



IZBOLJŠANJE INKLUZIJE V GOSTINJSTVU NA POTI CAMINO DE SANTIAGO

ZAKAJ JE DOSTOPNOST POMEMBNA

Camino de Santiago vsako leto sprejme tisoče popotnikov, vključno z osebami z ovirami, ki želijo sodelovati v tej popotniški izkušnji. Vendar pa številni hoteli, restavracije in ponudniki storitev na poti niso v celoti dostopni, kar pohodnikom otežuje uživanje v njihovi izkušnji. Projekt INCASA poudarja potrebo po tem, da ponudniki storitev prevzamejo odgovornost in ustvarijo bolj vključujoče okolje, ki koristi tako popotnikom kot tudi lokalnim skupnostim.

KAKŠNE SO GLAVNE TEŽAVE?

Številne nastanitve in restavracije imajo fizične ovire, kot so stopnice, ozka vrata in nedostopne sanitarije. Osebe pogosto nima usposabljanja za pomoč gostom z ovirami, poleg tega pa je na voljo malo zanesljivih informacij o značilnostih dostopnosti. Ti izzivi odvrnejo osebe z ovirami od obiska, kar omeji njihovo izkušnjo in zmanjša potencialne poslovne priložnosti.

KAKŠNE SO KORISTI ZA PONUDNIKE STORITEV?

- Več dostopnosti pomeni več strank - **povečuje prihodke in ugled**. Boljša storitev za vse - preproste spremembe izboljšajo izkušnjo za goste z ovirami, starejše popotnike in družine.
- Boljša **storitev za vse** - preproste spremembe izboljšajo izkušnjo za goste z ovirami, starejše popotnike in družine.
- Skladnost z mednarodnimi standardi - usklajevanje z usmeritvami **dostopnosti podjetja** postavi kot napredna in vključujoča.
- Krepitev dediščine Camina - zagotavljanje, da je romanje resnično odprto za vse, krepi njegov

kulturni in družbeni vpliv.

KAJ LAHKO STORITE?

1 Prostori naj bodo bolj dostopni

Majhne spremembe lahko naredijo veliko razliko. Namestitev ramp, širitev vrat, zagotavljanje dostopnih sedežev in zagotovitev prilagojenih sanitarij lahko močno izboljšajo izkušnjo gostov. Hoteli bi morali imeti vsaj eno popolnoma dostopno sobo s funkcijami, kot so ročaji in prhe za invalidske vozičke.

2 Osebe naj bo usposobljene o inkluziji

Zaposleni naj bodo **usposobljeni** za pomoč gostom z različnimi ovirami. Usposabljanje naj vključuje spoštljivo komunikacijo, ravnanje z mobilnimi pripomočki in razumevanje različnih potreb. Preproste prilagoditve – kot je ponudba, da na glas preberejo meni ali pomoč gostu z oslabljenim vidom – lahko zelo pripomorejo..

3 Zagotavljanje jasnih in dostopnih informacij

Gosti morajo vedeti, kaj lahko pričakujejo pred prihodom. Hoteli in restavracije naj na spletnih straneh in platformah za rezervacije navedejo, kako so storitve dostopne gostom, pri čemer naj uporabijo jasen jezik in simbole. Na voljo naj bo tudi osebe, ki bo odgovorilo na vprašanja o možnostih dostopnosti, kar pomaga gostom, da samozavestno načrtujejo svoj obisk.

4 Ustvarjanje bolj vključujoče atmosfere

Inkluzija je prav tako **odvisna od odnosa kot od infrastrukture**. Gostinska podjetja se lahko povežejo z organizacijami za osebe z ovirami, zbirajo povratne informacije od popotnikov in uvedejo politike, ki zagotavljajo, da se vsi gostje počutijo dobrodošli. Ponujanje prilagodljivih storitev, kot so upoštevanje prehranskih potrebščin ali prilagajanje osvetlitve in ravni hrupa za goste s kognitivnimi težavami, lahko **naredi veliko razliko**.



Co-funded by
the European Union

Financirano s strani Evropske unije. Mnenja in stališča, izražena v tem dokumentu, so mnenja avtorjev in ne odražajo nujno mnenj in stališč Evropske unije ali Instituto de La Juventud. Evropska unija in dodeljevalec sredstev ne moreta biti odgovorna za njih.