



SUSTAIN-T

2017-1-ES01-KA202-038128

Fenntartható turizmus hálózatosodás és együttműködések kialakításával



2. Modul

**A fenntartható turizmus helyi
közösségekre gyakorolt gazdasági és
társadalmi hatása**

Tartalomjegyzék

- 2.1. fejezet: A közösség támogatása: helyi foglalkoztatás, tisztességes munka, esélyegyenlőség
- 2.2. fejezet: A vállalkozók támogatása: helyi vásárlóerő
- 2.3. fejezet: A helyi közösség életminőségének javítása a hozzáférhető turizmusnak köszönhetően

Kulcsszavak

helyi foglalkoztatás, tisztességes munka, helyi vásárlóerő, hozzáférhető turizmus, egyetemes hozzáférhetőség

Tanulási célok

A modul anyagainak elsajátításával a felhasználók az alábbi tanulási célok elérésére válnak alkalmassá:

Tudásanyag: a felhasználók megtanulják, hogyan segíthetik a turisztikai mikro- és kisvállalkozásokat a tisztességes helyi foglalkoztatást esélyegyenlőség megteremtésével. Megtanulják továbbá, hogy hogyan tudják támogatni a helyi gazdaságot a helyi vállalkozások támogatásával, a termékek és szolgáltatások vásárlásának favorizálásával. Végül megismerhetik, hogy miként tudják a turisztikai MKV-k a hozzáférhető turisztikai tevékenységeket és kezdeményezéseket népszerűsíteni.

Készségek: azon jellemvonások és eszközök felismerése, amelyek segítik a MKV-kat a tisztességes helyi munkahelyteremtésben, helyi termékvásárlás népszerűsítése, mind a turisták, mind a helyiek számára megközelíthető vállalkozások népszerűsítése.

Kompetenciák: a helyi tisztességes foglalkoztatás ösztönzése és a megközelíthető vállalkozások támogatása és a helyi termékek vásárlásának ösztönzése.

Módszerek

Önálló tanulás a tananyagok, az azokban szereplő kiegészítő források és hivatkozások elolvasása és tanulmányozása révén

Időbeni ütemezés

A feldolgozáshoz szükséges idő:

A tananyag önálló feldolgozása: 1,5 óra

Önellenőrző kérdések: 5 perc

A feladatok megoldásához, illetve a kiegészítő források és hivatkozások áttanulmányozásához (a felhasználótól függően) további időre lehet szükség.

Bevezetés

A modul a fenntartható turizmus helyi közösségekre gyakorolt társadalmi-gazdasági hatását ismerteti. A modul három fő tartalmi egységből áll, amely a fenntartható turizmus három fő pillérének gazdasági és társadalmi vonatkozásaival foglalkozik.

Az első fejezet ismerteti, hogy a helyi munkahelyteremtés, a tisztességes munka és az esélyegyenlőség biztosítása mindenki számára hogyan segíti a közösséget. A szektor fenntarthatóságának támogatása érdekében a turisztikai mikro- és kisvállalkozásoknak kiemelt feladata, hogy stabil, állandó, és teljes munkaidejű állásokat teremtsenek, amelyek tisztességes jövedelmet biztosítanak hátrányos megkülönböztetés nélkül, és a hátrányos helyzetben élők számára is további lehetőségeket biztosítanak. Amennyiben ezek helyi álláslehetőségek, úgy a turizmus jóval nagyobb mértékben tud hozzájárulni az adott hely fenntarthatóságához.

A második fejezet ismerteti, az előző fejezetet kiegészítve, hogy hogyan támogathatják a mikro- és kisvállalkozások a vállalkozókat helyi szinten. Konkrétabban a helyi vásárlóerőt vizsgálja, amely támogatja a helyi tulajdonban lévő cégeket és erősíti a köztük lévő kapcsolatot. A "helyben vásárlás" hozzájárul mind a turizmus, mind a helyi közösség fenntarthatóságához azáltal, hogy nem csak a helyi termékeket, termelőket támogatja, hanem csökkenti a régióba irányuló import-tevékenységet, ezzel együtt az környezetre káros gázkibocsátást és a környezetszennyezést is.

A harmadik fejezet kifejti, hogyan javítja a hozzáférhető turizmus a helyi közösség életminőségét. Ismerteti a hozzáférhető turizmus és a hozzáférhetőség fogalmát, bemutatja, hogy a fentieket hogyan alkalmazhatja egy turisztikai MKV. A fenntarthatóság bevezetése a turisztikai szektorba anélkül teszi lehetővé a célközönség kiterjesztését, hogy át kellene dolgozni, vagy új szakirányt választani a vállalkozásoknak. A már meglévő ajánlatra épülő inkluzív ajánlat megteremtése a cél, mivel az akadálymentesítést igénylő személyeknek (idősek, fogyatékkal élők, kisgyerekes családok) épp olyan igényeik, utazási szükségleteik vannak, mint a lakosság többi részének.

2.1. A közösség támogatása: helyi foglalkoztatás, tisztességes munka, esélyegyenlőség

A turizmus a munkahelyteremtés révén tud leginkább hozzájárulni a helyi közösségek életminőségének javításához, és a desztináció társadalmi-gazdasági fenntarthatóságához. Ugyanakkor, a munkaerő fontosságának, és az ágazat globális gazdasághoz való hozzájárulása ellenére a turisztikai állások gyakran alulfizetettek, rosszak a munkakörülmények és alacsony a foglalkoztatottság biztonsága (UNEP & WTO, 2005). Ez részben a szektor szétaprózodottságának tulajdonítható, amelyre jellemző az idénymunka, részmunkaidős állás, családi foglalkoztatás, ugyanakkor a szolgáltatóiparban gyakori a nem szakképzett munkaerő és az alkalmi munkavállalás is. Néhány ágazatban nagy a fluktuáció is. A jobb munkakörülmények jobb teljesítményhez, a munkaerő eredményesebb megtartásához, nagyobb hatékonysághoz és termelékenységhez vezetnek.

Azzal a fő céllal, hogy az ágazat fenntarthatóságát biztosítsák, a turisztikai MKV-knak kiemelt feladatuknak kell tekinteniük a stabil, elfogadható fizetést és juttatásokat biztosító, határozatlan időre szóló teljes munkaidős állások létrehozását. Amennyiben ezek helyi álláslehetőségek, a turizmus hozzájárulása a desztináció fenntarthatóságához lényegesen nagyobb, ami jelentős mértékben előmozdíthatja a helyiek jólétét.

Szakértők egy csoportja szerint „a turisztikai munkahelyek javítása” a fenntartható európai turizmus egyik legnagyobb kihívása (turizmussal foglalkozó szakértői csoport TSG, 2007). Az egyik legfontosabb ok, ami miatt nem tud minőségi állásokat felkínálni az ágazat, az a szektor szezonális munkaerő igénye. Nem véletlen, hogy a kereslet szezonális jellegének csökkentése a fenntartható európai turizmus másik fontos kihívása. Az idény meghosszabbítására egyértelműen intézkedéseket kell hozni. Ilyen intézkedés lehet például olyan utasok elérése, akik valószínűsíthetően nem a főszezonban utaznak, árengedmények, kedvezmények, innovatív termékfejlesztés, programok szervezése az év kisebb forgalmú időszakában, meghosszabbíttatni a helyi látványosságok nyitvatartási idejét.

Ahol az egész éven át tartó teljes foglalkoztatottságot nem lehet megvalósítani, ott alternatív megoldások jöhetnek szóba. Például a munkaidő idényhez igazítása a juttatások megtartásával, vagy a szezonális munkavállalóknak ugyanannál a munkaadónál lehetne biztosítani az állásukat minden évben.

Annak érdekében, hogy az MKV-kban megvalósuljon a tisztességes munka, minimum követelményként a Nemzetközi Munkaügyi Szervezet (ILO) alapvető munkaügyi normáit be kell tartani. Ezek az előírások, amelyek figyelembe veszik az alapvető emberi jogokat, rögzítik a dolgozók jogát a gyülekezéshez és a kollektív tárgyaláshoz; a kényszermunka és a gyermekmunka tilalmát; a negatív diszkrimináció tilalmát a munkavállalásban.

A méltányossági szempontok a fenntartható fejlődéssel együtt jelzik, hogy a jó foglalkoztatási gyakorlat túlmutat ezeken az alapvető normákon, azzal, hogy elősegíti a gazdasági és társadalmi jólétet, az életszínvonal emelkedését és hozzásegít az alapvető emberi szükségletek kielégítéséhez. Az alábbi táblázatban található elvek az ILO háromoldalú nyilatkozatán alapulnak és a fenti jó gyakorlatot tükrözik. Természetesen a nemzeti munkajogi előírásokat és rendelkezéseket be kell tartani és betartatni minden vállalattal. Amikor az új munkahelyek teremtéséről beszélünk a turisztikai szektorban, mindenképp fontos prioritásként kezelni a hátrányos helyzetű emberek számára történő munkahelyteremtést (i.e. munkanélküli fiatalok, nők, szegénységben élők), amely az egyik legfontosabb prioritása a fenntarthatóságnak.

Forrás: UNEP & WTO (2005)

A jó foglalkoztatási gyakorlat alapelvei

- **A foglalkoztatás támogatása:** a főállású, produktív és szabadon választott munkahelyek támogatása.
- **Esélyegyenlőség és egyenlő bánásmód:** a faj, bőrszín, nem, vallás, politikai vélemény, származás, társadalmi helyzet szerinti megkülönböztetés eltörlése. A munkavállalók különböző kulturális szokásainak, háttérének összhangba hozása.
- **A foglalkoztatás biztonsága:** Hivatalos munkaszerződések és a turisztikai vállalkozások hosszú távú fejlesztésének biztosítása.
- **Képzés:** Tananyag elkészítésének, fejlesztésének ösztönzése, kiegészítve pályaválasztási tanácsadással és képzéssel.
- **Munka- és életkörülmények:** A lehető legjobb bérek, juttatások, munkakörülmények biztosítása a kormánypolitika szintjén. Az alkalmazottak juttatásai kiterjeszthetőek az egészségügyi hozzájárulás, csökkent munkaképesség, anyasági, oktatási és nyugdíj támogatásra, amennyiben ezek a juttatások jogilag nem rögzítettek. Megfelelő színvonalú lakhatás, élelem, orvosi ellátás biztosítása. A szolgáltatások forgalmazása jól-dokumentált és átlátható módon történjen.
- **Alsó korhatár:** A foglalkoztatás vagy munkába állás alsó korhatárának betartása a gyermekmunka tényleges megszüntetése érdekében.
- **Biztonság és egészség:** Megfelelő biztonsági és egészségi szabványok, programok biztosítása a munkavállalók számára.

Továbbá jól dokumentált a rossz munkakörülmények hatása a dolgozókra, mint pl. a nagyfokú stressz, a balesetek magas száma, a rossz pszichés állapot (Baum et al., 2016). Azt is figyelembe kell venni, hogy a turisztikai ágazat érzékenyen reagál a hirtelen jelentkező és kiszámíthatatlan következményekkel járó válságokra. Sok részmunkaidős és alkalmi munkavállaló (nem csak ők) nem jogosult juttatásokra munkahelyének megszűnése esetén. Ez megelőzhető olyan szerződések megkötésével, amelyben rögzítik az alkalmazotti viszony megszűnése esetén az előzetes bejelentési kötelezettséget, végkielégítés fizetését, stb. (UNEP & WTO, 2005).

Végül a turisztikai ágazatban dolgozók munkavégzésének színvonala, valamint az, hogy hogyan viszonyulnak a látogatókhoz, jelentősen befolyásolja a látogatók élményének minőségét. A fenntartható turizmus érdekében fontos továbbá az adott területhez kapcsolódó tudás és szakismeret megléte (Európai Bizottság, 2013). Következésképpen a jó színvonalú, megfelelő adottságokkal rendelkező lojális munkaerő nélkülözhetetlen előfeltétele a jól működő turisztikai vállalkozásoknak, és a desztináció megítélésében is fontos szerepet játszik. A stabil, biztos munkahelyeknek a megléte nagyon fontos a vállalkozások számára, amennyiben jól képzett, motivált munkaerőt szeretnének alkalmazni a jövőben. Ez a cél elérhető készségfejlesztéssel, szakképzéssel, továbbá a szakmai fejlődés, előrelépés, haladás lehetőségeinek biztosításával. Ebben az értelemben a turisztikai MKV-knak törekedniük kell dolgozóik számára minden szinten folyamatos képzést és oktatást biztosítani, különös tekintettel a fenntarthatósági kérdésekre.

2.2. A vállalkozók támogatása: helyi termékek vásárlása

A fenntartható fejlődés egyik fontos alapelve, hogy a kedvező gazdasági hatások ott keletkezzenek, ahol a költségek felmerülnek. Ugyanígy (ahogy az előző fejezetben is volt szó róla), fontos a helyi közösség támogatása helyi munkahelyek létrehozásával. Kulcsfontosságú szempont az is, hogy a turisztikai ágazat szereplői, köztük az MKV-k, keressék a lehetőségeket, amelyekkel tudják támogatni a helyi fellendülést. Ilyen például a látogatók egy főre számított kiadásainak maximalizálása, a helyi gazdasági kapcsolatok elmélyítése. E tekintetben a helyi fellendülés biztosítja a turizmus magas szintű integrálódását a gazdasághoz, és más ágazatokkal együtt fejlődik (UNEP & WTO, 2005).

Jövedelem elszivárgás történhet, ha külső befektetők, vagy tulajdonosok a profitot hazatelepítik; vagy ha a turisták desztináción kívül vásárolnak (pl. nemzetközi utazás szervezőktől); vagy ha a turisták és a vállalkozások importárukat vesznek. Másodlagos elszivárgás akkor történik, ha a közösségen belül megkeresett jövedelmet azon kívül költik el. A turisztikai ágazat szereplőinek intézkedéseket kell hozni a jövedelem elszivárgás minimalizálására. Amellett hogy helyi munkaerő alkalmazását szorgalmazzák, támogathatják a helyi tulajdonban lévő vállalkozásokat is. Ha a vállalkozások helyi tulajdonban vannak, valószínűleg a befolyó profit nagyobb arányban marad a közösségen belül. Számos térségben a helyi tulajdonú vállalkozások valószínűleg MKV-k, és az őket támogató intézkedések elsősorban kapacitásépítést és pénzügyi támogató programokat jelentenek, kifejezetten az MKV-k igényeire szabva. Ebben az értelemben a turisztikai MKV-knak törekedniük kell a többi helyi MKV-val való együttműködésre (a turisztikai ágazaton belül, de akár más ágazatokkal is).

A helyi tulajdonú vállalkozások támogatásának másik módja a köztük lévő kapcsolat erősítése. Ez a helyi beszállítói lánc megszólításával történhet. A fenti intézkedések célja:

- **Ösztönözní a vállalkozásokat, hogy helyi beszállítóktól vásároljanak.**
Az utazásszervezőket biztatni kell, hogy helyi szolgáltatókat, szolgáltatásokat és termékeket vegyenek igénybe, amelynek hasznát pedig legnagyobb valószínűséggel a helyi közösség élvezheti. A szolgáltatást nyújtókat is ösztönözni kell, hogy tekintsék át beszállítói kapcsolataikat (pl. élelmiszertermelők), és igyekezzenek maximalizálni a helyi beszállítóktól való vásárlást. A helyi termékek igénybe vétele nagymértékben növeli a turisztikai kínálat hitelességét és a turizmus multiplikátor hatását a helyi gazdaságokban. Az állandó, jó minőségű helyi termékek biztosítása nem könnyű feladat, de szükséges az importáruk, egyúttal az elszivárgás csökkentése érdekében. Ezt megkönnyítheti nagykereskedelmi piacok illetve konzorciumok létrehozása.
- **Kisvállalkozási klaszterek és hálózatok létrehozásának ösztönzése.**
Ez a kisvállalkozások szorosabb együttműködését jelenti, ezáltal többet nyerhetnek mind a vállalkozások, mind a helyi közösség. Ennek elérésére tervezett szakpolitikára van szükség, amely elősegíti a földrajzi klaszterek létrejöttét, továbbá kapacitásbővítésre és marketingre a kereskedelmi szövetségek támogatására. Hálózatokat lehet létrehozni hasonló szolgáltatást nyújtók között kölcsönös támogatás, költség- és bevétel megosztás céljából, különböző turisztikai szolgáltatók

között vonzóbb kínálati csomag összeállítására, illetve különböző ágazatokban működő vállalkozások között (szállás üzemeltetők, élelmiszer és kézműves termékek beszállítói), hogy erősítsék a beszállítói láncot.

- **A több lábón állás szükségességének felismerése, beleértve a turizmust is.** Sok desztinációban hagyományosan a helyi emberek egyszerre különböző foglalkozásokat űznek. Ez jól illeszkedik a turisztikai ágazat szezonális természetéhez, ugyanakkor a turisztikai MKV-k dolgozóinak és vezetőinek dinamikus és rugalmas jellegéhez. Az ilyen tevékenységek támogatása összhangban van a fenntartható fejlődés holisztikus elveivel.

Azzal a céllal, hogy nagyobb hasznot érjenek el, az MKV-knak és más helyi piaci szereplőknek igyekezniük kell olyan intézkedéseket bevezetni, amelyek befolyásolják a látogatók pénzköltési szintjét. Ezt el lehet érni: a) nagyobb vásárlóerejű célcsoport elérésével; b) a tartózkodás idejének meghosszabbításával, elérhető, pénzköltésre alkalmas lehetőségek megteremtésével, és azok turistákkal való megismertetésével; c) helyi termékek vásárlásával. Az utóbbi egy nagyon érdekes opció, amely egyértelműen kapcsolódik néhány már korábbiakban tárgyalt intézkedéshez. A helyi termékek vásárlása erősíti a teljes viszonteladói láncot, pozitív hatása van a helyi termékek minőségére, árára, forgalmazására, megjelenésére. Ide tartoznak az olyan termékek, mint például az élelmiszerek, italok, vagy kézműves termékek is.

Összességében a helyi termékek vásárlása hozzájárul mind a turizmus, mind a helyi közösség környezeti fenntarthatóságához azáltal, hogy nem csak a helyi termékeket és termelőket támogatja, hanem segít csökkenteni a területre befolyó importot, a kibocsátást és a környezetszennyezést. Az élelmiszerek esetében ez különösen igaz; a „helyi élelmiszer” támogatása, amely kevésbé feldolgozott élelmiszert jelent a megvásárolttal szemben, elismert a „slow food” koncepciójában. A „slow food” egészségesebb, környezetbarát termékek előállítását tekinti küldetésének az importált, feldolgozott árukkal szemben. Ráadásul minél természetesebb a termék előállítása és minél közelebb történik a fogyasztás helyéhez, annál nagyobb az energia megtakarítás és a fenntarthatóság mértéke (Leslie, 2015). Azt is meg kell jegyezni, hogy a látogatók részéről egyre nagyobb az igény a minőségi, különleges ételek iránt, és a helyi ételekre minőségi, autentikus ételekként tekintenek. Válójában már számos tanulmány felhívta a figyelmet arra, hogy a turisták jelentős része kész többet fizetni a minőségi ételekért, italokért.

Ugyanakkor nem szabad elfelejtenünk, hogy a turisták élményei nem csak a helyi ételekről szólnak, de a művészetekről és a kézművességről is. Ezért a kézműves termékek támogatása (sok esetben ezeket a termékeket emléktárgyakként vásárolják meg a turisták), jelentős gazdasági tevékenységet indíthat be. Mindenesetre a kézműves-, és helyi termékek egyaránt hozzájárulnak a turisták élményeihez, csábítva őket a helyi termékek fogyasztására, ezzel együtt növelve a helyi termékek támogatására fordított figyelmet.

A helyi termékek megvásárlása számos hasznot kínál; a turisztikai MKV-knak lehetőséget biztosít, hogy különleges, helyi termékekhez jussanak, ugyanakkor a helyi vállalkozások is kapnak támogatást.

Meg kell jegyezni, hogy nagy körültekintéssel kell a „helyi” szót használni, amikor termelésről, vagy termékekről beszélünk. Számos kérdést vet fel, hogyan is kell meghatározni a helyi fogalmat, különös tekintettel térbeli tényezőkre is (Leslie, 2015). A probléma egyik lehetséges megoldása a termékeket általánosabban regionálisnak, vagy közelinek nevezni, anélkül hogy a helyi területet szigorú földrajzi terminológiával korlátoznánk. (Pl. 0 km-es termékek), hiszen sok esetben a vállalkozás nem tudja beszerezni a turistáknak kínált termékeket ilyen közletről.

2.3. A helyi közösségek életminőségének javítása a hozzáférhető turizmuson keresztül

Nincs egyetlen és egyetemesen elfogadott meghatározása az elérhető turizmusnak, amit mindenki számára elérhető turizmusnak, inkluzív turizmusnak, vagy akadálymentes turizmusnak is neveznek. A turizmus ezen ágazata a fogyasztók széles körét szolgálja ki a fogyatékkal élőkől az idős embereken át a többgenerációs családokig. A hozzáférhetőség mind a fizikai, mind a társadalom hozzáállásbeli akadályainak elhárítását jelenti, és lehetővé teszi a közlekedés, információ, kommunikáció és más létesítmények, szolgáltatások elérését is. (UNESCAP 2009).

A WHO becslése szerint a világ lakosságának 15 %-a, hozzávetőleg egy milliárd ember, valamilyen fogyatékossgal él (WHO, 2011). Európának a becslések szerint 2020-ra 120 millió lakosa lesz (European Commission, 2017). Ehhez hozzá kell adni a fogyatékossgal élők arányának emelkedését, ami részben a népesség elöregedésének, részben a krónikus betegségek egyre nagyobb előfordulásának tulajdonítható.

A fogyatékkal élő turisták igényei nagyon különbözőek. Vannak, akik mozgásszervi problémákkal küzdenek, mások érzékszervi, szellemi vagy kommunikációs képességeikben korlátozottak. Az Európai Bizottság tanulmánya szerint (2003) a környezetben fellelhető akadályok nagyobb mértékben nehezítik a fogyatékkal élők számára a társadalom életében való részvételt, mint saját fizikai korlátozottságuk. Ezért a turisztikai MKV-knak ismerniük kell azokat az akadályokat, amelyekkel ügyfeleik találkozhatnak, hogy megoldást keressenek a problémákra és elérhető kínálatot tudjanak biztosítani.

Az egyetemes elérhetőség az a feltétel, amelynek a környezetnek, folyamatoknak, termékeknek és szolgáltatásoknak meg kell felelniük, ugyanakkor a rendelkezésre álló tárgyaknak, eszközöknek, szerszámoknak minden ember számára érthetőnek, használhatónak és praktikusnak kell lenniük, amelyeket biztonságos, kényelmes és a lehető legönállóbb és természetesebb módon lehet igénybe venni. Ez egy perspektívaváltás, amelynek során a turisztikai MKV-knak termékeik és/vagy szolgáltatásaik tervezését nem egy átlagemberre kell szabni, hiszen így a létrejövő termék nem veszi figyelembe a sokféleséget, amely körülvesz bennünket. Ez a modell, amelyben a hozzáférhetőség már a tervezéstől egészen a termék elkészültéig jelen van, gazdaságilag megtérül.

Valójában a hozzáférhetőség kényelmet jelent mindenki számára. Az ilyen szemléletű menedzsment, a turisztikai MKV-k létesítményeinek megfelelő gondossággal történő megtervezése, és a turisztikai szolgáltatások együtt jelentik az hozzáférhetőséget, amely javítja a kínálat minőségét, és ez az a hozzáadott érték, amelyből profitál minden résztvevő, tekintet nélkül arra, hogy fogyatékkal él, vagy sem, turista, vagy a helyi közösség tagja. Az egyetemes tervezés minden csoportnak hatékonyabb és biztonságosabb környezetet és szolgáltatásokat biztosít. (Darcy & Dickson, 2009)

A fenntarthatóság bevezetése a turisztikai szektorba anélkül teszi lehetővé a célközönség kiterjesztését, hogy át kellene dolgozni, vagy új szakirányt választani a vállalkozásoknak. Az a cél, hogy a már meglévő kínálatra épüljön egy inkluzív ajánlat, hiszen az akadálymentesítést igénylő személyeknek (idősek, fogyatékkal élők, kisgyermekes családok, állapotos nők, stb.) ugyanolyan igényei és utazási szükségletei vannak, mint a lakosság többi részének.

A hozzáférhető turizmus piaci lehetőséget jelenthet az MKV-k számára több okból is (Molina & Cànoves, 2010):

- **Szezonlítás:** A fogyatékkal élők és az idős emberek nem a főszezonban utaznak.
- **Volumen:** Főként csoportos utazáson vesznek részt, vagy egyéni utazáson kísérettel, ezáltal a célközönség várhatóan növekszik.
- **Minőség:** A hozzáférhetőség/akadálymentesítés a turisztikai kínálat hozzáadott értékeként nyilvánul meg, amely kényelmet és szolgáltatásokat jelent az egész lakosság számára.

A hozzáférhető turisztikai termékek és szolgáltatások az egyre szélesebb turisztikai kínálat részét képezik.

Számtalan széleskörű szabályozás van érvényben a fogyatékkal élőkkel és az akadálymentesítéssel kapcsolatban nemzeti és nemzetközi szinten. Európai szinten az Egyesült Nemzetek Fogyatékkal élő személyek jogairól szóló egyezménye (UNCRPD) biztosítja, hogy az EU és a tagállamok megfelelő intézkedéseket alkalmazzanak az akadálymentesség biztosítására. A korlátok nélküli Európa iránti elkötelezettség 2010-ben megújult az Európai Fogyatékosági Stratégiában (2010–2020). Az európai kezdeményezések összessége a fogyatékkal élők integrációjának megerősítésére irányul az EU valamennyi gazdasági és társadalmi vonatkozásában.

Az ISO szabványok is meghatároznak olyan irányvonalakat és jó gyakorlatokat, amelyek támogatják az egyetemes hozzáférhetőséget a turizmusban, és lehetővé teszik az utazási ipar szolgáltatóinak, hogy élvezzék a befolyó hasznot a „Turizmus és kapcsolódó szolgáltatások” (ISO/TC 228) szabványnak köszönhetően. Külön előírások biztosítják az „Idegenforgalmi irodákra” vonatkozóan (ISO 14785), számos ajánlással együtt, hogy az idegenforgalmi irodák mindenki számára megközelíthetőek legyenek. A külön előírások mellett további ISO szabványok, pl. ISO 17049 (hozzáférhető kialakítás és megoldások) foglalkoznak akadálymentesítési kérdésekkel, és a turizmust hozzáférhetővé teszi a fogyatékkal élők számára.

A braille alkalmazása az eszközök, készülékek jelzések esetében lehetővé teszi a vakok és látássérültek számára az információ elérését az egységes braille használatával a világ különböző tájain.

A turisztikai MKV-knak lehetőségük van termékeiket és szolgáltatásaikat úgy átdolgozni és megvalósítani, hogy fogyatékkal élőket is alkalmazhassanak. Két kiinduló pont van, az első az, hogy ha a vállalkozás az akadálymentesítés érdekében bármilyen javulást ér el, még ha az kismértékű is, jelentős lépést tesz az inklúzió és az esélyegyenlőség felé vezető úton. Ebben az értelemben fontos szem előtt tartani, hogy a legtöbb esetben a 100% -os hozzáférhetőség nem lehetséges, de ez nem adhat okot arra, hogy ne tűzze ki célként az megvalósítható hozzáférhetőség elérését. A második kiindulópont a turisztikai lánc hozzáférhetőségének a koncepciójára épül, amely szerint a vásárlónak (turistának) az egész folyamat hozzáférhetővé kell tenni a tervezéstől, az utazás élvezetéig. Ezért a turisztikai MKV-knak rendelkezniük kell akadálymentesített parkolóhelyekkel, az épületbe való bejutás lehetőségével. Az épületeket is akadálymentesíteni kell, rámpával és lifttel, a lépcsőket pedig fogódzóval felszerelni. A fizikai megközelíthetőség mellett egyéb szempontokra is figyelni kell, mint például a falak színe, az akusztika, jelzőrendszer, piktogramok amelyek segítséget jelentenek a fogyatékkal élők számára a tájékozódásban a lehető legönállóbb és biztonságosabb módon. Végül a közös terek, mint a recepció, ebédlő, hall, kertek esetében is szem előtt kell tartani az inkluzív szemléletet, amely lehetővé teszi a különböző szükségletekkel rendelkező emberek számára, hogy használhassák ezeket a tereket, így megvalósítva a teljes hozzáférhetőséget.

A fő pontok összefoglalása

- A munkahelyek biztosítása a legjobb módja annak, hogy a turizmus a helyi közösségek életminőségén javítson. Ugyanakkor a turisztikai állások gyakran alulfizetettek, rossz munkakörülményekkel, és nem megfelelő foglalkoztatási biztonsággal.
- Az ágazat fenntarthatósága érdekében az MKV-k kiemelt fontosságú feladata stabil, állandó, teljes munkaidejű állások megteremtése tisztességes jövedelemmel és juttatásokkal, továbbá a hátrányos helyzetben élők számára további lehetőségek biztosítása.
- A fenntartható fejlődés fontos alapelve, hogy a költségek felmerülésének helyén legyen élvezhető a jótékony gazdasági hatás. Kulcsfontosságú szempont az is, hogy a turisztikai ágazat szereplői, köztük az MKV-k keressék a lehetőséget arra, hogy hogyan tudják támogatni a helyi fellendülést a látogatók egy főre számított kiadásainak maximalizálásával, csökkenteni a jövedelem elszivárgását és erősíteni a helyi gazdasági kapcsolatokat.
- A helyi termékek vásárlása jó lehetőség a helyi gazdaság támogatására. Ez erősíti a teljes viszonteladói láncot, ugyanakkor olyan helyi termékek minőségét, árát, forgalmazását, megjelenését is, mint az élelmiszerek, italok, vagy kézműves termékek.
- A hozzáférhető turizmus meghatározása szerint a turizmus és az utazás elérhető minden ember számára akár fogyatékkal élő, akár nem, ide értve a mozgásában korlátozott, hallássérült, látássérült, szellemi vagy pszichoszociális fogyatékkal élő idős embereket és átmenetileg fogyatékkal élőket is. Az egyetemes tervezés hatékonyabb és biztonságosabb környezetet és szolgáltatásokat biztosít az emberek minden csoportja számára.
- A turisztikai MKV-knak kulcsszerepe van a hozzáférhetőséget szolgáló intézkedések végrehajtásában a teljes turisztika láncban a szállítástól az elszállásoláson át a szolgáltatásokig. A legtöbb esetben a 100 %-os hozzáférhetőség nem megvalósítható, de ez nem azt jelenti, hogy a vállalkozásnak nem kell törekednie a lehetséges fejlődésre.

Fogalomtár

Hozzáférhető turizmus	Mindenki számára elérhető turizmus, inkluzív turizmus, vagy akadálymentesített turizmus néven is ismert. A turizmus azon formája, amely a fogyasztók széles körének igényeit elégíti ki, a fogyatékkal élőket, az időseket és a többgenerációs családokat is beleértve. Mind a fizikai, mind a hozzáállásbeli akadályokat felszámolja a társadalomban, ugyanakkor biztosítja a hozzáférhetőséget a közlekedésben, az infókommunikáció és más szolgáltatások területén.
Hozzáférést gátló akadályok	A fogyatékkal élők számára öt hozzáférést akadályozó tényezőt határoztak meg. Ezek hozzáállásbeli, szervezeti vagy rendszer szintű, építészeti vagy fizikai, információ/kommunikációbéli és technológiai akadályok.
Tisztességes munka	A tisztességes munka összefoglalja az emberek munkahellyel kapcsolatos törekvéseit. Ide tartoznak a méltányos jövedelmet biztosító munkalehetőségek, biztonságos munkahelyek, a család szociális biztonsága, az egyéni fejlődés és társadalmi integráció perspektívája, a véleménynyilvánítás szabadsága; a munkát befolyásoló döntéshozatalban való részvétel joga, esélyegyenlőség a férfiak és nők számára.
Jövedelem elszivárgás	A jövedelem elszivárgás fogalma a turizmusban a turisták igényeinek kielégítésére vásárolt importárúk és szolgáltatásokra költött összeget jelenti. A jövedelem elszivárgás akkor jelentkezik, ha a helyi gazdaság nem képes megbízható minőségű, állandó, versenyképes árukészletet biztosítani mindazokból a termékekből, amelyek kielégítik a piaci igényeket.
Mindenki számára történő tervezés	A környezet, épületek, termékek és szolgáltatások elérhető, érthető módon való tervezése, annak érdekében, hogy a legnagyobb mértékben használhatóak legyenek mindenki számára, korra, méretre való tekintet nélkül, akár fogyatékkal élők, akár nem.

Hasznos linkek

<https://medium.com/@WTTC/5-ways-tourism-can-support-local-economies-8cc8ded47370>

5 mód hogyan támogathatja a helyi gazdaságokat a turizmus. Az Utazási és Turisztikai Világtanács cikke, amely kifejti a helyi gazdaság támogatásának fontosságát a turizmusban.

<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/moduleieng13022017.pdf>

Kézikönyv mindenkinek a hozzáférhető turizmusról: Irányelvek, eszközök, jó gyakorlatok

http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/goodpracticesintheaccessibletourismupplychain_en_2016_2_web_20160726122_revisado_vfinal_2_acesupdated_on_the_web.pdf

„Turizmus mindenkinek- az egyetemes hozzáférhetőség támogatása” Jó gyakorlatok a hozzáférhető turisztikai beszállítólánban (UN WTO)

<http://www.accessibletourism.org>

ENAT (European Network for Accessible Tourism) web site

<http://www.apptouryou.eu/>

Önképző fórum az akadálymentesítésről az MKV-k számára az Erasmus+ project fejlesztésében (App Tour You)

Bibliografía

1. Baum, T. et al. (2016). Sustainability and the Tourism and Hospitality Workforce: A Thematic Analysis. *Sustainability*, 8, 809.
2. European Commission (2013). *Sustainable Tourism for Development Guidebook*.
3. European Commission (2017). *Final Resolution on the European Disability Strategy 2020-2030*.
4. European Commission (2003). *Equal Opportunities for People with Disabilities: A European Action Plan*.
5. Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44.
6. Leslie, D. (2015). *Tourism Enterprise. Developments, Management and Sustainability*. Wallingford & Boston: CABI.
7. Molina, M., & Cánoves, G. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España. *Cuadernos de Turismo*, 25, 25-44.
8. Tourism Sustainability Group (2007). *Action for More Sustainable European Tourism*. Brussels.
9. United Nations, Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (2009). *Takayama Declaration on the Development of Communities-for-All in Asia and the Pacific*.
10. UNEP & WTO (2005).
11. World Health Organization (2011). *World Report on Disability*.
12. *Making Tourism More Sustainable - A Guide for Policy Makers*. Madrid: WTO.



SUSTAIN-T

2017-1-ES01-KA202-038128

WWW.SUSTAIN-T.EU