



Достъпността се отплаща

Защо достъпният туризъм престана да бъде въпрос на добра воля и се превърна в икономическа сметка

Нека започнем с едно число, което внася яснота в цялата дискусия и изненадва повечето хора в бранша. Сред хората с увреждания ползвателите на инвалидни колички представляват — според оценките, цитирани в специализираните публикации — около осем процента. Останалите над деветдесет процента са хора със слухови и зрителни увреждания, с двигателни ограничения, които не налагат използване на количка, с когнитивни увреждания, от аутистичния спектър и с хронични заболявания, които влияят върху издръжливостта и подвижността.

„Не всяко увреждане се вижда от пръв поглед“ — напомня наръчникът „Достъпен туризъм“, изготвен под научната редакция на Alina Zajadacz (2020). Към хората с увреждания се причисляват и хора с диабет, епилепсия или астма, хора след онкологично лечение и хора от аутистичния спектър. Никой от тях не се нуждае от рампа. Всеки се нуждае от нещо друго — и в повечето случаи по-евтино. Изводът е неудобен. Обектът, който е изградил рампа и е сметнал въпроса за достъпността за приключен, е отговорил на потребностите на най-малката част от групата, за която говори — и най-вероятно е похарчил повече пари, отколкото би струвало решаването на останалите деветдесет процента от проблема. Защото тези останали деветдесет процента са предимно въпрос на информация, комуникация и обучен персонал, а не на бетон. Това наблюдение ни води до тезата, която искам да развия тук. **Достъпността в туризма престана да бъде въпрос на социална чувствителност. Тя се превърна едновременно в правно**



**Финансирано от
Европейския съюз**

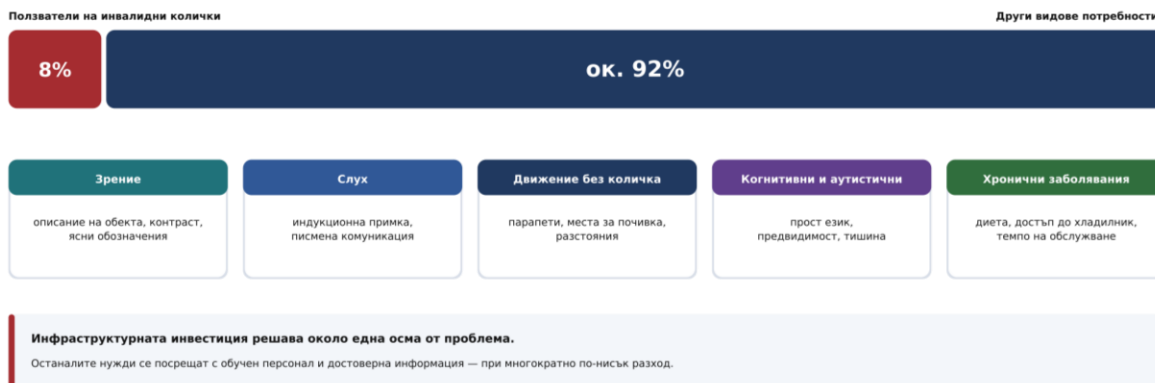
Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (FRSE). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито FRSE.



задължение и в един от най-подценяваните пазарни сегменти в бранша. А основната пречка пред нейното осигуряване не е инфраструктурата

Структура на потребностите от достъпност

Рампата отговаря на нуждите на най-малката група — останалото е информация и компетентности



рата, а

компетентностите на хората.

Фигура 1. Структура на потребностите от достъпност — защо рампата не е всичко. Авторска разработка

Законодателството, което влезе в сила тихо и започна да действа

На 28 юни 2025 г. в Полша започна да се прилага Европейският акт за достъпност — Директива 2019/882, първата регулация, която налага единни за целия Съюз изисквания за достъпност на частния сектор. Дотогава в Полша подобни задължения засягаха основно публичните субекти въз основа на закона за осигуряване на достъпност от 2019 г. и правителствената програма „Достъпност плюс“. Сега те обхващат и предприемачите.

За туристическия обект е ключово да разбере за какво всъщност се отнася директивата, защото в бранша има немалко недоразумения по този въпрос. **Актът обхваща преди всичко цифровите канали и електронните услуги:** уебсайта, системата за резервации, приложението, електронните потвърждения, билетите и терминалите за самообслужване. Той не изисква преустройство на баните. Но поставя въпроса дали човек, който използва екранен четец, може самостоятелно да резервира стая при вас. Трябва честно да кажем и какво директивата не изисква. Микропредприятията — с по-малко от десет служители и годишен оборот, който не надвишава два милиона евро — са освободени от задълженията, свързани с предоставянето на услуги. Това освобождаване е реално и обхваща значителна част от субектите в полските туристически региони, включително повечето пансиони и агротуристически стопанства в Подхале. Освобождаването от правно задължение обаче не означава освобождаване от икономическата сметка. Именно за тази сметка си струва да поговорим, защото тя е по-интересна от самото задължение.

Струва си да отбележим, че прилагането на контрол започна по-бързо, отколкото браншът очакваше. От есента на 2025 г. в няколко държави членки се водят надзорни производства, а организации за защита на правата вече заведоха и първите иски срещу големи пазарни участници. Посоката не буди съмнение, а при следващите прегледи на директивата прагът за освобождаване по-скоро ще се понижи, отколкото да се повиши.



**Финансирано от
Европейския съюз**

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (FRSE). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито FRSE.



Пазарът, който браншът не обслужва

В Европейския съюз живеят около 87 милиона души с увреждания — приблизително всеки пети жител. Само в Полша около 4,5 милиона души имат официално удостоверена степен на увреждане — това са данни на Службата на правителствения пълномощник по въпросите на хората с увреждания, цитирани от Zajadacz (2020). Само по себе си това число обаче не казва много, докато към него не добавим четири икономически механизма, които превръщат тази група в привлекателен бизнес сегмент.

Мултипликаторът на придружителите. Хората с увреждания рядко пътуват сами. Според доклада на OECD Tourism Trends and Policies 2016 в Австралия средният размер на пътуваща група, която включва човек с увреждане, е 2,8 души при пътувания с нощувка и 3,4 при еднодневни пътувания; сходен мултиплициращ ефект се наблюдава и на други пазари. Един гост със специфични потребности на практика означава три заети места и утроен приход от престоя. За обект с десетина стаи това съвсем не е незначителна разлика.

По-висок разход на човек. Цитираните в специализираната литература изследвания на германския пазар показват, че турист с увреждане харчи средно около 1,16 пъти повече от турист без увреждане. Механизмът е прост: когато намирането на подходящ обект е трудно, човек спира да оптимизира цената и започва да търси максимална сигурност. Плаща за увереността, че на място всичко ще функционира както трябва.



Фигура 2. Икономически мултипликатор на госта със специфични потребности. Авторска разработка

По-висока лоялност. Същият механизъм действа и след престоя. Обектът, който веднъж е оправдал очакванията, се превръща в предпочитан избор за години напред — защото цената на търсенето на алтернатива е висока, а рискът от неуспешно пътуване е болезнен. В бранш с трайно ниска лоялност на гостите това е предимство, което трудно може да бъде надценено.

Сезонността — и това е най-важният аргумент за планинските обекти. Достъпният туризъм и тясно свързаният с него туризъм за възрастни хора са най-активни извън пиковия сезон. Възрастните хора и хората с двигателни ограничения съзнателно избягват тълпите, опашките, високите цени и претъпканите пътеки. За региони като Подхале, където структурният проблем не е липсата на гости през февруари и август, а празните обекти през ноември, април и май, това има съвсем различна тежест от общите призови за приобщаване. Това не е само наблюдение от практиката. Изследванията на VisitEngland върху т.нар. purple round — покупателната способност и потенциала за разходи на хората с увреждания и техните семейства — показват, че групите, включващи човек с увреждане, остават по-дълго, харчат повече от средностатистическата група и по-често пътуват извън пиковия сезон. Стойността на този



**Финансирано от
Европейския съюз**

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (FRSE). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито FRSE.



сегмент на британския пазар нараства от 12,1 милиарда паунда през 2014 г. до 14,6 милиарда през 2018 г. Следователно достъпността не е програма за подпомагане. Тя е инструмент за изравняване на заетостта на обектите през годината — тоест отговор на един от двата основни икономически проблема на планинския туризъм, наред с недостига на кадри.



Фигура 3. Сезонна взаимодопълняемост на достъпния туризъм и туризма за възрастни хора.
 Авторска разработка

Към това се добавя явление, което съществено разширява границите на този сегмент. Седемдесет и пет годишен турист, който никога не би се определил като човек с увреждане, се нуждае от същите решения като човек, който се определя така: ясни обозначения, парапети, добро осветление, място за почивка между рецепцията и стаята, персонал, който говори ясно и без да бърза. Butlewski и Jabłońska (2014) описват това съвпадение на потребностите в ергономичен модел за качеството на хотелските услуги за възрастни хора и хора с увреждания, като показват, че проектните решения за двете групи до голяма степен се припокриват. Европа застарява с темп, който нито един бизнес модел в туризма вече не може да пренебрегва. Когато проектираме с мисъл за достъпността, проектираме за пазар, който след десетилетие ще бъде основен, а не нишов. Полските данни потвърждават тази картина. Изследването „Туристическа активност на хората с увреждания“, възложено от Министерството на спорта и туризма в рамките на Програмата за развитие на туризма, установява отчетлива разлика между потенциала на тази група за участие в туризма и реалната ѝ туристическа активност — като посочената причина не е липса на средства или желание, а липса на достоверна информация за достъпността на обектите. **Това е информационна, а не инфраструктурна бариера.** До сходни изводи стигат Lima и Martín-Cejas (2025), анализирайки ограниченията и факторите, които улесняват пътуванията на хората с увреждания. Още преди години една от първите полски публикации, посветени на този сегмент, посочва същия проблем: основното ограничение не е липсата на адаптирани обекти, а липсата на изчерпателна и достоверна информация кои обекти са адаптирани и в каква степен.

Накрая — едно наблюдение за конкуренцията, или по-скоро за нейната липса. Изследванията на европейския пазар последователно показват, че преобладаващата част от туристическите оператори не предлагат достъпни продукти, а малките места за настаняване се ограничават до минимално формално съответствие там, където то се изисква (Midgett и др., 2020). Следователно сме изправени пред необичайна ситуация: голям, платежоспособен, лоялен и сезонно допълващ сегмент при почти липсваща

конкуренция.

Истинската бариера не е от бетон

Тук стигаме до същината, която най-често се губи в дискусиите за достъпността — и която е истинската причина да повдигаме тази тема. Може да изградим рампа, да разширим вратите, да монтираме подемна платформа и индукционна примка — и въпреки това да не предоставяме достъпна услуга, защото услугата се предоставя от човек.

Рецепционистът, който не знае как да разговаря с глух човек и започва да говори по-силно вместо ясно. Сервитьорът, който се обръща към придружителя вместо към госта в инвалидна количка. Служителят, който с добри намерения хваща количката, без да поиска съгласие. Човекът, който приема резервация по телефона и не може да опише обекта на някого, който няма да види снимките. Всяка от тези ситуации обезсмисля инвестицията в инфраструктура — и всяка е проблем на компетентностите, а не на строителството. Специализираната литература е единодушна по този въпрос. Chung, Park и Kim (2025), изследвайки опита на хотелски служители при обслужването на гости с увреждания, посочват широко разпространено усещане за неподготвеност, несигурност относно правилното поведение и страх от допускане на гаф — фактори, които водят до избягване на контакт и влошават качеството на обслужване повече от всяка липса на инфраструктура. Kamyabi и Alipour (2022), изследвайки средиземноморска дестинация, показват, че самите пътуващи понякога оценяват бариерите, свързани с нагласите и компетентностите на персонала, като по-тежки от физическите бариери. За собственика на обекта това е добра новина, макар на пръв поглед да не звучи като комплимент. Обучението на екипа за обслужване на гости със специфични потребности струва няколко хиляди злоти. Преустройството на санитарен възел — десетки хиляди. Последователността на действията би трябвало да отразява това, но на практика почти винаги е обратната. Инвестираме в онова, което се вижда на снимките, преди да инвестираме в онова, което определя оценката на престоя. В това има и известна ирония. Jigu и съавтори (2025), анализирайки ключовите компетентности в хотелиерството след пандемията на примера на Румъния, отбелязват, че техните умения — комуникация, гъвкавост, способност да се разпознае неизказана потребност на госта — са се издигнали в йерархията по важност, докато разходите за обучение остават съсредоточени върху техническите умения. Браншът знае от какво се нуждае, но инвестира другаде.

Струва си да отбележим, че регионът Подхале вече има собствен опит в тази област. Проектът „Достъпни планини“, изпълняван от фондация Polska Bez Barier с подкрепата на Министерството на спорта и туризма, включва обучения в района на Татрите за водачи, собственици на пансиони и служители в туристически информационни центрове за обслужване на хора с различни видове увреждания. Пример, който заслужава да бъде следван, идва и от друг полски планински регион: от 2019 г. фондация Ładne Historie изпълнява в Судетите програмата „Планините ни свързват“, която организира планински походи за хора с увреждания и техните семейства като форма на туризъм, осигуряващ отдых и на полагащите грижи. И двете инициативи показват, че търсене има и че компетентности могат да бъдат изградени на местно равнище — липсва обаче системен, повтаряем механизъм, който да обхваща и най-малките обекти, неучастващи в проекти. Chudy-Hyski и Żemła (2012) обръщат внимание, че позицията на полските планински селски райони се определя не само от природните им дадености, а от способността на местните субекти да професионализират предлагането си — и достъпността днес е едно от неговите измерения.

Темата, за която се говори най-рядко

Има още един аспект на този въпрос, който на практика отсъства от полския дебат, а в сектор, изправен



Финансирано от
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (FRSE). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито FRSE.



пред хроничен недостиг на работна ръка, заслужава сериозно внимание.

Хората с увреждания са не само потенциални гости. Те са и потенциални служители. Според позицията на HOTREC от януари 2026 г. европейското хотелиерство и ресторантьорство — около десет милиона работни места в над два милиона предприятия — функционира при среден недостиг на кадри, достигайщ десет процента. При това положение пренебрегването на цяла група кандидати е лукс, който трудно може да бъде икономически оправдан, независимо от етичната гледна точка. В полските условия се добавя и още един, по-малко очевиден аргумент. Radlińska и Gardziejewska (2022) показват, че **75,6 процента от изследваните полски туристически предприятия прилагат стратегия за задържане на персонала** — запазват заетостта извън сезона въпреки липсата на работа, за да имат служители през пиковия сезон. Това поведение е скъпо, но рационално при недостиг на кадри. След като така или иначе плащаме за поддържането на екипа през месеците с ниска заетост на обекта, периодът извън сезона е естествена и на практика безплатна възможност за обучение. Аргументът „нямаме време за обучения“ тогава губи голяма част от силата си — време има, просто не се използва. Нещо повече, двете теми се преплитат. Екип, в който работи човек с увреждане, придобива компетентности за обслужване по естествен път — без формално обучение, чрез ежедневна практика и обикновено наблюдение. Несигурността, която Chung и съавтори (2025) описват като основна бариера, свързана с нагласите, изчезва сама, когато контактът престане да бъде изключителна ситуация. Към това се добавят и инструменти за подкрепа на заетостта, които намаляват разходите за труд, но рядко се използват в туристическия бранш, главно поради непознаване на процедурите.

С други думи: наемането на служители може да бъде по-евтин и по-ефективен път към компетентности в областта на достъпността от обучението. Това е извод, който рядко се изказва, но заслужава да бъде обмислен.

Откъде да започнем

Четири стъпки, подредени според съотношението между резултата и вложените ресурси — а не според това кое се вижда най-много.

Първо, цифров одит преди строителен одит. Проверете дали уебсайтът и системата за резервации могат да се използват без мишка, само с клавиатура, и дали екранният четец прочита правилно формуляра за резервация. Това е най-евтиният елемент от цялата система и същевременно единственият, обхванат от правни изисквания. Основният преглед отнема няколко часа.

Второ, описание вместо декларация. Не пишете на сайта „обектът е адаптиран за хора с увреждания“. Това изречение не носи никаква информация и предизвиква основателно недоверие. Посочете конкретно: ширина на вратите в сантиметри, брой стъпала при входа, височина на леглото, наличие на праг в душ кабината, разстояние от паркинга, наличие на асансьор. Човекът, който планира пътуване, се нуждае от данни, по които сам да прецени дали обектът е подходящ за него — не от уверения. Cushley и съавтори (2026) в обзор за достъпността за хора със зрителни увреждания посочват липсата на достоверна предварителна информация като една от най-често съобщаваните бариери. Това изисква един следобед с рулетка и фотоапарат, а може да се окаже най-ефективната отделна промяна, която можете да направите.

Трето, обучение на екипа преди инвестиция в инфраструктура. Едно качествено обучение за обслужване на гости с различни потребности променя качеството на услугата веднага — и засяга всички гости, не само тези със специфични потребности. Персоналът, който може да разпознае неизказана потребност и да реагира без суетене, обслужва по-добре всеки.



Финансирано от
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (FRSE). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито FRSE.





Фигура 4. Последователност на инвестициите — практикувана и препоръчителна. Авторска разработка

Четвърто, едва след това инфраструктура — и на етапи. Започнете с елементите с най-широко въздействие: осветление, контраст, обозначения, места за сядане по маршрутите за придвижване. Това са решения, които служат и на семейства с малки деца и на възрастни гости — тоест на групи, които вече обслужвате. Затова възвръщаемостта на инвестицията не зависи от привличането на нов сегмент.

Компетентности, а не декларации

Общият знаменател на тези четири стъпки е знанието. Не капиталът, разрешението за строеж или субсидията — а знанието от какво наистина се нуждае гостът и как да отговорим на тази потребност. Днес това знание е рядкост в сектора на микро- и малките туристически предприятия. Изследванията на бариерите пред въвеждането на добри практики в малките места за настаняване единодушно посочват едни и същи три фактора: финансови ограничения, липса на достъп до подходящи обучения и липса на външна подкрепа (Midgett и др., 2020). Първата бариера е реална и трудна за преодоляване. Останалите две могат да бъдат преодоляни — и именно към тях е насочена работата, която извършваме.

Проектът „**Компетентности на бъдещето в сектора на туристическите услуги**“, изпълняван по програма Erasmus+ от фондация Drogowskaz съвместно с Академията за приложни науки в Нови Тарг и българската HRC Culinary Academy, разглежда достъпния туризъм като една от трите области — наред с устойчивия и продуктивния туризъм. В рамките на проекта се разработват наръчник с практически решения и пакети обучителни материали, насочени пряко към кадрите в сектора, със специално внимание към най-малките обекти, които най-рядко имат достъп до професионална подкрепа за обучение. Сред планираните резултати е и карта на дефицитите в компетентностите на управленските кадри, изготвяна така, че обученията да отговарят на действителните, а не на предполагаемите потребности. Защото достъпността не започва от рампата. Започва от някого, който знае какво да направи, когато гостът пристигне пред вратата.

Автор: **mag. Kamil Opar**



**Финансирано от
Европейския съюз**

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (FRSE). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито FRSE.



Източници

Butlewski, M. и Jabłońska, J. (2014). *Ergonomic model of hotel service quality for the elderly and people with disabilities*. В: P. M. Arezes (ред.), *Occupational Safety and Hygiene II* (с. 633–638). London: CRC Press. DOI: 10.1201/b16490-113

Chudy-Hyski, D. и Żemła, M. (2012). *Internal conditions of mountain rural areas in Poland development through tourism*. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 60(2), с. 493–498.

Chung, J., Park, E. и Kim, S.-B. (2025). *Navigating the spectrum of service in hospitality: hotel employees' experiences toward guests with disabilities*. *Current Issues in Tourism*, 28, с. 2683–2701.

Cushley, L. N., Peto, T. и Curran, K. (2026). *Accessibility for the visually impaired community in hospitality and tourism: A scoping review*. *British Journal of Visual Impairment*.

Директива (ЕС) 2019/882 на Европейския парламент и на Съвета от 17 април 2019 г. за изискванията за достъпност на продукти и услуги (Европейски акт за достъпност), прилагана от 28 юни 2025 г.

Фондация Ładne Historie. Програмата „Планините ни свързват“ („Łączą nas góry“) — планински походи за хора с увреждания в Судетите, изпълнявана от 2019 г.

HOTREC (2026). *Skills and Labour Shortages in Hospitality – A Roadmap for Action*.

Kamyabi, M. и Alipour, H. (2022). *An Investigation of the Challenges Faced by the Disabled Population and the Implications for Accessible Tourism: Evidence from a Mediterranean Destination*. *Sustainability*, 14(8), 4702. DOI: 10.3390/su14084702

Lima, L. и Rendeiro Martín-Cejas, R. (2025). *Constraints and travel facilitators for tourists with disabilities*. *Journal of Tourism Analysis*, 32(1), с. 25–49. DOI: 10.53596/grxc7b37

Midgett, C., Deale, C. S., Crawford, A. и др. (2020). *A cross-case analysis of barriers to sustainability in small tourism accommodation enterprises in Dare County, North Carolina*. *Tourism and Hospitality Research*, 20(2), с. 144–156. DOI: 10.1177/1467358419831425

Министерство на спорта и туризма. Туристическа активност на хората с увреждания. Изследване на туристическия пазар, проведено в рамките на Програмата за развитие на туризма.

OECD (2016). *Tourism Trends and Policies 2016*. Paris: OECD Publishing. (данни за размера на пътуващите групи — австралийски пазар)

Програма „Достъпност плюс“ („Dostępność Plus“) — правителствена програма за достъпност, изпълнявана в рамките на Стратегията за отговорно развитие.

Проект „Достъпни планини“ („Dostępne Góry“) (фондация Polska Bez Barier, с подкрепата на Министерството на спорта и туризма) — обучения за водачи, собственици на места за настаняване и служители в туристическата информация в района на Татрите.

Radlińska, K. и Gardziejewska, B. (2022). *The Seasonal Labor Hoarding in Tourist Enterprises — Choice or Necessity?* *Sustainability*, 14(12), 6995. DOI: 10.3390/su14126995

Tigu, G., State, O., Tuclea, C.-E. и Tănase, M.-O. (2025). *Post-pandemic hospitality – an update of the key competencies required: Evidence from Romania*. В: *Building Human Capital in Tourism and Hospitality*. Wallingford: CABI. DOI: 10.1079/9781800624979.0008



Финансирано от
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (FRSE). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито FRSE.



Закон от 19 юли 2019 г. за осигуряване на достъпност на хора със специфични потребности (полски Държавен вестник, 2019 г., позиция 1696).

VisitEngland. Изследвания на стойността на пазара на достъпния туризъм (т.нар. purple round), издания от 2014 и 2018 г.

Zajadacz, A. (ред.) (2020). Turystyka dostępna. Rekomendacje dla sektora usług turystycznych. Познан: Великополска туристическа организация, Министерство на развитието, труда и технологиите.



Финансирано от
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (FRSE). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито FRSE.

