

Добри практики  
в туризма  
*туристка достъпна*



Co-funded by  
the European Union



FUNDACJA  
Drogowskaz



Akademia Nauk Stosowanych  
w Nowym Targu



Co-funded by  
the European Union



**ДОСТЪПЕН ТУРИЗЪМ – ПРИМЕРИ ЗА ДОБРИ ПРАКТИКИ**

<b>ИМЕ НА ПРАКТИКАТА</b>	<b>Достъпен Вавел – Кралският замък Вавел като модел на приобщаващ туризъм</b>
<b>ДЪРЖАВА НА ИЗПЪЛНЕНИЕ</b>	ПОЛША
<b>ТЕМАТИЧНА ОБЛАСТ</b>	<b>Достъпност</b> (архитектурна, сензорна, комуникационна и информационна достъпност)
<b>ОПИСАНИЕ НА ПРАКТИКАТА</b>	<p><b>КАКВО ВКЛЮЧВА ПРАКТИКАТА:</b></p> <p>"Достъпен Вавел" е цялостна програма, реализирана от Кралския замък Вавел в Краков, с цел да направи една от най-важните културни институции в Полша достъпна за всички групи посетители, независимо от физическите, сензорните, комуникационните или когнитивните ограничения. Дейностите включват архитектурни адаптации, технологични решения, информационни и образователни мерки, както и продължаващо сътрудничество с неправителствени организации и експерти по достъпност.</p> <p><b>КОЙ ГО Е ПРИЛОЖИЛ И ЗАЩО:</b></p> <p>Проектът се реализира от Кралския замък Вавел – Държавни колекции за изкуство, в сътрудничество с Фондация "Седмо чувство" (Fundacja Siódmu Zmysłu) и други организации, подкрепящи хора с увреждания.</p> <p>Целите бяха:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• да се осигури равен достъп до националното културно наследство,</li> <li>• да се премахнат бариерите за участие в културни предложения,</li> <li>• да се популяризира идеята за музей като приобщаващо, отворено и приветливо пространство,</li> <li>• да се прилагат трайни решения, а не символични или временни мерки.</li> </ul> <p><b>КАКВИ ДЕЙСТВИЯ БЯХА ПРЕДПРИЕТИ:</b></p> <p><b>Комуникация и достъпност на информация:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Промоционални видеа на полски жестомимичен език (PJM) и видеа с аудио описание, представящи историята и забележителностите на Вавел.</li> <li>• Информационна кампания, проведена чрез туристически информационни пунктове, обществен транспорт и социални медии.</li> <li>• Книгата "Как обуцарят победи дракона", с брайлов текст и тактилно адаптирани илюстрации.</li> <li>• Индукционни цикли са инсталирани на билетните гишета.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Безплатен онлайн достъп в реално време до преводач на полски жестомимичен език.</li> <li>• Поставяне на ориентационни маркери Totupoint в района на хълма Вавел.</li> </ul> <p><b>Архитектурна достъпност:</b></p> <p>Инсталиране на асансьори и платформи, които позволяват на посетители с увреждания да достигнат двора и избраните изложбени площи. ▪ Достъпни тоалетни за хора с увреждания. ▪ Образователни маршрути с тактилни елементи, позволяващи възприятие чрез допир.</p> <p><b>Сензорна достъпност:</b></p> <p>▪ От март 2025 г. се въвеждат "тихи часове" — в първата и последната сряда на всеки месец — посветени на посетители със сензорна чувствителност (например хора от аутистичния спектър или със сензорни нарушения).</p> <p><b>КАКВИ РЕЗУЛТАТИ / ЕФЕКТИ БЯХА ПОСТИГНАТИ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Увеличаване на посещенията във Вавел от хора с увреждания.</li> <li>• Положителна оценка на проекта от експертни общности и потребители — включително слепи и глухи посетители, хора с увреждане на подвижността и техните настойници.</li> <li>• Силен пример за ефективно сътрудничество между публични институции и социални организации.</li> <li>• Развитие на компетенциите на музейния персонал в областта на достъпността, емпатията и алтернативните комуникационни методи.</li> <li>• Непрекъснато присъствие на проекта в публичния дебат за културната тематика достъпност в Полша.</li> <li>• Кралският замък Вавел се е превърнал в национален модел за достъпност за други музеи и културни институции.</li> </ul>
<p><b>СВЪРЗВАНЕ НА ДОБРАТА ПРАКТИКА СЪС СЕРТИФИЦИРАНЕТО</b></p>	<p><b>ВРЪЗКА СЪС СЕРТИФИЦИРАНЕ</b></p> <p>В момента проектът "Достъпен Wawel" не е официално свързан с конкретна международна сертификация; въпреки това, той прилага стандарти, съобразени с международно признатите насоки за достъпност:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• WCAG (Насоки за достъпност на уеб съдържание) – в областта на дигиталната достъпност (субтитрирано мултимедийно съдържание, аудиоописания, полски жестомимичен език – PJM).</li> <li>• Европейски стандарти за архитектурна достъпност, включително препоръки на Европейската комисия за "Дизайн за всички" и приобщаващ дизайн на обществени пространства.</li> <li>• Насоки на Фондация "Култура без бариери" и Фондация "Седмо</li> </ul>

чувство", организации, специализирани в културната достъпност.

#### Задължителни компетенции и ангажираност

- Обучение на персонала в алтернативна и допълваща комуникация (AAC).
- Познаване на жестомимичен език или използване на услуги на преводачи от полския жестомимичен език (PJM).
- Разбиране на нуждите на хора с различни видове увреждания и адаптиране на културните предложения съответно.
- Способност за проектиране на приобщаващи образователни преживявания.
- Междуинституционално и проектно сътрудничество с НПО.

#### ЕФЕКТИ ОТ СТАНДАРТИТЕ ЗА КАЧЕСТВО И ДЕЙСТВИЯТА, СВЪРЗАНИ СЪС СЕРТИФИЦИРАНЕТО:

- Създаване на кохерентна система за достъп до музеи, която може да бъде репликирана и в други културни институции.
- Повишено доверие и лоялност между групи, които преди това са били изключени от културното участие.
- Готовност да кандидатстват в бъдеще за международни етикети и награди (например **Culture for All**, **Access City Award**).

#### ЗАЩО СИ СТРУВА ДА СЕ ПРЕХВЪРЛИ ТАЗИ ПРАКТИКА НА ДРУГИ ПАЗАРИ?

"Достъпен Wawel" е модел на цялостна достъпност, който интегрира инфраструктурни, информационни, сензорни и образователни елементи. Основните ѝ силни страни включват:

- модулност – Решенията могат да се внедряват на етапи,
- ниска цена на избрани решения (например Totupoint, онлайн преводачи на жестомимичен език),
- силно сътрудничество с експерти и НПО,
- значително социално и репутационно въздействие.

Моделът може да бъде прехвърлен към:

- други музеи и замъци в Полша (например замък Малборк, замък Ксьонж, Национален музей във Варшава),
- културни културни обекти в Централна и Източна Европа, изправени пред предизвикателства с достъпността (напр. Унгария, Чехия, Румъния),
- обществени културни институции по целия свят, които търсят да отворят своите предложения за нови аудитории, като глухи и слепи хора, лица с интелектуални увреждания или хора от аутистичния спектър.

**ИЗТОЧНИК НА ДОБРАТА  
ПРАКТИКА**

Източник: Wawel Royal Castle – Дostępna програма Wawel Партньор:  
Seventh Sense Foundation  
<https://wawel.krakow.pl>



Co-funded by  
the European Union



<b>ИМЕ НА ПРАКТИКАТА</b>	<b>Музей на Варшавското въстание – Многомерна достъпност в пространство на паметта</b>
<b>ДЪРЖАВА НА ИЗПЪЛНЕНИЕ</b>	ПОЛША
<b>ТЕМАТИЧНА ОБЛАСТ</b>	<b>Достъпност</b> (архитектурна, сензорна, комуникационна и информационна достъпност)
<b>ОПИСАНИЕ НА ПРАКТИКАТА</b>	<p><b>КАКВО ВКЛЮЧВА ПРАКТИКАТА:</b></p> <p>Музеят на Варшавското въстание прилага интегриран модел за достъпност, който отговаря на нуждите на хора с различни видове увреждания — включително подвижност, зрителни, слухови увреждания и хора от аутистичния спектър. Благодарение на добре развитата инфраструктура и високо компетентния персонал, институцията предлага приобщаващи, безопасни и емоционално ангажиращи посещения, което е особено важно предвид чувствителния исторически характер на съдържанието на изложбата.</p> <p><b>КОЙ ГО Е ПРИЛОЖИЛ И ЗАЩО:</b></p> <p>Мерките бяха приложени от Музея на Варшавското въстание като част от неговата обществена мисия и социална отговорност. Целите бяха:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• да се осигури равен достъп до историческо и образователно съдържание,</li> <li>• да се увеличи приобщаването в културните институции,</li> <li>• да се проектира отговорно пространство за памет, което отчита различните нужди на посетителите — физически, сензорни и емоционални.</li> </ul> <p><b>КАКВИ ДЕЙСТВИЯ БЯХА ПРЕДПРИЕТИ:</b></p> <p><b>Архитектурна достъпност и мобилност:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Услуга за заемане на инвалидни колички на място.</li> <li>• Достъпност за колички и посетители с ограничена подвижност чрез специализирани маршрути за посетители.</li> <li>• Достъпни паркоместа, разположени на главния вход и вътрешния паркинг на музея.</li> <li>• Адаптирани санитарни помещения.</li> </ul> <p><b>Информация и сензорна достъпност:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Индукционни системи за посетители с нарушения на слуха.</li> <li>• Екскурзоводни обиколки с преводачи от полски жестомимичен език (PJM).</li> <li>• Мултимедийни изложби, адаптирани за посетители с глухи или слепи – филми с субтитри, субтитри за видео материали и аудиоописания.</li> <li>• Аудио навигационен път за посетители с зрителни увреждания,</li> </ul>

	<p>улесняващ движението и пространственото възприятие в рамките на изложбата.</p> <p><b>Достъпност за посетители от аутистичния спектър и с сензорни чувствителности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Указания за изложби предоставят информация за претъпкани или шумни зони.</li><li>• Обучението на персонала беше насочено към подкрепа на посетители с ASD и други специални нужди.</li></ul> <p><b>Човешки ресурси и образование:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Редовно обучение за персонал и водачи по инклузивна комуникация и работа с посетители с увреждания.</li><li>• Екскурзоводски обиколки, адаптирани към нуждите на групата, включително възможността за проектиране на индивидуални образователни пътища.</li></ul> <p><b>КАКВИ РЕЗУЛТАТИ / ЕФЕКТИ БЯХА ПОСТИГНАТИ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Музеят редовно се посещава от хора с увреждания — както индивидуални посетители, така и организирани групи (например студенти, възрастни хора, лица от аутистичния спектър).</li><li>• Положителен прием на инициативите, включително високи оценки от експертни организации като Фондация "Култура без бариери".</li><li>• Повишено доверие и интерес от страна на болногледачи и образователни институции, търсещи безопасни и достъпни културни пространства.</li><li>• Разработване на модел за достъпност, който съчетава уважение към Трудно историческо съдържание с модерен, ориентиран към посетителите подход.</li><li>• Непрекъснато разширяване на решенията за достъпност и продължаващо сътрудничество с общности за застъпничество на хора с увреждания.</li></ul>
<p><b>СВЪРЗВАНЕ НА ДОБРАТА ПРАКТИКА СЪС СЕРТИФИЦИРАНЕТО</b></p>	<p><b>ВРЪЗКА С СЕРТИФИЦИРАНЕ</b></p> <p>В момента Музеят на въстанието във Варшава не притежава единен официален международен сертификат за достъпност (като Access City Award или Culture for All). Въпреки това, тя прилага мерки, съобразени с добри практики, секторни стандарти и национални препоръки.</p> <p>По-специално, прилагат се следните:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• насоки на WCAG 2.1 (по отношение на дигиталната достъпност и мултимедията).</li><li>• Препоръки на фондация "Култура без бариери" и други организации,</li></ul>

работещи за социално включване.

- Стандарти за услуги за лица с увреждания, издадени от Министерството на културата и националното наследство и NIMOZ (Национален институт за музеи и обществени колекции).

#### **ЗАДЪЛЖИТЕЛНИ КОМПЕТЕНЦИИ:**

- Обучение на персонала по полски жестомимичен език (PJM), алтернативни комуникационни методи и работа с хора от аутистичния спектър (ASD).
- Знания за проектиране на достъпни изложби и образователни пространства.
- Способност за интегриране на съвременни технологии (мултимедия, аудио описание, VR) с нуждите на потребители с специфични изисквания за достъп.

#### **ЕФЕКТИ ОТ СТАНДАРТТЕ ЗА КАЧЕСТВО И ДЕЙСТВИЯТА, СВЪРЗАНИ СЪС СЕРТИФИЦИРАНЕТО:**

- Укрепване на позицията на музея като социално чувствителна и достъпна институция.
- Повишена готовност за по-нататъшно развитие с цел получаване на официални сертификати и награди за достъпност.
- Изграждане на публичен имидж на музея като място за всеки, независимо от пречките.

#### **ЗАЩО СИ СТРУВА ДА СЕ ПРЕХВЪРЛИ ТАЗИ ПРАКТИКА НА ДРУГИ ПАЗАРИ?**

Музеят на Варшавското въстание показва, че институцията, представяща трудна, болезнена и емоционално заредена история, може едновременно да бъде отворено, приветливо пространство с световна класа достъпност.

Този модел си струва да се приложи, където:

- исторически, наративни и мултимедийни музеи оперират,
- изложбите могат да бъдат сетивно интензивни или емоционално изискващи,
- институциите се стремят да изградят социална връзка с посетителите, а не просто да "предават знания".

Възможни приложения:

- Наративни и мултимедийни музеи в Централна и Източна Европа, напр. Музеят на Втората световна война в Гданск, Музей на Холокоста в Румъния, Чешки исторически музей.

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Образователни центрове и участнически музеи за деца и младежи, които изискват диференцирани сензорни подходи.</li><li>• Музеи на мартирологията и мемориални обекти, целящи да станат повторени за хора с увреждания и техните настойници.</li></ul>
<b>ИЗТОЧНИК НА ДОБРАТА ПРАКТИКА</b>	Уебсайт на музея на Варшавското въстание <a href="https://www.1944.pl">https://www.1944.pl</a>

<b>ИМЕ НА ПРАКТИКАТА</b>	<b>Плажове в Гданск – модел на достъпност в обществени развлекателни пространства</b>
<b>ДЪРЖАВА НА ИЗПЪЛНЕНИЕ</b>	ПОЛША
<b>ТЕМАТИЧНА ОБЛАСТ</b>	Достъпност – обществено пространство, туристически отдих, крайбрежни отдих
<b>ОПИСАНИЕ НА ПРАКТИКАТА</b>	<p><b>КАКВО ВКЛЮЧВА ПРАКТИКАТА:</b></p> <p>Град Гданск е въвел цялостен модел за достъпност на избрани общински плажове, позволяващ на хора с увреждания, възрастни хора, семейства с деца и лица с ограничена подвижност да се радват на равен достъп до морски отдих. Мерките съчетават инфраструктурни, информационни и поддържащи решения, създавайки отворени, функционални и естетически приятни пространства за отдих.</p> <p><b>КОЙ ГО Е ПРИЛОЖИЛ И ЗАЩО:</b></p> <p>Инициативата беше реализирана от <b>град Гданск</b> в сътрудничество с общински единици (включително <b>Гданския спортен център и Гданската социална инфраструктура</b>), както и с неправителствени организации, работещи с хора с увреждания.</p> <p><b>Целите бяха:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• осигуряване на достъп до морски отдих за всички,</li> <li>• създаване на приобщаващи обществени пространства,</li> <li>• насърчаване на социално отговорния туризъм в крайбрежен град,</li> <li>• прилагане на универсални стандарти за дизайн в рекреационната инфраструктура.</li> </ul> <p><b>КАКВИ ДЕЙСТВИЯ БЯХА ПРЕДПРИЕТИ:</b></p> <p><b>Плажна инфраструктура:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Плажни дървени алеи с ширина 1,8 м, осигуряващи безопасно придвижване на хора в инвалидни колички, с вградени зони за преминаване и маневриране.</li> <li>• Пейки с облегалки и подлакътници по крайбрежните алеи, адаптирани към нуждите на хора с ограничена подвижност.</li> <li>• Плажни преобличащи с минимална ширина на входа 90 см, оборудвани със седалки и релси за хващане.</li> </ul> <p><b>Решения за мобилност и подкрепа при къпане:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Амфибийни инвалидни колички – специализирани плажни и водни инвалидни колички за хора с увреждания, позволяващи влизане в морето с помощта на спасител или помощник.</li> </ul>

	<p><b>Информация и сензорна достъпност:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Информационни табла с висок контраст, ясна типография и описания на брайловата азбука.</li> <li>• Информация за достъпността, предоставена на брайл, включително за контейнери за сегрегация на отпадъци.</li> <li>• Проста и интуитивна система за ориентиране, която насочва потребителите към съоръжения като дървени алеи, пейки, преобличащи се и спасителни станции.</li> </ul> <p><b>КАКВИ РЕЗУЛТАТИ / ЕФЕКТИ БЯХА ПОСТИГНАТИ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Увеличение на броя на хората с увреждания и възрастните хора, които активно използват плажовете на Гданск.</li> <li>• Положителен прием от жителите и туристите — плажовете се считат за едни от най-достъпните в Полша.</li> <li>• Съответствие със стратегията на Гданск като открит, приятелски настроен и модерен град, ангажиран със социалното включване във всички сфери на живота.</li> <li>• Промяна в осведомеността за дизайна — общинските инфраструктурни единици прилагат принципи на достъпност в последващите си развлекателни инвестиции.</li> <li>• Създаване на нов стандарт за достъпна крайбрежна инфраструктура в Полша.</li> </ul>
<p><b>СВЪРЗВАНЕ НА ДОБРАТА ПРАКТИКА СЪС СЕРТИФИЦИРАНЕТО</b></p>	<p><b>ВРЪЗКА СЪС СЕРТИФИЦИРАНЕ</b></p> <p>Въпреки че описаните мерки не са официално сертифицирани от международна организация (например Access City Award, Blue Flag for Accessibility), те се прилагат в съответствие с универсалните насоки за дизайн и отговарят на много критерии за така наречените "плажове без бариери".</p> <p>По-специално бяха взети предвид следните неща:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Препоръки на Полската асоциация на слепите и екологични организации относно табели и визуална комуникация.</li> <li>• Стандарти за дизайн без бариери (Регламент на министъра на инфраструктурата относно техническите изисквания за сгради)</li> <li>• Сътрудничество с организации, подкрепящи хора с увреждания и намалена подвижност.</li> </ul> <p><b>НЕОБХОДИМИ КОМПЕТЕНЦИИ И РЕСУРСИ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дизайнери с опит в универсален дизайн (градско планиране и отдих).</li> <li>• Обучение за плажен персонал и спасители за подпомагане на</li> </ul>

	<p>хора с увреждания.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Способност да съчетават естетика с функционалност и издръжливост на материалите.</li> </ul> <p><b>ЗАЩО СИ СТРУВА ДА СЕ ПРЕХВЪРЛИ ТАЗИ ПРАКТИКА НА ДРУГИ ПАЗАРИ?</b></p> <p>Моделът на плажа в Гданск е отличен пример за практическото прилагане на принципа "град за всички" — достъпен, функционален, естетически приятен и напълно отзивчив към нуждите на разнообразните потребители.</p> <p><b>Възможни области на прилагане:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Полски морски и езерни курорти:</b> Швиноуйшце, Устка, Мелно, Мрангово — където сезонният туризъм генерира голям трафик и може да стане по-инклузивен.</li> <li>• <b>Европейски крайбрежни градове, напр.</b> Варнемюнде (Германия), Котор (Черна гора), Сплит (Хърватия) — където е необходима по-добра интеграция на хора с увреждания в туристическите потоци.</li> <li>• <b>Зони за обновяване на плажове в постиндустриални градове</b> — например градски плажове в Ротердам, Глазгоу или Гдиня.</li> </ul>
<p><b>ИЗТОЧНИК НА ДОБРАТА ПРАКТИКА</b></p>	<p>Официален портал на град Гданск – "Плажовете на Гданск достъпни за всеки"</p> <p><a href="https://www.gdansk.pl/wiadomosci/Gdanskie-plaze-dostepne-dla-wszystkich,a,245946">https://www.gdansk.pl/wiadomosci/Gdanskie-plaze-dostepne-dla-wszystkich,a,245946</a></p>

<b>ИМЕ НА ПРАКТИКАТА</b>	<b>Пътеката на гнездата на орлите – достъпност, съобразена с културното наследство</b>
<b>ДЪРЖАВА НА ИЗПЪЛНЕНИЕ</b>	ПОЛША
<b>ТЕМАТИЧНА ОБЛАСТ</b>	Достъпност
<b>ОПИСАНИЕ НА ПРАКТИКАТА</b>	<p><b>КАКВО ВКЛЮЧВА ПРАКТИКАТА:</b></p> <p>Пътят на орловите гнезда е един от най-ценните и живописни историко-пейзажни маршрути в Полша, който се простира през възвишението Краков–Ченстоховска и свързва средновековни руини на замъци и възстановени крепости. Въпреки че природният терен — множество хълмове, скални образувания и останки от отбранителни структури — създава присъщи бариери за достъпност, през последните години бяха въведени редица мерки, които да направят това наследство по-достъпно и приобщаващо за хора с увреждания.</p> <p><b>КОЙ ГО Е ПРИЛОЖИЛ И ЗАЩО:</b></p> <p>Инициативи за достъпност по Пътеката на орловите гнезда са реализирани от множество заинтересовани страни, включително ландшафтни и национални паркове (като комплекса за ландшафтни паркове на Силезийското воеводство и Национален парк Ойцов), местни власти, управители на туристически обекти (например замък Рабцин) и разработчици на мобилни туристически приложения. Тези действия са координирани, наред с други, в рамките на проекта "Защитена зона, достъпна зона", разработен в отговор на нарастващата нужда от включване в достъпа до културно и природно наследство — особено в екологично и исторически ценни райони.</p> <p><b>КАКВИ ДЕЙСТВИЯ БЯХА ПРЕДПРИЕТИ:</b></p> <p>Като част от мерките за подобряване на достъпността, в ландшафтния парк Eagle's Nests беше създадена сетивна образователна пътека "Зоната на сетивата". Пътеката е укрепена, оборудвана с тактилна карта и информационни табла с допир, и е предназначена за хора, които са слепи, слабозрящи или имат специални сензорни нужди.</p> <p>В Национален парк Ойцов бяха инсталирани индукционни системи на билетни и образователни пунктове, както и аудиоописания за изложби в замъка Ойцов. На езерото близо до образователния център беше построена наблюдателна платформа с рампа, която позволява на хората с инвалидни колички да изследват водните екосистеми.</p> <p>Особено напреднал пример за достъпност е замъкът Рабцин, където са въведени множество решения за посетители с различни видове увреждания. Обектът</p>

	<p>предлага устройство за катерене по стълби, инвалидни колички и бели бастуни за слепи посетители. Пространството на замъка включва тактилни (тифлографски) табла с описания на Брайл, аудиогид с аудио описание и мобилното приложение "Rabsztyń Castle", което позволява екскурзоводни обиколки на полски жестомимичен език (PJM). Паркингите, входовете и точката за обслужване на клиенти също са адаптирани.</p> <p>Освен това по пътеката са въведени мобилни приложения, поддържащи пространствена и когнитивна ориентация, като приложението "Eagle's Nests Landscape Park", което включва аудиоописания и карти, улесняващи навигацията за хора със зрителни увреждания.</p> <p><b>КАКВИ РЕЗУЛТАТИ / ЕФЕКТИ БЯХА ПОСТИГНАТИ:</b></p> <p>Въведените мерки значително подобриха достъпността не само на отделни места, но и по цялата пътека като цялостен и разнообразен туристически маршрут. В резултат на това хората с увреждания могат активно да участват в културен и природонасочен туризъм.</p> <p>Има и увеличение на организираните групи — като приобщаващи училища, групи за възрастни, фондации и институции за грижи — които избират Пътеката на орловите гнезда за образователна и развлекателна дестинация.</p> <p>Практиката е напълно мащабируема и може да бъде приложена в други региони с подобни исторически, ландшафтни и структурни характеристики. Тя успешно съчетава възраждане и опазване на наследството с универсален дизайн в туристическите пространства, като предлага вдъхновение за мениджърите на тематични маршрути, ландшафтни паркове, замъци и музеи на открито.</p>
<p><b>СВЪРЗВАНЕ НА ДОБРАТА ПРАКТИКА СЪС СЕРТИФИЦИРАНЕТО</b></p>	<p><b>ВРЪЗКА СЪС СЕРТИФИЦИРАНЕ</b></p> <p>Мерките за достъпност, реализирани по Пътя на орловите гнезда, са част от проекта "Защитена зона, достъпна зона", реализиран по Оперативната програма за развитие на знанията и образованието 2014–2020, Приоритетна ос IV – <i>Социални иновации и транснационално сътрудничество</i>, Мярка 4.3.</p> <p>Проектът имаше за цел да разработи рамков модел на достъпен национален и ландшафтен парк, който да служи като ориентир за бъдещи туристически инвестиции в Полша и в цяла Европа.</p> <p>Инициативата включваше внедряване на конкретни решения (инфраструктурни, технологични и информационни), както и обучителни програми за изграждане на компетенции, свързани с достъпността, сред персонала, управляващ защитени територии. Това доведе до дългосрочно въздействие — не само подобряване на физическата достъпност, но и укрепване на управленските капацитети и социалната осведоменост относно приобщаващия туризъм.</p>

ИЗТОЧНИК НА  
ДОБРАТА  
ПРАКТИКА

<https://orlegniazda.pl>  
<https://zamekrabszyn.pl>



Co-funded by  
the European Union



<b>ИМЕ НА ПРАКТИКАТА</b>	<b>Бреда – град, достъпен за всички</b>
<b>ДЪРЖАВА НА ИЗПЪЛНЕНИЕ</b>	НИДЕРЛАНДИЯ
<b>ТЕМАТИЧНА ОБЛАСТ</b>	Достъпен туризъм / Градска достъпност
<b>ОПИСАНИЕ НА ПРАКТИКАТА</b>	<p><b>КАКВО ВКЛЮЧВА ПРАКТИКАТА:</b></p> <p>Бреда, град, разположен в южната част на Нидерландия, от много години се фокусира върху социално устойчивото развитие, като поставя особен акцент върху приобщаващото пространствено планиране и премахването на бариерите за хора с увреждания. Градските власти признаха, че инвестирането в достъпността не е само отговор на нуждите на конкретни социални групи, но и реално подобрение в качеството на живот на цялата местна общност — жители, туристи и възрастни хора. Действията на Breda представляват моделна реализация на принципа на универсалния дизайн, като се взема предвид разнообразието на потребителите на градските и туристическите пространства.</p> <p><b>ЦЕЛ И ПРОЦЕС НА ИЗПЪЛНЕНИЕ (КАК БЕШЕ РЕАЛИЗИРАН?):</b></p> <p>Проектът беше реализиран на етапи и обхвана всички райони на града. Действията бяха проведени в духа на междусекторно сътрудничество, особено в рамките на инициативата "Breda voor Iedereen" (Бреда за всички), която обединява неправителствени организации, предприемачи, експерти по градско планиране, архитекти и представители на обществени институции. Основната цел беше да се направи градското пространство, обществения транспорт, обществените сгради и услугите достъпни физически, информационно и дигитално.</p> <p><b>КАКВИ РЕЗУЛТАТИ / ЕФЕКТИ БЯХА ПОСТИГНАТИ:</b></p> <p>Градска инфраструктура:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Всички квартали бяха оборудвани с бордюри и тактилни ориентири за хора с незрение или слабо зрение.</li> <li>• Историческите калдъръмени улици бяха модернизирани — повърхността беше адаптирана към нуждите на потребителите на инвалидни колички, като същевременно се запази наследственият характер на града.</li> </ul> <p>Обществен транспорт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Целият парк от градски автобуси беше адаптиран за пътници с увреждания, а шофьорите получиха специализирано обучение за подпомагане на пътници със специални нужди.</li> </ul> <p>Сгради и обществени пространства:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Всички обществени сгради, включително исторически църкви и административни офиси, бяха оборудвани с рампи, асансьори, достъпни тоалетни и ясни табели.</li> <li>• Новите инвестиции се проектират според принципа "дизайн за всички".</li> </ul> <p>Образование и социална осведоменост:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Градът редовно организира обучителни сесии и работилници за служители на публичната администрация и частния сектор, повишавайки осведомеността за достъпността и емпатията към хората с увреждания.</li> </ul> <p>Социални и спортни дейности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Събития като ParaGamesBreda и Европейското първенство по параспортове привличат както спортисти, така и зрители, насърчавайки активен и приобщаващ начин на живот.</li> </ul> <p>Дигитална достъпност:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Градът гарантира, че всички уебсайтове и мобилни приложения отговарят на международните насоки на WCAG, позволявайки на хората с увреждания свободно да използват дигитални обществени услуги.</li> </ul>
<p><b>СВЪРЗВАНЕ НА ДОБРАТА ПРАКТИКА СЪС СЕРТИФИЦИРАНЕТО</b></p>	<p><b>ВРЪЗКА СЪС СЕРТИФИЦИРАНЕ</b></p> <p>През 2019 г. Breda получи престижната награда European Access City Award, присъждана от Европейската комисия на градове, демонстриращи изключителен ангажимент и иновации в подобряването на достъпността за хора с увреждания.</p> <p>Наградата признава холистичен подход, който интегрира социални, пространствени, дигитални и културни политики в последователна стратегия за приобщаващ град. Това отличие укрепи позицията на Breda като европейски лидер в областта на градската и туристическата достъпност.</p> <p><b>Значимост за развитието на умения (Какво научи персоналът?):</b></p> <p>Благодарение на внедряването на цялостна програма за достъпност, административният, дизайнерският и оперативният персонал в Бреда разви и укрепи компетенциите си:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• универсален дизайн,</li> <li>• обслужване на клиенти за хора със специални нужди,</li> <li>• управление на приобщаващи градски пространства,</li> <li>• планиране на дигитални услуги в съответствие с принципите на достъпност.</li> </ul> <p>Градът активно си сътрудничи с други европейски градове (чрез партньорски</p>

	<p>градски мрежи и програми на ЕС), споделяйки опит и вдъхновявайки прилагането на подобни решения. В резултат на това Breda се превърна в еталон за добри практики в достъпността не само в Нидерландия, но и в цяла Европа.</p>
<p><b>ИЗТОЧНИК НА ДОБРАТА ПРАКТИКА</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Европейска комисия – Награда Access City 2019 <a href="https://ec.europa.eu/social/accesscityaward">https://ec.europa.eu/social/accesscityaward</a></li> <li>• Access City Award 2019 – Профил на Breda (PDF)</li> </ul> <p>Допълнителни източници:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Официален уебсайт на град Бреда – достъпност и проект "Breda voor iedereen" <a href="https://www.breda.nl/breda-voor-iedereen">https://www.breda.nl/breda-voor-iedereen</a></li> <li>• Медийно отразяване и репортажи за наградата и градските практики:– Euronews: Breda печели наградата Access City – Cities Today: Достъпност в Бреда</li> <li>• Доклади и публикации на Европейската комисия относно градската достъпност: <a href="https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1137&amp;langId=en">https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1137&amp;langId=en</a></li> </ul>

<b>ИМЕ НА ПРАКТИКАТА</b>	<b>Луза – модел на достъпен туристически град</b>
<b>ДЪРЖАВА НА ИЗПЪЛНЕНИЕ</b>	ПОРТУГАЛИЯ
<b>ТЕМАТИЧНА ОБЛАСТ</b>	Достъпен туризъм
<b>ОПИСАНИЕ НА ПРАКТИКАТА</b>	<p><b>КАКВО ВКЛЮЧВА ПРАКТИКАТА:</b></p> <p>Град Луза, живописно разположен в подножието на планините да Луса, е известен със своите природни ценности, историческо наследство и местна култура. Като се наблюдава недостатъчното представителство на хората с увреждания сред туристите, както и нарастващите социални очаквания и европейските стандарти, градските власти решиха да реализират цялостен проект, насочен към подобряване на достъпността на туристическите пространства.</p> <p>През 2010 г. беше проведена подробна оценка на съществуващата инфраструктура, обхващаща улици, обществени сгради, туристически атракции, хотели и транспорт. Идентифицирането на физически, информационни и организационни бариери стана отправна точка за разработване на стратегия за местна достъпност, предназначена да трансформира не само физическото пространство, но и социалната осведоменост и компетенциите на персонала.</p> <p><b>ЦЕЛ И ПРОЦЕС НА ИЗПЪЛНЕНИЕ (КАК БЕШЕ ИЗПЪЛНЕН?):</b></p> <p>Основната цел на програмата беше да даде възможност на всички туристи — независимо от възраст, ниво на способности или сетивни нужди — да се насладят напълно на атракциите на Луиза. Стратегията за достъпност беше реализирана на няколко етапа и включваше:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• преустройство на обществени пространства, включително тротоари, стълби, входи и достъпни маршрути към атракции, включване на рампи, асансьори и парапети,</li> <li>• адаптиране на хотели, ресторанти и туристически информационни центрове към нуждите на хора с намалена подвижност,</li> <li>• въвеждане на пиктограми и сензорни табели, тактилни карти и информация в алтернативни формати (например брайл и лесен за четене език),</li> <li>• обучение на персонала в туристическия сектор по обслужване на клиенти за хора със специални нужди и алтернативни методи на комуникация.</li> </ul> <p>Ключов елемент от процеса беше участието на местната общност, НПО и общинските власти, което позволи ефективно идентифициране на пречките и съвместно създаване на решения.</p>

	<p><b>КАКВИ РЕЗУЛТАТИ / ЕФЕКТИ БЯХА ПОСТИГНАТИ:</b></p> <p>Изпълнението на стратегията се оказа успешно — Луза стана първият град в Португалия, който получи международната сертификация за достъпност на ATDCP, което значително увеличи туристическата си привлекателност. Ключови резултати включват:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• увеличаване на броя на туристите с увреждания и възрастните посетители, които посещават Луиза независимо и безопасно,</li> <li>• подобро качество на живот за местната общност — новите решения също са от полза за по-възрастните жители, семействата с деца и хората с временни ограничения в мобилността,</li> <li>• Повишена ангажираност на предприемачите в туризма, които осъзнаха пазарната стойност на достъпността и я включиха в своите бизнес стратегии,</li> <li>• разработване на дългосрочен план за развитие на инклузивен туризъм, включващ дигитални и екологични аспекти,</li> <li>• положителен образ на Луза като град "за всички", вдъхновяващ други португалски общини и дестинации.</li> </ul>
<p><b>СВЪРЗВАНЕ НА ДОБРАТА ПРАКТИКА СЪС СЕРТИФИЦИРАНЕТО</b></p>	<p><b>ВРЪЗКА С СЕРТИФИЦИРАНЕ</b></p> <p>През 2011 г. Луса получава престижния международен сертификат за сертифициране на дестинации за достъпен туризъм (ATDCP), присъден от белгийската организация Toegankelijkheidsbureau (TGB). Това е първият град в Португалия, който получава това отличие, предоставено на:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• систематичен подход за идентифициране и премахване на бариерите,</li> <li>• междусекторно сътрудничество при проектирането на достъпни решения,</li> <li>• прилагане на универсални стандарти за дизайн,</li> <li>• ангажиране на жителите и туристите в планирането на пространства, които са благоприятни за всички.</li> </ul> <p><b>ЗНАЧИМОСТ ЗА РАЗВИТИЕТО НА УМЕНИЯ (КАКВО НАУЧИ ПЕРСОНАЛЪТ?):</b></p> <p>Процесът на прилагане на достъпността в Луиза значително подобри компетенциите както на служителите в публичната администрация, така и на частните туристически оператори. Най-важните резултати включват:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• по-добро разбиране на нуждите на хората с увреждания в контекста на услуги, пространства и комуникация,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• развитие на умения за проектиране на приобщаващи туристически услуги,</li> <li>• способност за провеждане на социален диалог и междусекторно сътрудничество,</li> <li>• участие в европейски мрежи за сътрудничество и споделяне на опит с други градове.</li> </ul> <p>Благодарение на своята смелост, последователна визия и постоянни действия, Луза се превърна в еталон за добри практики в достъпния туризъм не само в Португалия, но и в целия Европейски съюз.</p>
<p><b>ИЗТОЧНИК НА ДОБРАТА ПРАКТИКА</b></p>	<p><b>А. Toegankelijkheidsbureau (TGB) –</b> Белгийска организация, която присъжда сертификата ATDCP на община <a href="https://www.accessibletourismdestination.org">Луца</a> <a href="https://www.accessibletourismdestination.org">https://www.accessibletourismdestination.org</a></p> <p><b>Б. Официално прессъобщение – Церемония по връчване на сертификат (2011)</b> Град Луиза (португалски): <a href="https://www.lousa.pt/pages/788?news_id=324">https://www.lousa.pt/pages/788?news_id=324</a></p> <p><b>В. Град Луза – Официален общински уебсайт</b> Проекти за достъпност и стратегия за изпълнение <a href="https://www.cm-lousa.pt">https://www.cm-lousa.pt</a></p> <p><b>Г. Европейски и международни доклади за достъпен туризъм</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ UNWTO – <i>Достъпен туризъм за всички</i> <a href="https://www.unwto.org/accessibility">https://www.unwto.org/accessibility</a></li> <li>▪ Европейска мрежа за достъпен туризъм (ENAT) – казус: <a href="https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.case-studies.1949">https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.case-studies.1949</a></li> </ul> <p><b>Д. Академична публикация (ENAT)</b> <i>"Lousã – Пример за добри практики в достъпния туризъм"</i> – казус, публикуван в рамките на проектите ENAT и TGB (достъпен чрез Google Scholar или ResearchGate). <a href="https://www.accessibletourismdestination.org">https://www.accessibletourismdestination.org</a></p>

<b>ИМЕ НА ПРАКТИКАТА</b>	<b>Sheraton Sopot Hotel – Достъпност като премиум стандарт</b>
<b>ДЪРЖАВА НА ИЗПЪЛНЕНИЕ</b>	ПОЛША
<b>ТЕМАТИЧНА ОБЛАСТ</b>	Достъпност
<b>ОПИСАНИЕ НА ПРАКТИКАТА</b>	<p><b>КАКВО ВКЛЮЧВА ПРАКТИКАТА:</b></p> <p>Хотел Sheraton Sopot, разположен непосредствено до кей Sopot, е пример за луксозен хотел, който е внедрил решения за достъпност по цялостен и систематичен начин. Практиката включва гарантиране, че гостите с увреждания — подвижност, сензорни и когнитивни — могат да имат достъп до пълния спектър от хотелски услуги на равни условия с другите гости.</p> <p><b>КОЙ ГО Е ПРИЛОЖИЛ И ЗАЩО:</b></p> <p>Тези мерки бяха приложени от Marriott International, собственик на марката Sheraton, като част от глобалните стандарти за устойчиво и приобщаващо управление на хотели. Въвеждането на достъпността в Сопот се дължи на необходимостта да се отговори на нарастващите правни, пазарни и социални очаквания, както и от убеждението, че хотелиерството трябва да бъде универсално.</p> <p><b>КАКВИ ДЕЙСТВИЯ БЯХА ПРЕДПРИЕТИ:</b></p> <p>Сред въведените инфраструктурни решения са специализирани паркоместа, широки маршрути за движение без стъпала, асансьори, обслужващи всички нива, и адаптирани стаи за гости, оборудвани с удобства като:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Нехлъзгащи релси и поддържащи дръжки в баните,</li> <li>• душове с места за сядане и регулируеми душове,</li> <li>• спуснати електрически контакти, шпионки, ключалки и дръжки на врати за лесна употреба,</li> <li>• визуални и звукови алармени системи, адаптирани към нуждите на гости с различни увреждания,</li> <li>• брайлови табели и тактилни пиктограми в общите зони.</li> </ul> <p>Хотелът предлага и визуални аларми за евакуация и самозатварящи се врати, докато стаите за гости са оборудвани със специални будилници и алармени системи за глухи и с увреден слух.</p> <p>Персоналът на хотела е преминал обучение за обслужване на гости със специални нужди, включително хора с увреждания и лица от аутистичния спектър. В резултат на това гостите се възползват не само от подходящи технически условия, но и от съпричастно и професионално обслужване.</p>

	<p>Допълнително предимство е пълната достъпност до уелнес и спа центъра — необичайна характеристика в такива съоръжения. Гостите с ограничена подвижност имат достъп и до басейн, оборудван с подходящи подходи и технически помощни средства.</p> <p><b>КАКВИ РЕЗУЛТАТИ / ЕФЕКТИ БЯХА ПОСТИГНАТИ:</b></p> <p>Внедряването на този модел за достъпност позволи на хотела да разшири клиентската си база и да изгради бранд имидж, отворен за разнообразие. Той също така отговаря на нуждите на възрастни гости, семейства с малки деца и хора с временни увреждания (например след травма).</p> <p>Важно е, че тази практика може лесно да се пренесе и в други хотелски обекти — независимо от размера им — тъй като се основава на принципите на универсален дизайн. Адаптирането на пространствата към нуждите на гости с увреждания не изисква компромис с качеството на обслужването, както показва примерът с Sheraton Sopot.</p>
<p><b>СВЪРЗВАНЕ НА ДОБРАТА ПРАКТИКА СЪС СЕРТИФИЦИРАНЕТО</b></p>	<p><b>ВРЪЗКА СЪС СЕРТИФИЦИРАНЕ</b></p> <p>Въпреки че няма публично достъпна информация за национална сертификация, хотел Sheraton Sopot работи в съответствие с глобалните стандарти на Marriott International, които включват:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Глобалната платформа за устойчивост и социално въздействие (включително политики за достъпност),</li> <li>• спазването на изискванията на ADA (Закон за американците с увреждания) в имотите на Marriott по целия свят,</li> <li>• действия, съобразени с ESG принципите и насоките за достъпност в хотелиерската индустрия.</li> </ul> <p>Освен това Marriott подлежи на вътрешни и външни одити, проверяващи спазването на изискванията за достъпност, и може да се счита за пример за универсално внедряване на дизайн на ниво глобална хотелска мрежа.</p>
<p><b>ИЗТОЧНИК НА ДОБРАТА ПРАКТИКА</b></p>	<p><a href="https://www.marriott.com/en-us/hotels/gdnsi-sheraton-sopot-hotel/overview/">https://www.marriott.com/en-us/hotels/gdnsi-sheraton-sopot-hotel/overview/</a>  <a href="https://serve360.marriott.com">https://serve360.marriott.com</a> (платформа CSR Marriott)</p>

<b>ИМЕ НА ПРАКТИКАТА</b>	<b>Мрежа на хотелите на ILUNION – Цялостна достъпност в хотелиерския сектор</b>
<b>ДЪРЖАВА НА ИЗПЪЛНЕНИЕ</b>	ИСПАНИЯ
<b>ТЕМАТИЧНА ОБЛАСТ</b>	Достъпност
<b>ОПИСАНИЕ НА ПРАКТИКАТА</b>	<p><b>КАКВО ВКЛЮЧВА ПРАКТИКАТА:</b></p> <p>ILUNION Hotels е испанска хотелска верига, която се е превърнала в европейски лидер в областта на достъпността и социалното включване в туризма. Практиката включва внедряване на цялостни архитектурни, дигитални и организационни решения, които позволяват на хора с различни видове увреждания — мобилност, сензорни и когнитивни — да се радват на комфортен престой в съоръженията на мрежата.</p> <p><b>КОЙ ГО Е ПРИЛОЖИЛ И ЗАЩО:</b></p> <p>Всички хотели предлагат стаи, специално проектирани за хора с инвалидни колички, с широки входове, достатъчно пространство за маневриране, автоматични врати, визуални и акустични системи, както и гардероби със съгъваеми закачалки. Баните са оборудвани с душеве без стъпала, релси, алармени системи и дори сушилни за цялото тяло — функции, които остават рядкост дори в хотели, рекламирани като достъпни.</p> <p><b>КАКВИ ДЕЙСТВИЯ БЯХА ПРЕДПРИЕТИ:</b></p> <p>ILUNION също така осигури дигитална достъпност — уебсайтът позволява на потребителите да настройват интерфейса според нуждите на гости с зрителни, слухови или когнитивни увреждания, което позволява самостоятелно резервиране. Информационните табели в хотелите са налични на брайлов и тактилен формат, а служителите са обучени да помагат на гости със специални нужди за достъп.</p> <p>Специално признание трябва да се отдаде и на модела на заетост — ILUNION е една от малкото хотелски вериги в Европа, която наема значителен брой хора с увреждания, насърчавайки приобщаващ бизнес модел и подчертавайки, че достъпността не е само въпрос на инфраструктура, но и на организационна култура.</p>
<b>СВЪРЗВАНЕ НА ДОБРАТА ПРАКТИКА СЪС СЕРТИФИЦИРАНЕТО</b>	<p><b>ВРЪЗКА С СЕРТИФИЦИРАНЕ</b></p> <p>ILUNION също така осигури дигитална достъпност — уебсайтът позволява на потребителите да настройват интерфейса според нуждите на гости с зрителни, слухови или когнитивни увреждания, което позволява самостоятелно резервиране. Информационните табели в хотелите са</p>

	<p>налични на брайлов и тактилен формат, а служителите са обучени да помагат на гости със специални нужди за достъп.</p> <p>Специално признание трябва да се отдаде и на модела на заетост — ILUNION е една от малкото хотелски вериги в Европа, която наема значителен брой хора с увреждания, насърчавайки приобщаващ бизнес модел и подчертавайки, че достъпността не е само въпрос на инфраструктура, но и на организационна култура.</p>
<b>ИЗТОЧНИК НА ДОБРАТА ПРАКТИКА</b>	<a href="https://www.ilunionhotels.co.uk">https://www.ilunionhotels.co.uk</a>