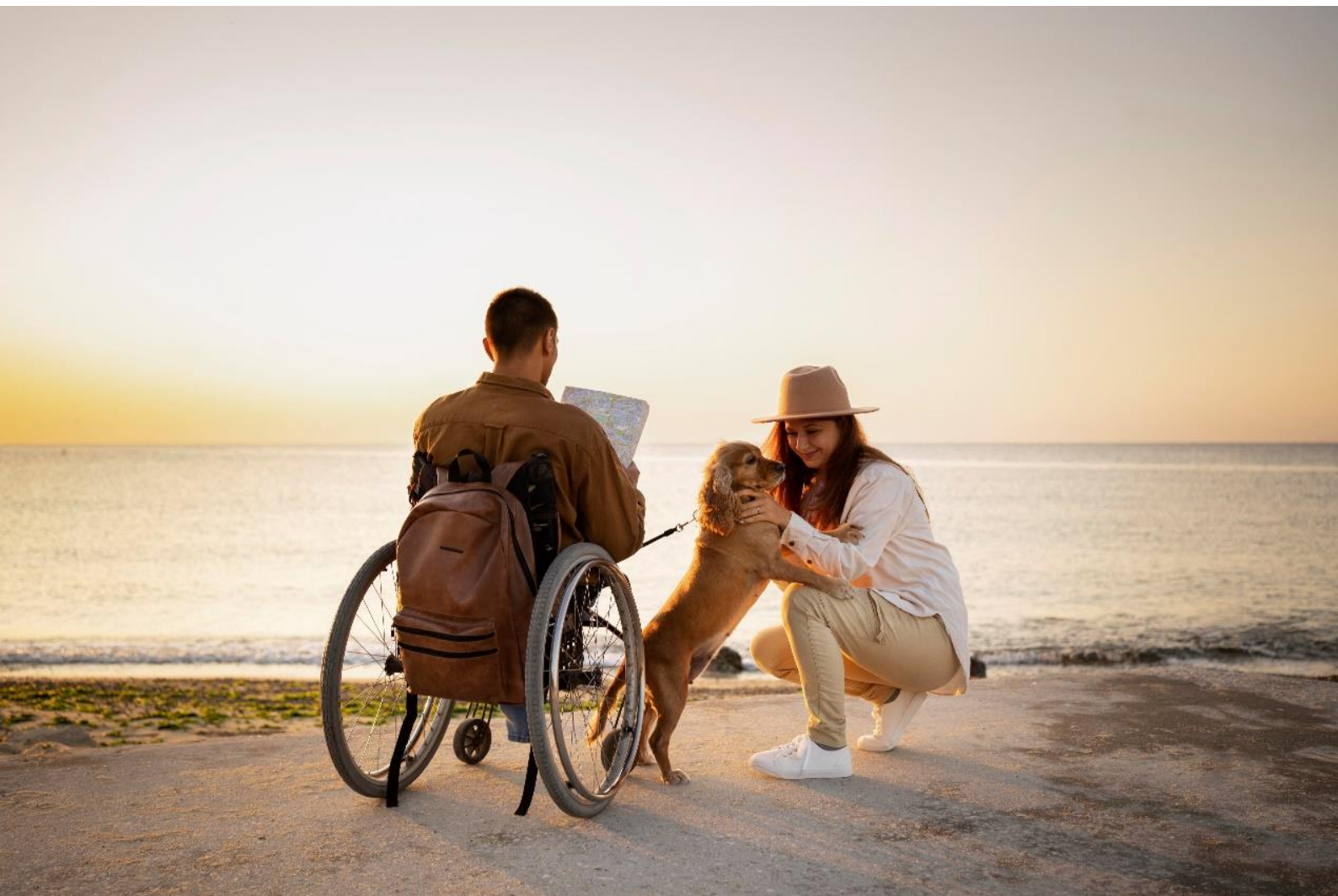




USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



PLAN ZA UKLJUČIVANJE OSOBA SA INVALIDITETOM U TURIZMU BOSNE I HERCEGOVINE

Septembar 2022. godine

USAID PROJEKAT RAZVOJA ODRŽIVOG TURIZMA U BOSNI I HERCEGOVINI [TURIZAM]

PLAN ZA UKLJUČIVANJE OSOBA SA INVALIDITETOM U TURIZMU
BOSNE I HERCEGOVINE

Septembar 2022. godine

SADRŽAJ

SAŽETAK	7
SVRHA	7
STRUKTURA	7
PREPORUKE	8
1. UVOD	11
2. METODE PRIKUPLJANJA PODATAKA	14
3. ANALIZA STANJA I NEDOSTATAKA	17
STUB 1) POTICAJNO OKRUŽENJE ZA KONKURENTNOST: AKTUELNE POLITIKE I PROGRAMI VLADE KOJIMA SE PRUŽA PODRŠKA UKLJUČIVANJU OSOBA SA INVALIDITETOM	17
STUB 2) LJUDSKI KAPITAL: INKLUZIVNO ZAPOŠLJAVANJE I OBRAZOVANJE	19
STUB 3) TURISTIČKI PROIZVODI I ISKUSTVA I STUB 4) BRENDIRANJE I MARKETING: PRISTUPAČNOST TURIZMA U BIH	29
4. PREPORUKE	31
STUB 1) POTICAJNO OKRUŽENJE ZA KONKURENTNOST	31
STUB 2) LJUDSKI KAPITAL	31
STUB 3) TURISTIČKI PROIZVODI I ISKUSTVA	35
STUB 4) BRENDIRANJE DESTINACIJE I MARKETING	36
5. PLAN UKLJUČIVANJA OSOBA SA INVALIDITETOM	38
6. ZAKLJUČAK I NAREDNI KORACI	41
BIBLIOGRAFIJA	42
DODACI	45
DODATAK A. UPITNIK ZA ORGANIZACIJE OSOBA SA INVALIDITETOM	45
DODATAK B. UPITNIK ZA PREDUZEĆA IZ SEKTORA TURIZMA	47
DODATAK C. LISTA UČESNIKA ANKETE	49
DODATAK D. PRIMJERI MOGUĆIH PROGRAMA ZA RAZVOJ VJEŠTINA	51

AKRONIMI

PTD	Pristupačna turistička destinacija
BiH	Bosna i Hercegovina
BD	Brčko Distrikt
CKPB	Centar za kontrolu i prevenciju bolesti
COVID-19	Koronavirus 2019
DOP	Društvena odgovornost preduzeća
UOI	Uključivanje osoba sa invaliditetom
EU	Evropska unija
FBiH	Federacija Bosne i Hercegovine
FOND	Fond za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba sa invaliditetom
BDP	Bruto domaći proizvod
HORECA	Hoteli, restorani i ugostiteljstvo
IKT	Informacijska i komunikacijska tehnologija
OOSI	Organizacije osoba sa invaliditetom
JU	Javne ustanove
OSI	Osobe sa invaliditetom
RS	Republika Srpska
MSP	Mala i srednja preduzeća
USAID	Američka agencija za međunarodni razvoj
UNWTO	Svjetska turistička organizacija Ujedinjenih nacija
JPP	Jedinstvena prodajna ponuda
TURIZAM	Projekat razvoja održivog turizma u Bosni i Hercegovini
SOO	Strukovno obrazovanje i osposobljavanje
WEF	Svjetski ekonomski forum
SZO	Svjetska zdravstvena organizacija

DEFINICIJE

Ključne definicije koje se koriste u okviru Analize i Plana uključivanja osoba sa invaliditetom preuzete su iz ključnih politika i organizacijskih dokumenata koji su usmjereni na prava, pristup i brigu za grupe osoba sa invaliditetom i one pojedince koji se kao takvi identificiraju. Ove definicije navedene su u nastavku.

UKLJUČIVANJE OSOBA SA INVALIDITETOM: Uključivanje osoba sa invaliditetom tiče se odnosa između načina na koji ljudi neovisno o svojim sposobnostima funkcioniraju i sudjeluju u društvu. Kako bi se osigurala jednakost kroz cijeli spektar, svi ljudi moraju imati iste mogućnosti sudjelovanja u svim aspektima života u skladu sa svojim sposobnostima i željama. Ovo zahtijeva da se uspostave politike koje proaktivno omogućavaju takvo uključivanje; oni koji se identificiraju kao osobe sa invaliditetom moraju dobiti poticaj i podršku da preuzmu uloge koje žele preuzeti unutar svog šireg društva.¹

PRISTUPAČNOST: Prema dokumentu Ujedinjenih nacija pod naslovom Priručnik o invaliditetu za Afriku: „Pristupačnost je preduvjet za potpuno ostvarivanje prava i uključivanje osoba sa invaliditetom u društvo i razvoj...pristupačnost se može shvatiti kao pružanje fleksibilnih objekata i okruženja, bilo virtualnih ili materijalnih, u cilju prilagođavanja potrebama i sklonostima svakog korisnika. Za osobe sa invaliditetom to može biti bilo koje mjesto, prostor, predmet ili usluga kojima se lako može pristupiti, do kojih je lako doći, u koje je lako ući ili iz njih izaći, ostvariti komunikaciju, razumjeti ih ili na drugi način koristiti.”²

OSOBE SA INVALIDITETOM: Za potrebe ovog Plana uključivanja osoba sa invaliditetom, definicija "osoba sa invaliditetom" izvedena je iz dva dokumenta: Konvencije Ujedinjenih naroda (UN) o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola, kao i Generalne skupštine Svjetske turističke organizacije (WTO), u kontekstu turizma pristupačnog za sve. Slijede definicije iz svakog dokumenta.

Prema Konvenciji UN o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnom protokolu: „Osobe sa invaliditetom uključuju one koji imaju dugotrajna fizička, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja koje u interakciji sa različitim preprekama mogu ometati njihovo puno i djelotvorno učešće u društvu na ravnopravnoj osnovi sa drugima.”³ Prema WTO-u, osobe sa invaliditetom su: „[Sve] osobe koje, zbog okruženja sa kojim se susreću, trpe ograničenje u svojim komunikacijskim sposobnostima i imaju posebne potrebe tokom putovanja, u pogledu smještaja i drugih turističkih usluga, a posebno osobe sa fizičkim, osjetilnim i intelektualnim invaliditetom ili drugim zdravstvenim stanjima koja zahtijevaju posebnu njegu, kao što su starije osobe i drugi kojima je potrebna privremena pomoć.”⁴

¹ “Uključivanje osoba sa invaliditetom,” Centar za kontrolu i prevenciju bolesti, revidirano 16. septembra 2020. godine, <https://www.cdc.gov/ncbddd/disabilityandhealth/disability-inclusion.html#>

² “Priručnik o invalidnosti za Afriku”, Odjel Ujedinjenih nacija za razvoj socijalne politike, Odjel za ekonomska i socijalna pitanja (DESA), posljednji put pristupljeno 30. januara 2022. godine, <https://www.un.org/esa/socdev/documents/disability/Toolkit/Accessibility.pdf>.

³ “Konvencija o pravima osoba sa invaliditetom i fakultativni protokol”, Ujedinjene nacije, pristupljeno 30. januara 2022. godine, <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>, 4.

⁴ “Turizam pristupačan za sve”, Generalna skupština Svjetske turističke organizacije, novembar – decembar 2005. godine, https://www.accessibletourism.org/resources/unwto_a_res_492xvi_10_accessibility-3.pdf, 1.

ORGANIZACIJE ZA OSOBE SA INVALIDITETOM: Fond za prava osoba sa invaliditetom definira organizacije koje rade za osobe sa invaliditetom na sljedeći način: “[organizacija] osoba sa invaliditetom, odnosno OOSI (u daljem tekstu navedeno kao organizacija osoba sa invaliditetom ili OOSI), je reprezentativna organizacija ili grupa osoba sa invaliditetom, u kojoj osobe sa invaliditetom čine većinu ukupnog osoblja, odbora i volontera na svim nivoima organizacije. To uključuje i organizacije srodnika osoba sa invaliditetom (samo onih koje predstavljaju grupe bez pravnog subjektiviteta za osnivanje organizacija, kao što su djeca s poteškoćama u razvoju i osobe s intelektualnim poteškoćama) pri čemu je primarni cilj tih organizacija osnaživanje i razvoj samozastupanja osoba sa invaliditetom.”⁵

PRISTUPAČNI TURIZAM: Definicija pristupačnog turizma koja se ovdje primjenjuje potiče od Ekonomske i socijalne komisije Ujedinjenih nacija za Aziju i Pacifik, a izvedena je iz Takayama deklaracije o razvoju zajednica za sve u Aziji i Pacifiku: „Pristupačni turizam (također poznat kao "turizam pristupa", "univerzalni turizam", "inkluzivni turizam" i u nekim zemljama kao što je Japan "turizam bez prepreka") je turizam i putovanje koje je dostupno svim ljudima, sa invaliditetom ili bez, uključujući osobe sa poteškoćama u kretanju, sluhu, vidu, te kognitivnim ili intelektualnim i psihosocijalnim poteškoćama, starije osobe i osobe s privremenim invaliditetom.”⁶

TURIZAM ZA SVE: Svjetska turistička organizacija Ujedinjenih nacija (UNWTO) ističe važnost i potrebu za pristupačnošću unutar turističke industrije u dokumentu pod naslovom Pristupačni turizam za sve: Prilika u našem dometu: „Pristupačnost, održivost i ravnopravno učešće svih čine ono što je poznato kao 'Turizam za sve.' Nadalje, ova načela promoviraju kvalitet u turističkim destinacijama i povećavaju njihovu konkurentnost.”⁷

UNIVERZALNI DIZAJN: Kako bi se osigurala pristupačnost za sve, okruženje treba biti dizajnirano tako da omogućava univerzalni pristup. Prema Takayama deklaraciji o razvoju zajednica za sve u Aziji i Pacifiku: “Univerzalni dizajn odnosi se na proizvode, izgrađena okruženja, programe i usluge koji su dizajnirani na takav način da ih mogu koristiti svi ljudi, u najvećoj mogućoj mjeri, bez potrebe za adaptacijom ili specijaliziranim dizajnom. Univerzalni dizajn ne isključuje pomoćna sredstva za određene grupe osoba sa invaliditetom tamo gdje su ona potrebna.”⁸

⁵ “Šta je “OOSI”?,” Fond za prava osoba sa invaliditetom, posljednji put pristupljeno 30. januara 2022. godine, <https://disabilityrightsfund.org/faq/what-is-a-dpo/?fbclid=IwAR1juDzLF99VQaDHe8mp8YSGrAg0fFxDH73nIRD2Qj9r0reBq0aMLzQ7ZMc>.

⁶ “Takayama deklaracija o razvoju zajednica za sve u Aziji i Pacifiku“, Ekonomska i socijalna komisija Ujedinjenih nacija za Aziju i Pacifik, posljednji put pristupljeno 30. januara 2022. godine, https://www.accessibletourism.org/resources/takayama_declaration_top-e-fin_171209.pdf, 5.

⁷ “Pristupačan turizam za sve: prilika u našem dometu“, Svjetska trgovinska organizacija Ujedinjenih nacija, posljednji put pristupljeno 30. januara 2022. godine, www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284417919, 6.

⁸ “Takayama deklaracija o razvoju zajednica za sve u Aziji i Pacifiku“, Ekonomska i socijalna komisija Ujedinjenih nacija za Aziju i Pacifik, posljednji put pristupljeno 30. januara 2022. godine, https://www.accessibletourism.org/resources/takayama_declaration_top-e-fin_171209.pdf, 5.

SAŽETAK

Cilj USAID Projekta razvoja održivog turizma u Bosni i Hercegovini (Turizam) je ubrzati ekonomski rast u sektoru turizma, dovesti do povećanja mogućnosti zapošljavanja, osigurati održive prihode za pojedince i preduzeća povezana s turizmom, pomoći u preoblikovanju “brenda BiH” te ostvariti pozitivan uticaj na povezane sektore, uključujući poljoprivredu, promet i zaštitu okoliša, istovremeno unapređujući i međusektorska pitanja, kao što su rodna ravnopravnost i socijalna uključenost.

Projekat Turizam nastoji ojačati poticajno okruženje i temeljne sisteme za sudjelovanje osoba sa invaliditetom kao vlasnika preduzeća, zaposlenika i potrošača u sektoru turizma u Bosni i Hercegovini (BiH) kroz učinkovitije politike, bolji razvoj radne snage i kvalitetnije proizvode i brendiranje. Kako bi otklonio prepreke ovom sudjelovanju, Projekat Turizam je izradio Analizu i Plan uključivanja osoba sa invaliditetom. Implementacija plana ima za cilj uključivanje zainteresiranih strana na nivou vlade, udruženja i centara te preduzeća kako bi se poboljšalo uključivanje osoba sa invaliditetom u sektoru turizma. Ova nastojanja značajna su prekretnica za BiH kojoj nedostaju ciljne politike i mjere zagovaranja za uključivanje osoba sa invaliditetom u sve segmente društva. Iskustvima ove demografske grupe do sada se nije poklanjalo dovoljno pažnje i provedena su tek malobrojna istraživanja kako bi se osiguralo poštivanje njihovih ljudskih prava. Plan je izrađen s namjerom da se promijeni iskustvo osoba sa invaliditetom u turizmu u BiH, uz preporuke koje promoviraju participativnu integraciju.

SVRHA

Svrha Analize i Plana inkluzije uključivanja osoba sa invaliditetom je podizanje svijesti o potrebi proaktivnog uključivanja osoba sa invaliditetom u turističkoj industriji u BiH i postavljanje jasnog i jezgrovitog akcionog plana za poboljšanje uključivanja i zastupljenosti organizacija i pojedinaca u turističkoj industriji BiH. Analiza i Plan uključivanja osoba sa invaliditetom pružaju preporuke za sistematsko provođenje politika i aktivnosti koje će promovirati integraciju osoba sa invaliditetom u turizmu, kao cijenjenih zaposlenika i potrošača. U odjeljku koji predstavlja Plan uključivanja osoba sa invaliditetom (PUOSI) svaka preporuka je detaljnije razrađena kroz navođenje predloženog odgovornog tijela i partnera za podršku i očekivanih rezultata.

U nedostatku istraživanja i strateških planova o uključivanju osoba sa invaliditetom u turizmu BiH, ovaj Plan predstavlja pionirski dokument ove vrste, koji služi kao putokaz za nadležne organe i organizacije čija zadaća je da budu ključ dragocjenih promjena kako u sferi zapošljavanja, tako i u sferi pristupačnosti za osobe sa invaliditetom u sektoru turizma. U Planu uključivanja osoba sa invaliditetom iznesene su preporuke zasnovane na pribavljenim informacijama koje su namijenjene širem skupu zainteresiranih strana.

STRUKTURA

Struktura dokumenta sadrži sljedeće odjeljke:

- Uvod
- Metode prikupljanja podataka
- Analiza stanja i nedostataka
- Preporuke
- Plan uključivanja osoba sa invaliditetom
- Zaključak
- Lista referenci
- Dodaci

U cilju izrade Plana uključivanja osoba sa invaliditetom, provedena je Analiza stanja i nedostataka kroz saradnju sa lokalnim zainteresiranim stranama. Budući da uspješan turistički proizvod zahtijeva

učinkovita partnerstva i saradnju u brojnim sektorima na nacionalnom, regionalnom, lokalnom i međunarodnom nivou, akteri analize uključivali su osobe sa invaliditetom, OOSI-e, pojedince koji predstavljaju turističku industriju BiH, vladine institucije, obrazovne institucije, međunarodne organizacije i turoperatore. Uticaj pristupačnog turizma ne odnosi se samo na očekivane korisnike i neposredne potrošače u turizmu, već potiče širu integraciju "pristupačnosti" kao standardne društvene i ekonomske vrijednosti te utiče na društvo u cjelini.⁹

Analiza stanja i nedostataka naglašava trenutne izazove u pogledu pristupačnosti i inkluzivnosti u turističkoj industriji BiH. Zaključeno je, između ostalog, da se turističke organizacije u BiH moraju prilagoditi fizičkim zahtjevima različitih grupa, uključujući i one koji se identificiraju kao osobe sa invaliditetom. Za one koji rade u turističkoj industriji, mogućnosti obrazovanja i osposobljavanja moraju se razvijati, promovirati i provoditi na inkluzivan način. Prepreke, fizičke ili druge, koje sprječavaju aktivno učešće u turizmu moraju se identificirati i ublažiti. Državni organi moraju podržati nastojanja u rješavanju pitanja koja se odnose na pristupačnost i pozvati preduzeća na odgovornost za pružanje usluga osobama sa invaliditetom, poboljšanje održivog poslovanja i prihvatanje nediskriminatorne prakse zapošljavanja. Primjeri kako bi inkluzivniji turizam mogao izgledati u cijelom sektoru uključuju ažuriranje web stranice i meta-podataka s informacijama o pristupačnosti objekata (npr. pristupačno za osobe u invalidskim kolicima, postojanje pristupačnog kupatila i dva pristupačna parkirališta) ili pružanje alternativnih metoda za korisnike pri ostvarivanju kontakta ili rezerviranja usluge, kao što je angažovanje stručnjaka za pristup koji će primati upite putem telefona, SMS-a i e-pošte i nuditi dokumente za rezervaciju putem Interneta ili za preuzimanje.

Plan uključivanja osoba sa invaliditetom nudi odgovore na ove zaključke, pružajući preporuke lokalnim akterima da sarađuju kako bi stvorili inkluzivnije i pristupačnije okruženje za turizam. Turizam ne treba shvatiti kao aktivnost koju provodi i koja je namijenjena za usko definiranu podgrupu stanovništva, već ga s namjerom razvijati i plasirati kao aktivnost koja uključuje sve ljude koji žele sudjelovati i uživati u turističkom iskustvu.

Analiza stanja i nedostataka te Plan uključivanja osoba sa invaliditetom koji slijedi organizirani su prema četiri stuba lanca vrijednosti u turizmu, u skladu sa strategijama bh. entiteta za turizam:

- Poticajno okruženje za konkurentnost
- Ljudski kapital
- Turistički proizvodi i iskustva
- Brendiranje destinacije i marketing

PREPORUKE

Plan uključivanja osoba sa invaliditetom usmjeren je na ostvarivanje sljedećih ciljeva:

- Unaprijediti poticajno okruženje za konkurentnost kroz poboljšanje uključivanja osoba sa invaliditetom kao zaposlenika i vlasnika preduzeća u sektoru turizma

⁹ "Promoviranje pristupačnog turizma za sve", Odjel za ekonomska i socijalna pitanja Ujedinjenih nacija, pristupljeno 1. oktobra 2021. godine, <https://www.un.org/development/desa/disabilities/issues/promoting-accessible-tourism-for-all.html>

- Povećati pristup mogućnostima zapošljavanja i obrazovanja za osobe sa invaliditetom
- Unaprijediti univerzalni dizajn turističkih proizvoda i iskustava kako bi se poboljšala sveukupna pristupačnost BiH kao turističke destinacije, s težnjom ostvarivanja „turizma za sve“
- Promovirati BiH kao pristupačnu turističku destinaciju kroz poboljšanja u oblastima marketinga i brendiranja

Ključ uspješne primjene preporuka u kontekstu BiH je poticanje veza između svih potencijalnih aktera uključujući vladine zvaničnike, predstavnike turističkih destinacija u cijeloj zemlji, organizacije i zagovornike prava osoba sa invaliditetom, i što je najvažnije, osobe sa invaliditetom. Preporuke se odnose na glavna ograničenja koja su utvrđena među ključnim akterima u turističkoj industriji:

ZA JAVNA I RELEVANTNA VLADINA TIJELA: Višestruka ograničenja predstavljaju smetnju konkurentnosti turističke industrije BiH u koju bi se inkluzija osoba sa invaliditetom mogla bolje integrirati, a neka od tih ograničenja su slaba i fragmentirana državna podrška razvoju turizma; slaba vidljivost BiH kao atraktivne turističke destinacije; loš kvalitet turističkih proizvoda, usluga i turističke infrastrukture; i nedostatak kvalificirane i stručne radne snage.

ZA OSOBE SA INVALIDITETOM I ORGANIZACIJE OSOBA SA INVALIDITETOM: Potrebno je promovirati podršku nezavisnosti osoba sa invaliditetom i njihovog punog učešća u društvu kroz razvoj i korištenje individualnih sposobnosti. Konkretno, potrebno je promovirati mjere usmjerene na uklanjanje bilo kakvog digitalnog jaza za osobe sa invaliditetom. Osim toga, informacije bi se trebale prikupljati i širiti s ciljem suprotstavljanja zabudama o invaliditetu te kako bi se povećala svijest o prednostima inkluzivnog društva koje integrira sve ljude bez obzira na njihove sposobnosti.

ZA SEKTOR, KAKO ZA ZAPOSŁJAVANJE OSOBA SA INVALIDITETOM, TAKO I ZA OPĆI PRISTUP TURISTIČKIM AKTIVNOSTIMA I INFRASTRUKTURI: Istraživanje i analiza nedostataka koji su provedeni u BiH pokazali su da je potrebno poboljšati pristupačnost u lokalnom turističkom sektoru. Potencijalne koristi za sektor turizma u BiH će rasti u skladu sa brojem i raznolikošću pojedinaca koji mogu aktivno doprinijeti kao zaposlenici unutar sektora i kao turisti. Mogućnost da se osobe sa invaliditetom u potpunosti integriraju u turistički sektor zahtijeva razmatranje (a u konačnici i implementaciju) pristupačnog turizma za sve.

ZA PRUŽATELJE OBRAZOVANJA I PROGRAMA OSPOSOBLJAVANJA, KAKO U POGLEDU PRISTUPA, TAKO I U POGLEDU KVALITETA OBRAZOVANJA: Kultura kojom se promovira kontinuirano i strukturirano usavršavanje zaposlenika u turističkoj industriji neophodna je kako bi se povećali standardi kvaliteta i olakšala inkluzija. Slično tome, dostupnost odgovarajuće obuke za rukovodioce i vlasnike-rukovodioce u turizmu i poslovima povezanim s turizmom, posebno za male, lokalizirane djelatnosti, trenutno ne postoji u obimu koji bi potakao uzlazni pomak u razvoju sektora.

BiH trenutno zaostaje u pogledu standarda za osiguranje kvaliteta života osoba sa invaliditetom u zapošljavanju i potrošnji u turizmu, pa se stoga entitetske strategije moraju pozabaviti aktuelnim ograničenjima i uključiti mjere za razvoj pristupačnijih radnih i poslovnih okruženja za osobe sa invaliditetom.

I. UVOD

Kako bi podržala ekonomski rast turističkog sektora u Bosni i Hercegovini, Američka agencija za međunarodni razvoj (USAID) je 2020. godine pokrenula petogodišnji projekat pod nazivom Razvoj održivog turizma u Bosni i Hercegovini (Turizam). Cilj Projekta Turizam je ubrzati ekonomski rast u sektoru turizma, dovesti do povećanja mogućnosti zapošljavanja, osigurati održive prihode za pojedince i preduzeća povezana s turizmom, pomoći u preoblikovanju “brenda BiH” te ostvariti pozitivan uticaj na povezane sektore, uključujući poljoprivredu, promet i zaštitu okoliša, istovremeno unapređujući i međusektorska pitanja, kao što su rodna ravnopravnost i socijalna uključenost.

KONTEKST I SVRHA

Projekat Turizam nastoji ojačati poticajno okruženje i temeljne sisteme za sudjelovanje osoba sa invaliditetom kao vlasnika preduzeća, zaposlenika i potrošača u sektoru turizma u Bosni i Hercegovini (BiH) kroz učinkovitije politike, bolji razvoj radne snage i kvalitetnije proizvode te brendiranje. Kako bi identificirao izazove u okruženju, Projekat Turizam je u saradnji s lokalnim podizvođačem izradio Analizu i Plan uključivanja osoba sa invaliditetom. Tako nastali dokument sastoji se od dva ključna elementa – Analize stanja i nedostataka s Preporukama i Plana uključivanja osoba sa invaliditetom (PUOSI) u kojem su navedene preporuke pretvorene u djelotvorne mjere usmjerene prema ključnim akterima.

Analiza stanja i nedostataka je provedena kroz saradnju sa lokalnim zainteresiranim stranama. Budući da uspješan turistički proizvod zahtijeva učinkovita partnerstva i saradnju u brojnim sektorima na nacionalnom, regionalnom, lokalnom i međunarodnom nivou, akteri analize uključivali su osobe sa invaliditetom, OOSI-ove, pojedince koji predstavljaju turističku industriju BiH, vladine institucije, međunarodne organizacije i turooperatore. Analiza stanja i nedostataka naglašava trenutne izazove u pogledu pristupačnosti i inkluzivnosti u turističkoj industriji BiH te konkretizira preporuke za uključivanje osoba sa invaliditetom.

Plan uključivanja osoba sa invaliditetom je odgovor na ove preporuke za lokalne aktere da sarađuju kako bi stvorili inkluzivnije i pristupačnije okruženje za turizam. Plan uključivanja osoba sa invaliditetom je izrađen s namjerom da se kroz mjere kojima se promovira participativna integracija promijeni iskustvo osoba sa invaliditetom u lokalnom kontekstu. U Planu uključivanja osoba sa invaliditetom utvrđene su najkritičnije mjere te ponuđene smjernice za sistematsko provođenje politika i aktivnosti kojima će se promovirati integracija osoba sa invaliditetom u turizmu kao vlasnika preduzeća, cijenjenih zaposlenika i potrošača. On pruža preporuke za niz relevantnih aktera unutar javnog i privatnog sektora, čiji je cilj potaknuti povećanje zapošljavanja i osigurati uspješnost novih zaposlenika kroz odgovarajuće mogućnosti osposobljavanja i obrazovanja, kao i poboljšati pristupačnost BiH kao turističke destinacije. Za uspješnu implementaciju ovog plana potrebna je saradnja svih zainteresovanih strana, od vladinih institucija do partnera iz privatnog sektora i nevladinih organizacija koje rade u partnerstvu kako bi se ostvarili značajni rezultati.

Plan uključivanja osoba sa invaliditetom predstavlja značajnu prekretnicu za BiH kojoj nedostaju ciljne politike i mjere zagovaranja za uključivanje osoba sa invaliditetom u sve segmente društva. Iskustvima ove demografske grupe do sada se nije poklanjalo dovoljno pažnje i provedena su tek malobrojna istraživanja kako bi se osiguralo poštovanje njihovih ljudskih prava.

KONCEPTI PRISTUPAČNOSTI I INKLUZIVNOG TURIZMA

Posebno tokom prošlog stoljeća, rast i odgovarajuća privlačnost turizma doprinijeli su njegovom globalnom razvoju kao jednog od najmasovnijih, najdinamičnijih i najsloženijih društveno-ekonomskih sektora. Budući da turistička industrija obuhvata širok spektar pod-sektora i interesnih grupa,

putovanja i realizaciju turističkih aktivnosti ne treba smatrati ograničenom ekonomskom aktivnošću. Industrija ima dalekosežne implikacije na široki spektar sektora, oblasti studija i područja politike koja obuhvataju ekološke, društvene i kulturne probleme, kako lokalne, tako i šire globalne zajednice. UNWTO definira turizam na sljedeći način:

“Turizam je društveni, kulturni i ekonomski fenomen koji uključuje odlazak ljudi u zemlje ili mjesta izvan njihovog uobičajenog okruženja zbog ličnih ili poslovnih, odnosno profesionalnih razloga. Ti se ljudi nazivaju posjetiteljima (koji mogu biti turisti ili izletnici; rezidenti ili nerezidenti), a turizam je povezan s njihovim aktivnostima, od kojih neke uključuju turističku potrošnju.”¹⁰

U okviru ove definicije, UNWTO naglašava putovanja do odredišta izvan nečijeg uobičajenog ili kućnog okruženja, što univerzalni pristup čini ključnim. Uz sve veću globalizaciju, turističke destinacije moraju odgovoriti na zahtjeve međunarodnog tržišta i ispuniti ih te istovremeno zadržati autentičnost koja je privlačna međunarodnim posjetiteljima. Spektar aktuelnih standarda u razvoju turizma s ciljem održavanja konkurentnosti unutar zahtjevnog tržišta je širok i može obuhvatiti, naprimjer, održivost, brendiranje, tehnološke inovacije, transport i pristupačnost. Sama društvena održivost može biti usmjerena na smanjenje siromaštva, promociju ljudskih prava, osiguranje jednakosti, prisutnost političke slobode i zadržavanje prava na samoodređenje. U okviru svih ovih standarda, osiguravanje pristupačnog okruženja i usluga doprinijet će poboljšanju kvaliteta turističkih proizvoda i stvaranju većih mogućnosti za zapošljavanje osoba sa invaliditetom.

Sve se više prepoznaje da osobe sa invaliditetom ne samo da imaju pravo na pristup, već i da izgrađeni krajolik mora biti projektovan s namjerom da omogući inkluzivnost pojedinaca i grupa s različitim sposobnostima. Ovo temeljno ljudsko pravo utiče na sve industrije, uključujući i turizam. Grupe za promoviranje prava koje zastupaju interese osoba sa invaliditetom, kao i predstavnici unutar turističke industrije postaju sve svjesniji i osjetljiviji na prava turista sa invaliditetom, kao i na raznolikost potreba, čime se olakšava jednak pristup turističkim destinacijama i aktivnostima. Prema podacima Svjetske zdravstvene organizacije (SZO), 15 posto svjetske populacije (1 milijarda ljudi) živi s nekim oblikom invaliditeta.¹¹ S obzirom na to, pristup turističkim objektima, proizvodima i uslugama prilagođen svima trebao bi biti neizostavni dio svake odgovorne i održive turističke politike i strategije.

PRISTUPAČNI TURIZAM se odnosi na prilagođavanje okruženja, proizvoda i usluga kako bi se omogućio pristup, korištenje i uživanje svim korisnicima prema načelima univerzalnog dizajna. Pristupačnost je istaknuta komponenta rada UNWTO-a na održivom razvoju turizma, uključujući pravo na turizam iz Člana 7 UNWTO-ovog Globalnog etičkog kodeksa za turizam¹². Osim što predstavlja ključno pitanje ljudskih prava, povećanje pristupačnosti je i poslovna prilika za destinacije i preduzeća da inkluzivnije prihvate sve posjetitelje i povećaju prihode.

¹⁰ “Pojmovnik turističkih termina,” Svjetska turistička organizacija Ujedinjenih nacija (UNWTO), <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>

¹¹ “Invalidnost i zdravlje” WHO, 24. novembar 2021. godine, <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

¹² “Globalni etički kodeks,” UNWTO, pristupljeno 3. februara 2022. godine, <https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism>

PRISTUPAČNO ZA TURISTE: Osobe sa invaliditetom čine značajan postotak potrošača u domaćem i međunarodnom turizmu. Aktivno uključivanje ove demografske grupe može biti korisno ne samo za osobe sa invaliditetom, već i za industriju i privredu. UNWTO navodi da će pristupačni turizam dovesti do “korjenitih promjena” za destinacije i povezane poslovne subjekte te da bi mogao pomoći društvima da se oporave od krize izazvane COVID-19 kroz razvoj inkluzivnijeg okruženja s više potencijalnih potrošača.¹³ Konkretno, UNWTO-ov Vodič za inkluzivni oporavak – Sociokulturni uticaji COVID-19, I. izdanje: Osobe sa invaliditetom, napominje da „potencijalno tržište osoba sa invaliditetom u Evropskoj uniji (EU) ima više od 80 miliona ljudi (130 miliona, ukoliko [uključuje] građane starije životne dobi i osobe u njihovoj pratnji)“ i da „ekonomski učinak putovanja osoba sa invaliditetom doseže 58,7 milijardi USD u Sjedinjenim Američkim Državama.”¹⁴

INKLUZIVNA ULAGANJA I ZAPOŠLJAVANJE: Poticanje uključivanja osoba sa invaliditetom u turističku industriju mora se odvijati iz više pravaca. Turistička industrija mora integrirati osobe sa invaliditetom kao vlasnike, rukovodioce i zaposlenike unutar industrije. Ovo posljednje, naročito, zahtijeva jasno prenošenje informacija o pristupačnom turizmu, ciljanom stručnom usavršavanju, adaptaciju postojećih objekata ili projektovanje te stvaranje nove infrastrukture, pristupačnost usluga podrške na lokalitetima u destinacijama za osobe sa invaliditetom, kao i kontinuiranu edukaciju kroz obuke i radionice za zaposlenike.

ISTAKNUTO U KONTEKSTU: Prilagođavanje okruženju nakon COVID-19: uključivanje osoba sa invaliditetom

Pandemija COVID-19 imala je ogroman uticaj na zapošljavanje, opstanak poslovanja i ukupni ekonomski rast. Pristup tačnim informacijama u vezi s mjerama opreza, pravilima i propisima te pomoći u vezi s COVID-19 bio je težak za vlasnike preduzeća, radnike i potrošače. Uprkos Konvenciji o pravima osoba sa invaliditetom, koju je Bosna i Hercegovina ratificirala 2010. godine, a koja zahtijeva da se osobama sa invaliditetom dostavljaju informacije namijenjene široj populaciji u pristupačnim oblicima i tehnologijama prikladnim za različite vrste invaliditeta, osobe sa invaliditetom nisu imale jednak pristup informacijama tokom pandemije. Ista Konvencija, također, propisuje da bi države trebale poticati medije, uključujući internetske medije, da svoje usluge učine dostupnim osobama sa invaliditetom.

Osim toga, pandemija je još više povećala pred-pandemijske barijere na tržištu rada za osobe s invaliditetom. Naprimjer, dok se sve više prijava i razgovora za posao obavlja putem Interneta, mnoge osobe sa invaliditetom nemaju pristup pomoćnoj tehnologiji potrebnoj za navigaciju na internetskim oglasnim pločama za zapošljavanje.

¹⁵ U konačnici, pristupačan i inkluzivan turizam posjeduje vrlo realan potencijal za dobrobit cijelog društva. Ako se ovi koncepti uzmu u obzir od samog početka projektovanja ili se implementiraju kroz male izmjene, takva poboljšanja mogu dovesti do povećanja tržišnog udjela, povećane konkurentnosti i veće lojalnosti kupaca. Destinacije koje ne ispunjavaju uvjete pristupačnosti rizikuju da se nađu izvan

¹³ “Pristupačni turizam identificiran kao „uzrok korjenitih promjena“ za destinacije”, 16. decembar 2020. godine, <https://www.accessibilitynewsinternational.com/accessible-tourism-identified-as-game-changer-for-destinations/>

¹⁴ Svjetska turistička organizacija, “Osobe sa invaliditetom, „UNWTO Vodič za inkluzivni oporavak – Sociokulturni uticaji COVID-19, I. izdanje, (2020.): 8, <https://doi.org/10.18111/9789284422296>

¹⁵ Morgan Smith, “Ljudi sa invaliditetom se i dalje suočavaju s preprekama u pronalaženju posla tokom pandemije – evo kako kompanije mogu pomoći,” CNBC, 1. novembar 2021. godine, <https://www.cnbc.com/2021/10/29/people-with-disabilities-still-face-barriers-finding-work-during-the-pandemicheres-how-companies-can-help.html>

današnjeg tržišta. Ove osnovne ideje o pristupu i inkluzivnosti integrirane su kroz ovu Analizu i Plan uključivanja osoba sa invaliditetom.

2. METODE PRIKUPLJANJA PODATAKA

Za potrebe Analize stanja i nedostataka te Plana uključivanja osoba sa invaliditetom, provedeno istraživanje uključivalo je prikupljanje kvalitativnih i kvantitativnih podataka iz primarnih i sekundarnih izvora. Kvalitativni podaci korišteni su kao osnova za analizu i naknadne zaključke do kojih se došlo na temelju rezultata kvantitativnih podataka.

Analiza dokumentacije je korištena za prikupljanje podataka iz različitih sekundarnih izvora, kao što su politike, vodiči, knjige, seminari, istraživački radovi i relevantne publikacije međunarodnih i domaćih organizacija. Korištenje ovih sekundarnih izvora podataka omogućilo je uvid u kontekst istraživanja i razumijevanje aktuelnih standarda koji se primjenjuju u pogledu osoba sa invaliditetom u turističkoj industriji. Sekundarnim izvorima podataka obuhvaćen je širok spektar tema, s tim da su oni posebno bili usmjereni na materijale u kojima je vršena procjena zapošljavanja osoba sa invaliditetom u sektoru turizma u BiH.

Ankete su provedene u institucijama i nevladinim organizacijama osoba sa invaliditetom, kao i kod poslodavaca u sektoru turizma, a bile su usmjerene na pitanja inkluzije osoba sa invaliditetom i pristupačnosti u turističkoj industriji BiH. Učesnici ankete su obuhvatili relevantne aspekte bosanskohercegovačke turističke industrije iz perspektive pojedinca, organizacije i vlade. U anketama su korištene Likertove skale i druge vrste pitanja, a upitnici se nalaze u Dodatku A i B.

Organizacionu anketu su popunile 52 osobe iz 38 organizacija čija sjedišta se nalaze širom Republike Srpske (RS), Federacije Bosne i Hercegovine (FBiH) i Brčko Distrikta (BD), od kojih je 29 organizacija osoba sa invaliditetom (OOSI), sedam institucija te dva sportska kluba (vidi **Tabela 1**). Dodatak C sadrži listu organizacija i institucija koje su popunile anketu. U slučajevima u kojima Organizacije osoba sa invaliditetom djeluju na više lokacija, kao što je Sumero Union, takve organizacije se računaju samo jednom u **Tabela 1**, iako su četiri anketna upitnika pristigla sa tri različite lokacije na kojima Sumero djeluje. Organizacije su u anketi učestvovala na dobrovoljnim osnovama i bile su otvorene za saradnju, moguće promjene i sticanje novih vještina i informacija.

Tabela 1. Učesnici ankete koji nisu poslovni subjekti

	INSTITUCIJE	SPORTSKI KLUBOVI	OOSI	UKUPNO
Broj organizacija koje su učestvovala u anketi	7	2	29	38
Broj popunjenih pojedinačnih upitnika	11	3	38	52

Podjela ovih organizacija ukazuje da su OOSI ključni pokretači transformacije u društvu i da bi mogli igrati veću ulogu u smislu uspostavljanja i povećanja ključnih veza između turizma i osnovnih usluga, posebno u teško dostupnim područjima i s marginaliziranim skupinama stanovništva širom zemlje.

U istraživanju turističkog sektora anketirano je ukupno 21 turističko preduzeće (**Tabela 2**), uključujući turističke agencije, hotele, privatna preduzeća i ugostiteljske objekte. Područja rada organizacija koje su učestvovala u anketi prikazana su u tabeli koja slijedi, a najveći broj učesnika predstavljaju turoperatori, hotelijeri i ugostiteljska preduzeća.

Tabela 2. Područja u kojima posluju ispitanici iz sektora turizma

Agroturizam	Ugostiteljstvo	Hoteli	Muzeji	Receptivni turizam	Turoperator	Promocija turizma	Prijevoz	Vino	Ukupno
2	3	4	1	1	7	1	1	1	21

Kvalitativni izvori uključivali su zapažanja o stanju osoba sa invaliditetom u BiH i fokus grupu sa šest predstavnika poslovnih subjekata, uključujući turooperatore, jednu vinariju i hotel iz sektora turizma.

3. ANALIZA STANJA I NEDOSTATAKA

Zaključci iz Analize stanja i nedostataka organizirani su prema četiri stuba lanca vrijednosti u sektoru turizma:

- Poticajno okruženje za konkurentnost
- Ljudski kapital
- Turistički proizvodi i iskustva
- Brendiranje destinacije i marketing

Stubovi Poticajnog okruženja za konkurentnost i Ljudskog kapitala nalaze se u ravni s učešćem osoba sa invaliditetom u sektoru turizma na strani ponude u smislu vlasništva i zapošljavanja, dok stubovi Turističkih proizvoda i iskustava te Brendiranja destinacije i marketinga predstavljaju stranu potražnje sektora turizma, usmjerenu na osobe sa invaliditetom u svojstvu potrošača.

STUB 1) Poticajno okruženje za konkurentnost: Aktuelne politike i programi vlade kojima se pruža podrška uključivanju osoba sa invaliditetom

U nastavku su predstavljene trenutne politike i programi vlade kojima se pruža podrška uključivanju osoba sa invaliditetom u području pokretanja poslovanja i vlasništva.

Entitetski zakoni o profesionalnoj rehabilitaciji, osposobljavanju i zapošljavanju osoba sa invaliditetom¹⁶ podržavaju stimulatивne mjere za osnivanje i rad društvenih preduzeća koja zapošljavaju osobe sa invaliditetom. Postoje četiri kategorije društvenih preduzeća definisane ovim entitetskim zakonima:

- Svako preduzeće koje osniva osoba sa invaliditetom kao samostalni poduzetnik ili drugi redovni oblik poslovanja
- Poslovni subjekti za zapošljavanje osoba sa invaliditetom (PSZISI) u kojima osobe sa invaliditetom čine najmanje 40 posto zaposlenih, uz najmanje tri osobe u FBiH, odnosno 51 posto zaposlenih u RS
- Zaštitne radionice u kojima najmanje 60 posto zaposlenih i najmanje njih devet imaju invaliditet u FBiH, uključujući i one s najvišim stepenom invaliditeta, dok je u RS ovaj prag i dalje 51 posto, s tim da zaštitne radionice u RS za razliku od PSZISI-a moraju zaposliti najmanje pet osoba sa invaliditetom

Ova tri tipa društvenih preduzeća osnivaju se radi poslovanja na otvorenom tržištu. Kako bi mogli biti konkurentni na tržištu, ovi subjekti imaju pravo na različite oblike državne podrške, uključujući oslobađanja i odbitke od poreza, carina i naknada; subvencioniranje plata i doprinosa za zaposlene osobe sa invaliditetom; te povoljnije uvjete u postupcima javnih nabavki kada javni organi nabavljaju proizvode i usluge koje takva društvena preduzeća mogu pružiti.

¹⁶ “Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji, osposobljavanju i zapošljavanju osoba sa invaliditetom“ FBiH, Službene novine Federacije BiH br. 9/10, <https://fbihvlada.gov.ba/bosanski/zakoni/2010/zakoni/10bos.htm>.

“Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji, osposobljavanju i zapošljavanju invalida“ RS, Službeni glasnik RS br. 37/12, 32/15, https://kontoprom.com/dokumenti/poreska/Zakon_dop_inv.pdf.

Četvrta kategorija u potpunosti se finansira iz javnih budžeta pri čemu su osobe sa invaliditetom u tim organizacijama zapravo korisnici usluga, a ne zaposleni:

- Javne ustanove za zapošljavanje osoba sa invaliditetom – Radni centri koji su ustanove za radnu rehabilitaciju i terapiju za osobe sa invaliditetom koje nisu u mogućnosti ostvariti korist od zapošljavanja u drugim tipovima organizacija ili na otvorenom tržištu rada

Pored Zakona o profesionalnoj rehabilitaciji, osposobljavanju i zapošljavanju lica sa invaliditetom, RS ima i Strategiju unapređenja društvenog položaja lica sa invaliditetom u RS (2017-2026).¹⁷ Planirane mjere uključuju stvaranje stimulativnog okruženja za poslovanje osoba sa invaliditetom i za osobe sa invaliditetom, razvoj društvenog preduzetništva osoba sa invaliditetom i unapređenje profesionalne rehabilitacije u RS.

Osim prethodno navedenih odredbi, reguliranje društvenog preduzetništva u zemlji je tek u početku i dijelom osigurava poticajno poslovno okruženje za društvena preduzeća u kojima se zapošljavaju i/ili koja osnivaju osobe sa invaliditetom. Zakon o društvenom preduzetništvu RS¹⁸ deinira društvena preduzeća kao subjekte koji su osnovani na tržišnim principima, a radi ispunjavanja društvenih ciljeva (socijalnih, zdravstvenih, kulturnih, ekonomskih, ekoloških ili drugih). Privredno društvo stiče status društvenog preduzeća ukoliko a) najmanje 30 posto njegovih zaposlenih čine osobe koje pripadaju kategoriji osoba koje se teže zapošljavaju na tržištu rada (među ovim grupama su posebno navedene osobe sa invaliditetom, ratni vojni invalidi i civilne žrtve rata); b) ako proizvodi/isporučuje dobra/usluge neophodne za ostvarivanje društvene misije; ili c) ako koristi svoje prihode i dobit za finansiranje projekata kojima se ispunjavaju društveni ciljevi. Za turistička preduzeća u RS, ovo znači da imaju pravo na status društvenog preduzeća ako osobe sa invaliditetom čine najmanje 30 posto njihovih zaposlenih, ako isporučuju turističke proizvode i usluge turistima sa invaliditetom ili ako pružaju turističke proizvode bilo kojoj grupi turista, pod uvjetom da svoju dobit koriste za finansiranje OOSI-a. Ovi subjekti ostvaruju pravo na oslobađanje od poreza, carina i doprinosa, kao i na aktivnu poslovnu podršku i subvencije državnih institucija.

ZAKLJUČAK 1. Podrška **samozapošljavanju** osoba sa invaliditetom nedovoljno je iskorištena ili neadekvatno raspoređena u dva entiteta, dok u Brčko Distriktu (BD) BiH uopće nije regulirana. Ipak, postoje poslovni subjekti u turističkim lancima vrijednosti i povezanim privrednim djelatnostima koji su u vlasništvu i zapošljavaju osobe sa invaliditetom.

BD nije regulirao profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba sa invaliditetom, što je rezultiralo pravnim vakuumom i prazninom u pravima u toj ustavno-pravnoj jedinici u odnosu na dva entiteta. Usljed toga, preduzeća koja osnivaju osobe sa invaliditetom, odnosno ona koja posluju za njih nemaju odgovarajuću podršku države kako bi dostigla prag konkurentnosti na otvorenom tržištu u BD.

¹⁷ “Strategija unapređenja društvenog položaja lica sa invaliditetom u Republici Srpskoj (2017-2026)“, Vijeće naroda RS, 2017, <https://e-vijecenarodars.net/wp-content/uploads/2017/05/Prijedlog-strategije-unapredjenja-dr-polozaja-lica-sa-invaliditetom-u-RS-2017-do-2026-I.pdf>

¹⁸ “Zakon o društvenom preduzetništvu Republike Srpske od 25. novembra 2021. godine,” Službeni glasnik br. 111/2021, https://www.ilo.org/dyn/natlex/natlex4.detail?p_lang=en&p_isn=112343&p_count=1&p_classification=01 .

Pored toga, Strategija i Zakon o društvenom preduzetništvu ne pružaju dovoljno konkretnu podršku na koju imaju pravo društvena preduzeća relevantna za osobe sa invaliditetom. Shodno tome, ovakva preduzeća u RS-u uglavnom se još uvijek oslanjaju na postojeće odredbe Zakona o profesionalnoj rehabilitaciji, osposobljavanju i zapošljavanju lica sa invaliditetom iz 2014. godine i kasniju transpoziciju tih odredbi u politiku poreza, carina i doprinosa RS-a.

Oba entiteta su osnovala Fondove za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba sa invaliditetom, koji su regulirani entitetskim zakonima. Cilj Fonda je osigurati zapošljavanje i profesionalnu rehabilitaciju radi ostvarivanja većeg stepena radne i društvene integracije osoba sa invaliditetom, kao i njihovog samostalnog i uspješnog uključivanja u svijet rada i druge sfere društvenog života. Fondovi obezbjeđuju najveći dio budžetske podrške za zapošljavanje i samozapošljavanje osoba sa invaliditetom.

Revizija sistema profesionalne rehabilitacije i zapošljavanja osoba sa invaliditetom u RS iz 2019. godine¹⁹ pokazala je da je planirana podrška samozapošljavanju osoba sa invaliditetom u periodu od 2016. do 2018. godine prepolovljena, a nivo realizacije ove podrške za samozapošljavanje i agrobiznis za osobe sa invaliditetom bio je izuzetno nizak – manje od polovine planiranih izdvajanja za samozapošljavanje zapravo je isplaćeno zbog malog broja prijava. Glavni revizor RS je zaključio da se budžetska sredstva za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba sa invaliditetom ne troše na stvarno otvaranje novih radnih mjesta, već na ekonomsku podršku poslodavcima kao socijalnu komponentu.²⁰ Za Fond za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba sa invaliditetom FBiH takva revizija učinka nije provedena.

U FBiH je u 2021. godini bilo najmanje 115 privrednih subjekata za zapošljavanje osoba sa invaliditetom.²¹ Od tog broja, jedan subjekat je turistička agencija iz Mostara, tri preduzeća pružaju usluge smještaja (svi u Hercegovini), uključujući jedan hotel; pet posluje kao restorani ili druga preduzeća za usluživanje hrane (svi u Hercegovini); pet su preduzeća za iznajmljivanje automobila i lakih vozila te auto-prijevoznici (svi u Stocu, Mostaru i Sarajevu); a dva se bave uređenjem okoliša (oba u Konjicu). Podaci za RS o broju takvih poslovnih subjekata nisu javno dostupni, ali Glavni revizor RS dokumentira da je 19 osoba sa invaliditetom dobilo državnu podršku za samozapošljavanje u 2015. godini, isto toliko u 2016. godini, samo sedam njih u 2017. godini, a devet u 2018. godini.²²

STUB 2) Ljudski kapital: Inkluzivno zapošljavanje i obrazovanje

¹⁹ “Izvještaj revizije učinka: Profesionalna rehabilitacija i zapošljavanje lica sa invaliditetom”, Glavna služba za reviziju javnog sektora Republike Srpske, 2019, 30, http://www.gsr-rs.org/static/uploads/report_attachments/2019/08/16/RU001-18_Lat.pdf.

²⁰ Ibid, 31.

²¹ “Spisak privrednih društava za zapošljavanje osoba s invaliditetom i zaštitinih radionica”, Fond za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba sa invaliditetom FBiH, 2021, <https://fond.ba/wp-content/uploads/2021/05/PRIVREDNA-DRU%C5%A0TVA-ZA-WEB-MAJ-2021.-GODINE.pdf>

²² “Izvještaj revizije učinka: Profesionalna rehabilitacija i zapošljavanje lica sa invaliditetom”, Glavna služba za reviziju javnog sektora Republike Srpske, 2019, 60, http://www.gsr-s.org/static/uploads/report_attachments/2019/08/16/RU001-18_Lat.pdf.

Entitetskim zakonima o profesionalnoj rehabilitaciji, osposobljavanju i zapošljavanju osoba sa invaliditetom²³ uveden je sistem kvota, prema kojem su poslodavci u javnom i privatnom sektoru dužni zaposliti jednu osobu sa invaliditetom na svakih šesnaest zaposlenih ili na drugi način uplatiti poseban doprinos u javni budžet – u FBiH 25 posto prosječne plate za svaku osobu sa invaliditetom koju su trebali zaposliti, a u RS 0,2 posto mjesečne bruto plate svih zaposlenih. Ustanove i privredni subjekti koji imaju manje od šesnaest zaposlenih nisu obavezni zaposliti osobu sa invaliditetom iako su dužni plaćati poseban doprinos (osim ukoliko zapošljavaju osobu sa invaliditetom), koji u FBiH iznosi 0,5 posto mjesečne bruto plate svih zaposlenih, a u RS-u 0,1 posto.

U FBiH uplata posebnih doprinosa nije uređena Zakonom o doprinosima FBiH, već se vrši direktno preko Fonda za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba sa invaliditetom FBiH. Obračun posebnog doprinosa vrši se putem web aplikacije na [internet stranici](#) Fonda, a doprinos se uplaćuje direktno na račun Fonda FBiH. Ukoliko se poslodavci dobrovoljno ne prijave putem web aplikacije i ne izvrše uplatu, plaćanje se vrši službenim kanalima. U narednom periodu bi trebalo izmijeniti način naplate posebnih doprinosa tako da se ona vrši kroz sistem poreza i doprinosa FBiH. Na ovaj način bi plaćanje posebnog doprinosa imalo veću transparentnost. Bilo bi lakše prikupiti sredstva jer bi se tada poseban doprinos za zapošljavanje osoba sa invaliditetom uplaćivao zajedno sa ostalim porezima i doprinosima kroz sistem poreske uprave, a Fond ne bi morao izdvajati značajna sredstva za tužbe.

U RS-u sve javne ustanove imaju obavezu da zapošljavaju osobe sa invaliditetom pod posebnim uvjetima. S druge strane, zapošljavanje osoba sa invaliditetom u javnim ustanovama FBiH vrši se prema općim uvjetima uz preporuku da se prednost daje osobama sa invaliditetom. Ove politike zahtijevaju preispitivanje uz snažnije lobiranje i zagovaranje izjednačavanja zakona i prava na entitetskim i lokalnim (kantonalnim) nivoima vlasti.

PROGRAMI ZAPOŠLJAVANJA, POTICAJA I PREKVALIFIKACIJE U BIH

Pravo na rad osoba sa invaliditetom prepoznato je kao ključno za sveukupni položaj osoba sa invaliditetom u društvu. Istraživanje i analiza provedena u okviru Plana uključivanja osoba sa invaliditetom ukazuje na ograničenu integraciju i položaj osoba sa invaliditetom na bh. tržištu rada, dijelom i zbog decentralizacije propisa u BiH, posebno na nivou FBiH, što je umanjilo mogućnosti osoba sa invaliditetom da ostvare svoja prava pri traženju plaćenog zaposlenja. Pored pregleda relevantnih zakona, dosadašnjim istraživanjima identificirani su faktori koji negativno utiču i doprinose općoj nezadovoljavajućoj praksi u zapošljavanju osoba sa invaliditetom. Postotak zaposlenih osoba sa invaliditetom u BiH, kao i način njihovog zapošljavanja, radni status i uvjeti rada su ispod standarda.

²³ “Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji, osposobljavanju i zapošljavanju lica sa invaliditetom“ FBiH, Službene novine Federacije BiH, 9/10, <https://fbihvlada.gov.ba/bosanski/zakoni/2010/zakoni/10bos.htm>.

“Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji, osposobljavanju i zapošljavanju invalida“ RS, Službeni glasnik RS, 37/12, 32/15, https://kontoprom.com/dokumenti/poreska/Zakon_dop_inv.pdf.

Pored odgovornosti institucija i poslodavaca, u studijama su također identificirane aktivnosti koje mogu provoditi OOSI kroz koordinirano djelovanje sa institucijama i drugim organizacijama (vidi uokvireni tekst u nastavku).²⁴

Koordinirano djelovanje u cilju povećanja mogućnosti rehabilitacije i zapošljavanja

Tema koja se dosljedno pojavljuje u rezultatima dosadašnjih istraživanja je značaj koordiniranog djelovanja institucija za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje te kretanje osoba sa invaliditetom. Prema Bečićevim riječima, „da bi se došlo do stvarnog pomaka u procesu zapošljavanja osoba sa invaliditetom, potrebno je uspostaviti sistemsku povezanost svih aktera u tom procesu...ova saradnja je zasnovana na dobroj volji pojedinaca iz institucija uključenih u ovaj proces.“

Jedan od primjera takve aktivnosti je priprema i osnaživanje osoba sa invaliditetom za tržište rada, kako je opisano u izvještaju pod naslovom: „Zapošljavanje osoba sa Down sindromom: izazovi i perspektive“, koju provodi Udruženje „Život sa Down sindromom“. U izvještaju se opisuje kako profesionalni razvoj i pravo na rad osobe sa Down sindromom zavise od brojnih faktora u institucijama i na tržištu, uključujući politike, spremnost na zapošljavanje i pripremu za posao.²⁵ S obzirom da nedostaju informacije o tome koliko je saradnja u BiH poboljšana u odnosu na dosadašnja saznanja, istraživanje provedeno za potrebe Plana uključivanja osoba sa invaliditetom bavilo se ovom problematikom kroz prikupljanje podataka od predstavnika institucija, preduzeća iz oblasti turizma te organizacija osoba sa invaliditetom.

Istraživanje o obrazovnim potrebama osoba sa invaliditetom provelo je Udruženje žena sa invaliditetom „Nika“ 2018. godine, za BiH i Crnu Goru. Istraživanje je bilo usmjereno na lakše zapošljavanje i veću konkurentnost osoba sa invaliditetom na tržištu rada i pokazalo je da je pitanje unapređenja obrazovanja osoba sa invaliditetom u cilju poboljšanja njihovog zapošljavanja na otvorenom tržištu rada složeno i multi-sektorsko pitanje, odnosno pitanje koje se ne može odvojiti od socijalne politike jedne zemlje i službi socijalne zaštite. U skladu sa ovim saznanjima, preporuke navedene u Planu uključivanja osoba sa invaliditetom obuhvataju šire područje od samih obrazovnih politika i potreba tržišta rada.²⁶

Programi zapošljavanja, poticaja i prekvalifikacije u FBiH

Prema zakonu FBiH, osobe sa invaliditetom imaju pravo podnijeti zahtjev (lično ili putem zastupnika) za podršku pri zapošljavanju kod Fonda za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba sa invaliditetom. Osobe sa invaliditetom koje mogu ostvariti ovo pravo su osobe čiji je stepen invaliditeta

²⁴ Dokić, T., Žarković, T., Backović, J. “Istraživanje o uključivanju osoba sa invaliditetom u procese zapošljavanja: Preporuke za sistemske promjene”, Projekat #MOJPOSAO, 2021, 13, https://www.peopleinneed.net/media/publications/1677/file/report_-_recommendation-for-systemic-changes--bih-2021.pdf

²⁵ Ibid, 13.

²⁶ Dokić, T., Žarković, T., Backović, J. “Istraživanje o uključivanju osoba sa invaliditetom u procese zapošljavanja: Preporuke za sistemske promjene”, Projekat #MOJPOSAO, 2021, 14, https://www.peopleinneed.net/media/publications/1677/file/report_-_recommendation-for-systemic-changes--bih-2021.pdf

najmanje 60 posto, osobe s najmanje 70 posto tjelesnog oštećenja ili osobe s lakom i umjerenom retardacijom, pri čemu stepen invaliditeta utvrđuju ljekarske komisije.

Preduzeća koja zapošljavaju osobe sa invaliditetom pod općim uvjetima ostvaruju pravo na novčanu stimulaciju samo za nova radna mjesta za osobe sa invaliditetom, s tim da se plaća novozaposlene osobe može sufinansirati najduže dvanaest ili osamnaest mjeseci, u zavisnosti od vrste ugovora (odnosno, u zavisnosti od toga da li je ugovor na određeno ili neodređeno vrijeme). Za poslodavce koji zapošljavaju po općim uvjetima to je iznos bruto plate, a za poslodavce koji zapošljavaju pod posebnim uvjetima to je iznos neto plate. Visina novčane stimulacije također varira u odnosu na stepen invaliditeta osobe za koju se isplaćuje i kreće se od 9.000 KM do 13.000 KM na godišnjem nivou. Evropska praksa je da se stimulacije daju za nova radna mjesta za osobe sa invaliditetom, ali i za sva radna mjesta za osobe s težim invaliditetom, kao i za nova ulaganja koja rezultiraju zapošljavanjem osoba sa invaliditetom, pri čemu pravo na takve stimulacije imaju svi poslodavci.²⁷

Programi zapošljavanja, poticaja i prekvalifikacije u RS

Glavni revizor RS utvrdio je da u oblasti profesionalne rehabilitacije i zapošljavanja osoba sa invaliditetom još nije uspostavljen efikasan sistem koji bi rezultirao povećanjem zapošljavanja osoba sa invaliditetom. U revizorskom izvještaju se navodi:

Nadležne institucije nisu uspostavile evidenciju o ukupnom broju osoba sa invaliditetom u Republici Srpskoj, kao ni o broju zaposlenih osoba sa invaliditetom. Ne postoji jedinstvena, cjelovita evidencija njihove starosne i kvalifikacione strukture i vrste invaliditeta.²⁸

Izvještaj daje preporuke u pogledu unapređenja regulatornog okvira, kapaciteta Fonda za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje invalida RS i sistema praćenja i izvještavanja za područje profesionalne rehabilitacije i zapošljavanja osoba sa invaliditetom. S tim u vezi, postoji inicijativa (koja je u fazi nacрта) za izmjene i dopune Zakona o profesionalnoj rehabilitaciji, osposobljavanju i zapošljavanju lica sa invaliditetom RS.

Poslodavci su ključni akteri u provođenju promjena koje se odnose na zapošljavanje i općenito uključivanje osoba sa invaliditetom u sektor turizma. Uprkos potencijalu koji poslodavci imaju u ovom kontekstu, opća tendencija u BiH je **niska svijest poslodavaca** o sposobnosti osoba sa invaliditetom da budu produktivna radna snaga. Poslodavci često dolaze iz društvenih krugova koji ne ostvaruju konstruktivnu interakciju s osobama sa invaliditetom. Kao rezultat toga, poslodavci nisu spremni na automatsko uključivanje ove demografske grupe u svoje zaposlene bez zahtjeva koje pred njih postavljaju politike, educiranosti (poslodavca) i poticaja. Iz ovih razloga stavljen je fokus na zakone, politike i institucije čija zadaća je reguliranje procesa zapošljavanja osoba sa invaliditetom. Cilj je identificirati potencijalna poboljšanja koja se mogu ostvariti u postojećem sistemu i na taj način postaviti bolje temelje za sve naredne aktivnosti vezane za zapošljavanje osoba sa invaliditetom.

²⁷ Halepović, Dubravka. “Analiza pravnog okvira za zapošljavanje osoba sa invaliditetom” Udruženje poslodavaca FBiH”, <http://www.upfbih.ba/uimages/dokumenti/Analiza20pravnog20okvira20za20zaposljavanje20osoba20sa20invaliditetom.pdf>.

²⁸ Izvještaj revizije učinka: Profesionalna rehabilitacija i zapošljavanje lica sa invaliditetom”, Glavna služba za reviziju javnog sektora Republike Srpske, 2019, 5, http://www.gsr.rs.org/static/uploads/report_attachments/2019/08/16/RU001-18_Lat.pdf

PRISTUP ZAPOŠLJAVANJU OSOBA SA INVALIDITETOM U SEKTORU TURIZMA

Turistička industrija je jedna od glavnih privrednih grana u BiH sa velikim potencijalom za rast, ali njen kontinuirani razvoj treba planirati i provoditi uz aktivno učešće osoba sa invaliditetom. Statistike pokazuju da turistička industrija u BiH ima značajan potencijal za rast, a preduzeća koja posluju na glavnim turističkim destinacijama širom zemlje mogu potencijalno biti značajan poslodavac za osobe sa invaliditetom.

Zapošljavanje radnika sa invaliditetom je zakonska obaveza u BiH, kao i u drugim zemljama pa su stoga poslodavci pravno i moralno obavezni da, kao odgovorni vlasnici preduzeća, zapošljavaju osobe sa invaliditetom. Osim zakonskih obaveza, postoji niz poznatih prednosti zapošljavanja osoba sa invaliditetom, kao što su viši stepen lojalnosti i bolji radni učinak. Kako bi se ostvarila i pružila najveća moguća korist u pogledu integracije osoba s invaliditetom u radnu snagu u sektoru turizma, od suštinskog je značaja identificirati vrste poslova koji su prikladni za ovu demografsku kategoriju, o čemu se detaljnije govori u nastavku.

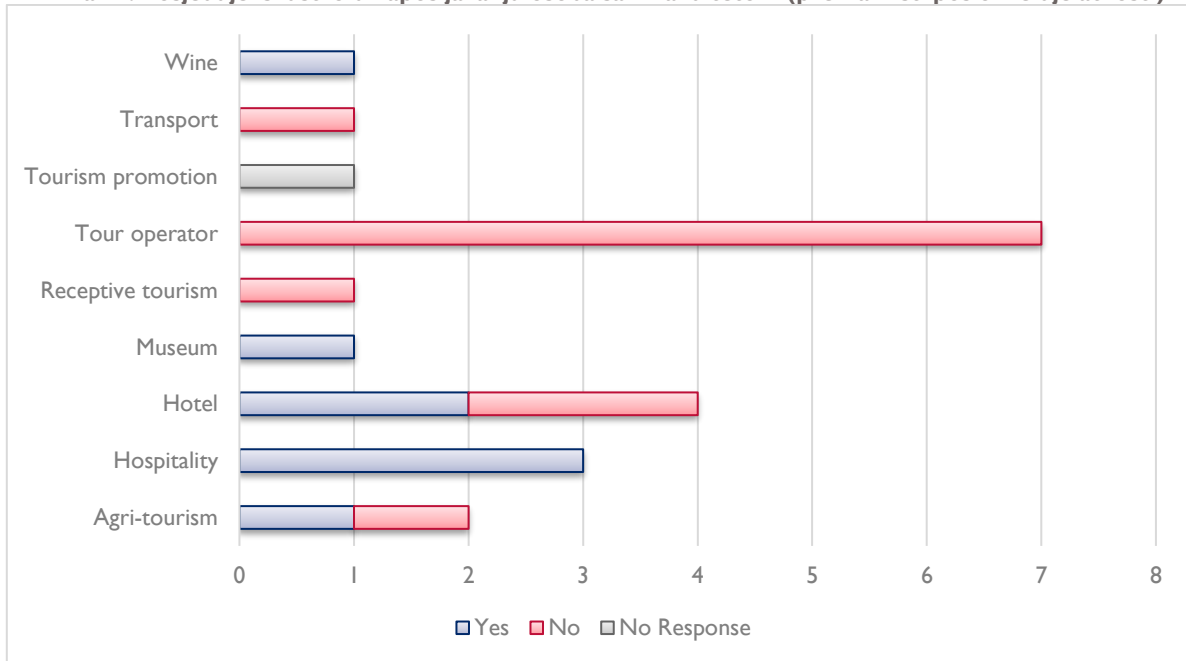
ZAKLJUČAK 2: Zapošljavanje osoba sa invaliditetom u turizmu je ograničeno zbog niske informiranosti potencijalnih zaposlenih i poslodavaca, neadekvatnih obrazovnih usluga za osobe sa invaliditetom i nepristupačnih radnih mjesta.

Postoji niz uzroka koji doprinose ograničenom zapošljavanju osoba sa invaliditetom u turističkoj industriji BiH, a oni uključuju sljedeće:

- Članovi porodice te vlasnici i rukovodioci preduzeća nemaju dovoljno informacija o podršci koju država pruža za zapošljavanje osoba sa invaliditetom
- Opća neinformiranost o potencijalima koje posjeduju osobe sa invaliditetom kao mogući zaposlenici
- Nedostatak pristupačnih obrazovnih mogućnosti za osobe sa invaliditetom, što smanjuje broj kvalificiranih osoba sa invaliditetom
- Nedostatak adaptacija kojima bi se omogućilo zapošljavanje osoba sa invaliditetom
- Nedostatak proaktivnog pristupa pri traženju zaposlenja u sektoru od strane osoba sa invaliditetom te recipročan nedostatak podrške preduzeća i institucija koje bi im pomogle da identificiraju i prijave se za odgovarajuća radna mjesta

Rezultati istraživanja turističkog sektora pokazali su da 13 od 21 ispitanika nije informirano o postojećim oblicima državne podrške koja može olakšati uspješno uključivanje osoba sa invaliditetom u radnu snagu. Od 21 preduzeća koje je učestvovalo u istraživanju, 12 nikada nije zaposlilo osobu sa invaliditetom (vidi pregled odgovora po segmentima poslovanja u nastavku).

Prikaz I. Posjeduje iskustvo u zapošljavanju osoba sa invaliditetom (prema vrsti poslovne djelatnosti)



Glavni razlog o kojem su poslovni subjekti u turizmu u najvećoj mjeri saglasni bio je taj da radno mjesto i radno vrijeme nisu prilagođeni osobama s invaliditetom. U istraživanju koje je provedeno među OOSI-ma i institucijama, 38 od 52 ispitanika (73 posto) se također složilo da je neprilagođeno radno mjesto i radno vrijeme jedna od glavnih prepreka za osobe sa invaliditetom na tržištu rada u turizmu. Ipak, u okviru ovog istraživanja, dominantniji razlog su bile predrasude i diskriminacija koji smanjuju samopouzdanje i motivaciju osoba sa invaliditetom za traženje zaposlenja, kao i predrasude i diskriminatorne prakse poslodavaca.

Predstavnici turističkih preduzeća naveli su neke od oblasti u kojima bi bili otvoreni za zapošljavanje osoba sa invaliditetom; međutim, broj osoba zainteresiranih za takve poslove sveukupno nadmašuje potražnju za većinom radnih mjesta ove vrste:

- Pomoćni radnik u kuhinji i dostavljač
- Hortikulturist
- Radnik za pružanje podrške putem interneta
- Pomoćni radnik
- Noćni čuvar
- Fotograf
- Turistički vodiči

Predstavnici turističkih preduzeća smatraju da je osobama sa invaliditetom potrebna dodatna podrška ili pomoć za obavljanje svakodnevnih poslova. Ovakav stav ukazuje na nedovoljno razumijevanje koje predstavnici privatnog sektora imaju u pogledu pitanja koja se odnose na osobe sa invaliditetom. Analiza nedostataka pokazuje potrebu za obrazovanjem i povećanjem nivoa informiranosti o pozitivnom potencijalu zapošljavanja osoba sa invaliditetom u turističkim organizacijama i preduzećima na glavnim destinacijama. Edukacijski programi usmjereni prema poslodavcima smanjili bi predrasude i diskriminaciju sa kojima se suočavaju osobe sa invaliditetom u društvu te proširili mogućnosti njihovog

zapošljavanja. Ovakav program bi također pomogao ostvarivanju bolje provedbe Konvencije UN-a o pravima osoba sa invaliditetom i Fakultativnog protokola za osobe sa invaliditetom.

PRISTUPAČNO OBRAZOVANJE U TURIZMU

Analiza dostupne literature ukazuje na postojanje socio-ekonomske veze između obrazovanja, zapošljavanja i položaja osoba sa invaliditetom u društvu. Naprimjer, prema Svjetskom izvještaju o invaliditetu, koji je objavila Svjetska zdravstvena organizacija 2011. godine, postoji snažna veza između invaliditeta i niskog nivoa obrazovanja.²⁹ Iz tog razloga, SZO je istakla obrazovanje kao sredstvo za omogućavanje većeg učešća osoba sa invaliditetom u društvu. Inkluzivniji obrazovni sistem je važna polazna tačka za poticanje integracije i pruža bolje mogućnosti za saradnju među interesnim grupama. Ovo uključuje i sektor turizma zbog ogromnog potencijala industrije i opće potrebe za specijaliziranim obrazovnim programima.

Kao što je ranije rečeno, pristupačnost je postala ključno pitanje u turizmu s obzirom na aktivno učešće svih demografskih grupa, kako zaposlenih, tako i potrošača u industriji i njenim pod-sektorima. Osobama sa invaliditetom moraju se zagaranirati ljudska prava, uključujući slobodu kretanja i uživanje u putovanju. Brojna ograničenja pristupačnosti, uključujući nedostatak obrazovnih programa i podrške, treba rješavati kroz partnerstvo s državnim organima, turističkim destinacijama, predstavnicima privatnog i javnog sektora, donatorima, osobama sa invaliditetom i OOSI-ima.

OOSI mogu biti od ključnog značaja u ovom procesu kroz pružanje javnog obrazovanja i zagovaranja, kako bi se katalizirale inovacije za pristupačni turizam u BiH. Glavna prepreka za OOSI i one kojima ove organizacije pružaju usluge je nedostatak općeg znanja i svijesti javnosti o preprekama s kojima se susreću osobe s invaliditetom, kao i o njihovim sposobnostima kao punopravnih sudionika i korisnih članova društva. OOSI mogu pokrenuti aktivnosti zagovaranja sa drugim OOSI-ma i kroz njihovo djelovanje u okviru vlade, turističke industrije te subjekata javnog i privatnog sektora. OOSI također mogu prikupiti i doprinijeti finansijskim sredstvima za razvoj vještina i znanja potrebnih za zapošljavanje u sektoru turizma. U skladu s programima koji su usmjereni na aktivno uključivanje osoba sa invaliditetom, predstavnici turističke industrije u BiH moraju se potaknuti da prepoznaju da grupama osoba s invaliditetom koje su nekada bile marginalizirane u društvu treba osigurati jednaka prava na

Osviještenost o invaliditetu

Obrazovne politike bi trebale biti usmjerene na popularizaciju niza pitanja u vezi s invaliditetom sa kojima se pojedinci suočavaju. Svijest i razumijevanje invaliditeta pomoći će da se poboljša prepoznavanje vještina i znanja koje posjeduju osobe sa invaliditetom i koje se traže u turističkoj industriji i drugim povezanim sektorima. Njegovanje ovih sposobnosti će dovesti do sticanja vrijednosti i statusa u pravnom položaju osoba sa invaliditetom u smislu relevantnih državnih, entitetskih i lokalnih zakona. Glavne prepreke koje sprečavaju cjelovitu integraciju osoba sa invaliditetom su:

- nedostatak fizičkog pristupa
- nedostatak obrazovnih programa i podrške
- nedostatak mogućnosti osposobljavanja na radnom mjestu

²⁹ Svjetska zdravstvena organizacija i Svjetska banka, "Svjetski izvještaj o invalidnosti", Svjetska zdravstvena organizacija, 2011, <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44575>.

turističke usluge, kao i na mogućnosti njihovog zapošljavanja u toj industriji (vidi uokvireni tekst u nastavku).

ZAKLJUČAK 3: Postoji izražen nedostatak u pogledu uvođenja procesa integracije osoba sa invaliditetom u obrazovne programe usmjerene na turizam i ugostiteljstvo.

Agencija za razvoj visokog obrazovanja i osiguranje kvaliteta bi mogla odgovoriti na ovu potrebu kroz razvoj obrazovnih politika u turizmu, a posebno politike koja se bavi pitanjima razvoja ljudskog kapitala u turističkoj industriji.

Pored toga, potrebno je unaprijediti nastavne planove i programe usmjerene na turizam koji su dostupni u BiH proširenjem procesa razvoja sadržaja i formata kako bi se uključile osobe sa invaliditetom. Pozivanjem različitih saradnika i povećanjem dostupnosti takvih obrazovnih programa za širu javnost može se popločati put za sistemsku integraciju osoba sa invaliditetom u turističku industriju. Davanjem prioriteta perspektivama i mišljenjima osoba sa invaliditetom, može se osmisлити sadržaj nastavnog plana i programa u oblasti turizma, uključujući predmete i pojedinačne module koji su obuhvaćeni, tako da se poboljša njihov obrazovni potencijal. Ovaj proces će predavačima i edukatorima u oblasti turizma pružiti znanja potrebna za uspostavljanje univerzalno inkluzivnog i pristupačnog obrazovnog plana i programa. Ne samo da bi tako strukturiran obrazovni program potakao stvaranje prilagodljivog radnog okruženja za osobe sa invaliditetom, već bi to imalo i dodatnu korist u smislu unapređenja kompetencija u turističkoj industriji, naročito kroz njen ljudski kapital, za pružanje usluga posjetiteljima s različitim potrebama.

Sljedeći lista srednjih škola u BiH u kojima se trenutno provode programi namijenjeni osobama sa invaliditetom, a koji su usmjereni na oblast turizma i ugostiteljstva. Sljedeće ustanove su u mogućnosti pružiti potrebnu obuku za stručno osoblje u sektoru turizma:

- *Škola za srednje stručno obrazovanje i radno osposobljavanje – Sarajevo.* Nakon završenog trogodišnjeg školovanja učenik stiče stručno zvanje pomoćni kuhar, a nakon četverogodišnjeg školovanja zvanje kuhar.
- *Centar za slušnu i govornu rehabilitaciju Sarajevo.* Centar ima status specijalizirane ustanove za liječenje djece i omladine sa posebnim potrebama. U okviru srednjoškolskog obrazovanja, djeca se mogu odlučiti za opću ili srednju stručnu školu gdje mogu steći stručne kvalifikacije i stručna zvanja kao što je pomoćni kuhar.
- *Centar „Zaštiti me“ Banja Luka.* Centar „Zaštiti me“ u Banjoj Luci je vaspitno-obrazovna ustanova za djecu sa mentalnom zaostalošću; djeca se mogu školovati za stručne kvalifikacije i zanimanja kao što su pekar i kuhar.
- *Specijalna osnovna i srednja škola “Đorđe Natošević”- Prijedor.* Centar ima status specijalizirane ustanove za odgoj i obrazovanje djece i omladine sa posebnim potrebama; djeca se mogu školovati za stručne kvalifikacije i zanimanja poput kuhara.
- *Centar za slijepu i slabovidu djecu i omladinu.* Centar za slijepu i slabovidu djecu i omladinu je javna ustanova za obrazovanje slijepih učenika iz cijele BiH. Srednjoškolski programi obuhvataju smjerove za fizioterapeute (IV stepen), telefonske operatere (IV stepen), poslovne sekretare (IV stepen) i pakere proizvoda (II stepen).

Navedene škole nude specijalizirane programe za osobe sa različitim vrstama invaliditeta. Svi programi koji se nude u srednjim stručnim školama u BiH obuhvataju sljedeća zanimanja:

- kuhar
- pomoćni kuhar
- pekar
- fizioterapeut
- telefonski operater

Na temelju podataka prikupljenih od ispitanika koji predstavljaju OOSI-e, analiza nedostataka je pokazala značajan nedostatak relevantnih obuka za osposobljavanje osoba sa invaliditetom. Prije svega, vrijedi napomenuti da je 19 od 21 turističkog preduzeća izjavilo da je osobama sa invaliditetom ponekad ili često potrebna dodatna edukacija kako bi se mogle zaposliti na poslovima vezanim za turizam u tim preduzećima. Iz perspektive osoba sa invaliditetom i uključenih institucija, jedna od glavnih prepreka za pristup poslovima u turizmu na koju ukazuje anketa među institucijama i organizacijama jeste nedostatak izbora obrazovanja koji je na raspolaganju osobama sa invaliditetom, a kroz koji bi ove osobe mogle razvijati svoje vještine i pripremiti se za rad u sektoru turizma BiH. Tri četvrtine ispitanika (**Tabela 3**) u anketi koja je provedena sa OOSI-ma i institucijama slaže se da je jedna od glavnih prepreka za veće zapošljavanje osoba sa invaliditetom u turizmu nedostatak mogućnosti za obrazovanje i osposobljavanje za poslove u turizmu.

Tabela 3. Usaglašenost stavova OOSI-a i institucija u vezi sa jednom od prepreka za zapošljavanje osoba sa invaliditetom u turizmu

Koje su glavne prepreke sa kojima se osobe sa invaliditetom susreću pri zapošljavanju u sektoru turizma? Označite u kojoj mjeri se slažete ili ne slažete sa tvrdnjama navedenim u nastavku na skali od 1 (uopće se ne slažem) do 5 (u potpunosti se slažem).						
Nedostatak mogućnosti pohađanja dodatnih kurseva i razvoja kompetencija potrebnih za tržište rada	Ukupan broj odgovora	1	2	3	4	5
	52	3	3	7	13	26

Uklanjanje fizičkih barijera, prije svega. Prema Ombudsmenu BiH u kontekstu Specijalnog izvještaja za 2021. godinu, član 9. Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom i Fakultativnog protokola obavezuje države potpisnice da poduzmu mjere, s ciljem omogućavanja potpunog učešća osoba s invaliditetom u svim područjima društvenog života.³⁰ Međutim, potreba za savladavanjem fizičkih (tj. arhitektonskih) i komunikacijskih barijera na koje nailaze u obrazovnim ustanovama često dovodi osobe s invaliditetom do odustajanja od visokog obrazovanja. Nedostatak obrazovanja u konačnici čini osobe sa invaliditetom manje konkurentnim na tržištu rada.

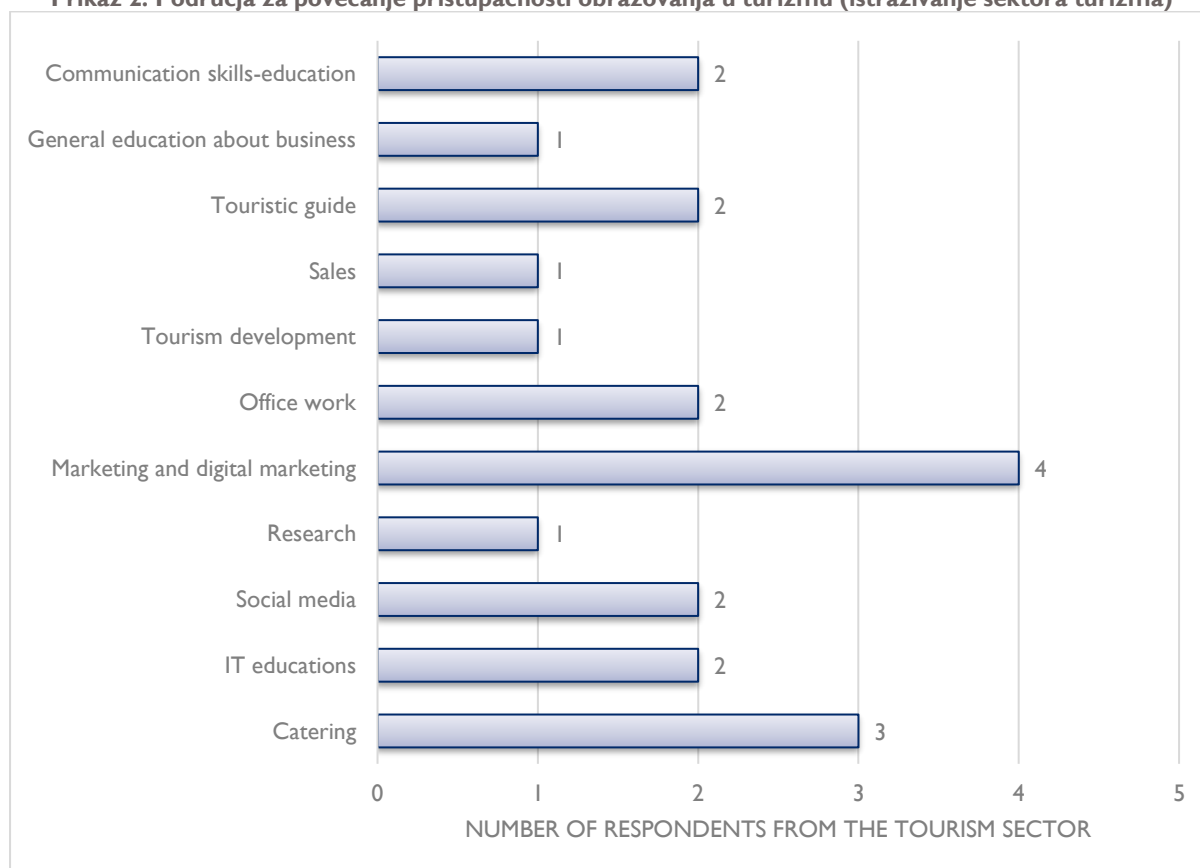
Pristupačnost, stoga, počinje od osnovnog pitanja fizičkog pristupa obrazovanju i programima osposobljavanja. Institucije koje pružaju obrazovne programe moraju prilagoditi svoje zgrade kako bi omogućile ulaz i kretanje osobama sa invaliditetom koje mogu imati ograničenja u kretanju, kao i

³⁰ “Specijalni izvještaj o efikasnosti zakonskih rješenja o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom u Bosni i Hercegovini, Institucija ombudsmena, 2021, https://www.ombudsmen.gov.ba/documents/obudsmen_doc2021072208592983bos.pdf

oštećenje vida ili sluha. Način pružanja informacija, koje uključuju nastavni plan i program, obrazovne materijale, nastavne metode, ocjenjivanje, jezičke i usluge podrške također mora biti osmišljen tako da bude pristupačan.³¹ Mjere koje se odnose na pristupačnost mora pokrenuti država kako bi se omogućilo i osiguralo da se osobama sa invaliditetom ne uskrati prilika da učestvuju u procesima obrazovanja.

Ciljna područja za pristupačnije obrazovanje u turizmu. Učesnicima ankete iz sektora turizma postavljeno je pitanje o područjima koja bi trebala biti u fokusu povećanja obrazovnih mogućnosti s ciljem pružanja podrške i pripremanja osoba sa invaliditetom za uspješno prijavljivanje i rad u turističkoj industriji. Odgovori sa predloženim programima sticanja vještina za osobe sa invaliditetom prikazani su u grafikonu koji slijedi.

Prikaz 2. Područja za povećanje pristupačnosti obrazovanja u turizmu (istraživanje sektora turizma)



Ova preporučena područja odražavaju direktno iskustvo predstavnika sektora turizma koji rade u industriji, s područjima vještina i znanja uključujući marketing, upravljanje društvenim medijima, sposobnost provođenja finansijskih transakcija i upravljanja prodajom, te specijalizirana znanja i društvenu interakciju koji su potrebni za posao turističkog vodiča. Stručno obrazovanje je stoga

³¹ "Specijalni izvještaj o efikasnosti zakonskih rješenja o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba sa invaliditetom u Bosni i Hercegovini", Institucija ombudsmena, 2021, https://www.ombudsmen.gov.ba/documents/obudsmen_doc2021072208592983bos.pdf

neophodno za prevazilaženje postojećeg jaza i povećanje konkurentnosti osoba sa invaliditetom na tržištu rada, čime se povećava stepen njihove integracije i uključenosti u društvene tokove.

STUB 3) Turistički proizvodi i iskustva i STUB 4) Brendiranje i marketing: Pristupačnost turizma u BiH

Sve veći broj putnika ima potrebu za smještajem koji treba zadovoljavati niz uvjeta, uključujući, između ostalih i one koji se odnose na fizički invaliditet. Naprimjer, starijim osobama ili osobama s ograničenom pokretljivošću može biti potrebna posebno projektovana infrastruktura koja će im pomoći u kretanju u sredinama koje bi inače predstavljale prepreke prilikom putovanja ili obilaska. Pristupačni turizam podrazumijeva kontinuirana nastojanja da se osigura da turističke destinacije, proizvodi i usluge budu dostupni svim ljudima. Ovo uključuje turističke lokalitete, objekte i aktivnosti u javnom i privatnom vlasništvu, odnosno pod njihovom upravom.³²

ZAKLJUČAK 4: Turistički proizvodi i iskustva u BiH nisu dostupni turistima sa invaliditetom, a samo polovina ispitanika iz turističkog sektora smatra da bi se od poslodavaca u sektoru turizma trebalo zahtijevati da osiguraju pristupačnost.

Pristupačni turizam važno je pitanje za osobe sa invaliditetom, vladine institucije, preduzeća i turističku industriju. Pristupačnost je ključni element u uspostavljanju održive socio-ekonomske politike u BiH. UN navodi uobičajene izazove s kojima se susreću osobe sa invaliditetom u sektoru putovanja i turizma³³:

- Nedostatak obuke za radnike u turističkoj industriji, posebno o pitanjima pristupačnosti
- Usluge rezervacije i web stranice koje nisu dostupne osobama sa invaliditetom
- Nedostatak adaptacija na aerodromima i transfernim lokacijama i uslugama
- Nedostatak hotela, restorana, prodavnica, toaleta i javnih prostora koji su projektovani ili prilagođeni zahtjevima pristupačnosti
- Ulice i usluge prijevoza nisu pristupačne osobama sa invaliditetom (tj. nedostatak nagibnih i podiznih rampi)
- Nedostatak informacija o pristupačnim objektima, uslugama, iznajmljivanju opreme i turističkim atrakcijama

Istraživanje turističkog sektora pružilo je sljedeće uvide o trenutnom stanju pristupačnosti u turističkoj industriji:

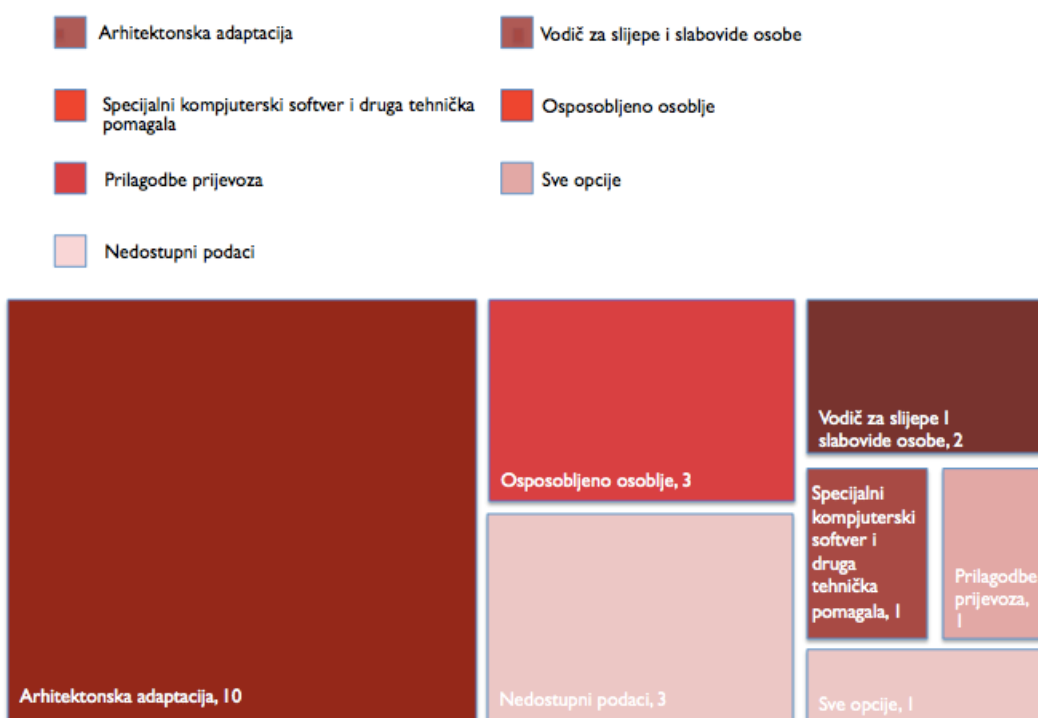
- Turističke destinacije u BiH nisu pristupačne osobama sa invaliditetom – 18 od 21 ispitanika iz turističkih preduzeća i većina predstavnika OOSI-a i institucija izjavili su da turističke destinacije nisu pristupačne osobama sa invaliditetom

³² “Promoviranje pristupačnog turizma za sve”, Odjel za ekonomska i socijalna pitanja Ujedinjenih nacija, pristupljeno 1. oktobra 2021. godine, <https://www.un.org/development/desa/disabilities/issues/promoting-accessible-tourism-for-all.html>

³³ Ibid

- Manje od polovine ispitanika navelo je da bi se od turističkih destinacija trebalo zahtijevati da prilagode izgrađeni pejzaž potrebama osoba sa invaliditetom te da bi osoblje i turistički vodiči trebali biti posebno osposobljeni za pružanje usluga osobama s oštećenjem vida.
- Kako bi turističke destinacije postale pristupačne, ispitanici iz turističkog sektora dali su prednost arhitektonskim adaptacijama (10 od 21) i osposobljavanju zaposlenih (3 od 21) te dostupnosti vodiča za slijepe i slabovidne osobe (2 od 21). Druge opcije za prilagođavanje turističkih proizvoda i destinacija osobama sa invaliditetom nisu bile tako snažno podržane, s tim da su mogućnosti odgovora bile isključive, a ispitanici su mogli označiti samo jednu opciju (vidi grafikon u nastavku).

Prikaz 3. Zahtjevi koji se odnose na pristupačnost turističkih destinacija osobama sa invaliditetom u BiH (istraživanje sektora turizma)



4. PREPORUKE

Kako bi se pomoglo nastojanjima BiH kao zemlje koja pokazuje svoju predanost turizmu pristupačnom za sve, u nastavku su date preporuke za intervencije u turističkoj industriji BiH. Nakon preporuka slijedi akcioni plan u kojem su detaljnije obrađene sve inicijative u smislu preporučenog odgovornog tijela i partnera za podršku i očekivanih rezultata.

Ključni akteri na koje su usmjerene ove preporuke su javni i vladini službenici, organizacije koje predstavljaju osobe sa invaliditetom, privatni sektor, škole i centri za obuku. Preporuke su organizirane prema četiri stuba turističkog lanca vrijednosti, u skladu sa entitetskim strategijama za turizam, te se direktno bave zaključcima koji su prethodno navedeni u analizi nedostataka:

- 1) Poticajno okruženje za konkurentnost
- 2) Ljudski kapital
- 3) Turistički proizvodi i iskustva
- 4) Brendiranje destinacije i marketing

STUB 1) Poticajno okruženje za konkurentnost

INICIJATIVA 1.1. Pružanje tehničke pomoći i podizanje nivoa informiranosti osoba sa invaliditetom i njihovih porodica u pogledu pristupa mogućnostima samozapošljavanja, zapošljavanja i društvenog preduzetništva

Da bi se poboljšala apsorpcija sredstava za samozapošljavanje (vezano za Zaključak 1) i zapošljavanje (vezano za Zaključak 2), postoji potreba za podizanjem nivoa informiranosti osoba sa invaliditetom i njihovih porodica o postojećoj podršci i tehničkoj pomoći koja je dostupna za (samo-)zapošljavanje putem entitetskih fondova za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba sa invaliditetom te entitetskih i kantonalnih zavoda za zapošljavanje. Osim dostupnosti informacija, potencijalnim vlasnicima preduzeća je potrebna tehnička pomoć od vlade ili OOSI-a kako bi razvili svoje poslovanje i podnijeli zahtjev za finansijska sredstva, kao i za pristup drugim vidovima podrške kasnije u radu. Tehnička pomoć i informacije također trebaju obuhvatati trendove i potrebe turističkog tržišta. Aktivnosti bi trebale uključivati:

- Prikupljanje i sistematizaciju informacija o oblicima podrške (samo-)zapošljavanju i prezentiranje informacija u jednostavnom obliku pristupačnom za osobe s različitim vrstama invaliditeta
- Prilagođavanje alata za razvoj turističkog poslovanja osobama s različitim vrstama invaliditeta, poput webinaru u okviru [Turizam Academy](#)
- Usmjeravanje informacija na osobe sa invaliditetom i njihove porodice putem OOSI-a, centara za socijalni rad i zavoda za zapošljavanje
- Pružanje prilagođene tehničke pomoći, kao što je početna obuka za razvoj poslovanja i pomoć pri prijavljivanju na javne pozive, kao i srednjoročno do dugoročno mentorstvo

STUB 2) Ljudski kapital

Inicijative 2.1 i 2.2 prožimaju poticajno okruženje i ljudski kapital. One su uključene u Stub 2 kako bi odražavale strukturu pitanja iz Analize stanja i nedostataka.

INICIJATIVA 2.1. Uskladiti pravni okvir koji se odnosi na profesionalnu rehabilitaciju i mogućnosti zapošljavanja osoba sa invaliditetom.

BiH je usvojila zakonodavne i normativne okvire, ali oni zahtijevaju bolju implementaciju i provođenje. Ovi dokumenti predstavljaju samo temelj za daljnji razvoj strategija inkluzije, posebno u privredi. Preporučuju se sljedeće aktivnosti kako bi se olakšalo uključivanje osoba sa invaliditetom u procese zapošljavanja u turizmu:

- Unaprijediti zakonska rješenja, posebno ona koja se odnose na profesionalnu rehabilitaciju i mogućnosti zapošljavanja osoba sa invaliditetom i s tim povezanim sistemom kvota.

U FBiH: (1) smanjiti opterećenje za pravna lica koja zapošljavaju 16 ili više zaposlenih u FBiH (radi usaglašavanja rješenja između entiteta); (2) osigurati da se prikupljanje posebnih doprinosa od poslodavaca u FBiH organizira preko Porezne uprave FBiH; (3) omogućiti poslovnim subjektima pristup podršci za zapošljavanje osoba sa težim invaliditetom, a ne samo za otvaranje novih radnih mjesta; (4) izvršiti reviziju Fonda za profesionalnu rehabilitaciju i osobe sa invaliditetom FBiH i zavoda za zapošljavanje te ocjeniti efekat tih namjenskih sredstava slično reviziji u RS-u, te izmijeniti politike u skladu sa tom revizijom; (5) promovirati donošenje propisa o društvenom preduzetništvu.

U RS: (1) preporuke Generalnog revizora treba u potpunosti implementirati; (2) poboljšati praćenje zapošljavanja osoba sa invaliditetom te praćenje i transparentnost mjera podrške; (3) zalagati se za uspostavljanje i objavljivanje registra društvenog preduzetništva u skladu sa postojećim Zakonom o društvenom preduzetništvu RS. U BD, zalagati se za donošenje Zakona o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba sa invaliditetom i Zakona o društvenom preduzetništvu.

- Uskladiti strategije razvoja turizma na entitetskom nivou sa potrebom za boljim pristupom zapošljavanju za osobe sa invaliditetom, uključujući i onu koja se odnosi na mogućnosti obrazovanja.

Ključne intervencije u vezi sa entitetskim strategijama razvoja turizma koje se odnose na učešće osoba sa invaliditetom u zapošljavanju u turističkoj industriji su: (1) prilagođavanje obuka i edukacija za osobe sa invaliditetom; (2) uklanjanje informacijske barijere i drugih prepreka, uključujući i vještine koje nedostaju kako bi osobe sa invaliditetom bile u poziciji da započnu vlastiti posao u turizmu; (3) povećanje obima certificiranja osoba sa invaliditetom kao vodiča, uključujući specijalizirane avanturističke vodiče; (4) podizanje svijesti poslodavaca u turizmu o mogućnostima i prednostima zapošljavanja osoba sa invaliditetom, kao i potrebama prilagođavanja radnog mjesta; (5) povezivanje lokalnih turističkih zajednica s udruženjima i preduzećima osoba sa invaliditetom.

INICIJATIVA 2.2. Izraditi smjernice za nadležne državne organe za jačanje vertikalne povezanosti stručnog obrazovanja (zakon i smjernice), zakon o turizmu i zakone koji se odnose na osposobljavanje i zapošljavanje osoba sa invaliditetom.

U cilju povećanja broja zaposlenih osoba sa invaliditetom u turističkoj djelatnosti, vlada bi trebala doprinijeti sljedećem:

- smanjenju pristranosti, predrasuda i stereotipa u društvu kroz unapređenje institucionalne zaštite osoba sa invaliditetom od diskriminacije
- sistemskoj i snažnijoj zaštiti kroz zakonodavstvo i podizanje svijesti o pravima i mogućnostima osoba sa invaliditetom
- povećanju njihovog samopouzdanja kroz obrazovanje i zapošljavanje

Kako bi se ovo postiglo, vlada bi trebala saradivati sa OOSI-ma na izradi smjernica o pitanjima uključivanja osoba sa invaliditetom prilikom izrade zakona i propisa. Smjernice bi također trebale naglasiti ulogu vlade u pružanju podrške za stvaranje obrazovnih mogućnosti.

U sklopu razvoja smjernica i revizije propisa, vlada bi također trebala istražiti mogućnosti uspostavljanja koordinacijskog tijela između aktera iz javnog i privatnog sektora, kao krovne institucije za rehabilitaciju i zapošljavanje osoba sa invaliditetom, kako bi se osigurao jedinstveni sistem koji će pratiti ove procese. To bi značilo uspostavljanje krovne organizacije, odbora ili mreže koja bi se sastojala od relevantnih aktera uključenih u stručno obrazovanje, zapošljavanje i socio-ekonomsku inkluziju osoba sa invaliditetom. Aktivnosti koordinacije mogle bi doprinijeti međusobnom razumijevanju potreba i interesa svih zainteresiranih strana te poboljšati proces zalaganja za prava osoba sa invaliditetom.

INICIJATIVA 2.3. Omogućiti ciljanu obuku osobama sa invaliditetom o vještinama pružanja korisničkih usluga i specijaliziranim vještinama u okviru ove djelatnosti

Na temelju zaključaka do kojih se došlo analizom, dva su oblika ciljane obuke koja bi bila korisna osobama sa invaliditetom s ciljem povećanja nivoa njihove zaposlenosti u sektoru turizma. To su 1) vještine pružanja korisničkih usluga i 2) specijalizirane vještine za sticanje kvalifikacija za određene radna mjesta u ovom sektoru.

U BiH postoje određene obuke za korisničku podršku namijenjene osobama sa invaliditetom, te je tako, naprimjer, Udruženje ProReha izradilo nastavne planove i programe i materijale za ovu svrhu. Materijal je prilagođen osobama sa intelektualnim teškoćama, prezentacije su pisane jednostavnim jezikom, a tekstualni i vizuelni sadržaji su laki za čitanje i razumijevanje. Obrazovni programi namijenjeni su osnaživanju osoba sa invaliditetom kroz neformalne obuke u oblasti socijalnih vještina, komunikacije, timskog rada, planiranja vremena, savladavanja stresa te kroz specijalizirano osposobljavanje za određena zanimanja u sektoru turizma. Prostorije za održavanje obuka projektovane su uz uvažavanje zahtjeva njihove pristupačnosti. Obuke poput ovih mogu se proširiti u cijeloj BiH, kako kroz povezivanje postojećih pružatelja usluga sa privatnim sektorom u cilju povećanja njihovog učešća, tako i kroz udruženja ili donatorsko programiranje kojim se pruža mentorstvo drugim pružateljima usluga s ciljem prilagođavanja materijala standardima industrije.

Drugo, obuke za sticanje specijaliziranih vještina su manje zastupljene, ali izuzetno potrebne za povećanje zapošljavanja osoba sa invaliditetom u turističkoj industriji. Postojeće specijalizirane programe je potrebno prilagoditi inkluzivnosti, prilagođavajući nastavne planove i programe te metodologiju nastave kako bi odgovorili na stil učenja i potrebe učenika. Pružatelji usluga mogu ostvariti partnerstvo sa ustanovama koje imaju programe stručnog osposobljavanja kako bi one prilagodile svoje programe potrebama učenja osoba sa invaliditetom, te time istovremeno proširile ponudu i povećale broj učenika koji pohađaju stručne škole. Jedan primjer programa osposobljavanja mogao bi biti partnerstvo između pružatelja usluga i centra za obrazovanje odraslih, s fokusom na sticanje kvalifikacija potrebnih za zanimanje kuhara. Centar za obrazovanje odraslih mogao bi ostvariti saradnju sa pružateljem usluga s ciljem prilagođavanja svojih postojećih programa i obuka za osobe sa intelektualnim poteškoćama ili fizičkim invaliditetom. Praktične aktivnosti bi se odvijale u Akademiji kao i na radnom mjestu kod pristupačnih restorana i hotela, dok bi se teorijska nastava odvijala u edukativnim učionicama pružatelja usluga.

Druga vrsta specijalizirane obuke koja se podudara sa vještinama identificiranim u Analizi stanja i nedostataka je obuka za vodiče, a posebno za vodiče na otvorenom i avanture. Tekuće ili planirane sektorske obuke trebaju biti u formatima pristupačnim za osobe sa invaliditetom, pri čemu bi

marketinške aktivnosti trebale uključivati OOSI-e i udruženja s ciljem poticanja osoba sa invaliditetom da se pridruže obukama.

Lista primjera vještina potrebnih za korisničku službu i specijaliziranih obuka navedena je u Dodatku D.

INICIJATIVA 2.4. Uvesti programe traženja poslova za osobe s invaliditetom

Centri za profesionalnu rehabilitaciju trebali bi ostvariti saradnju sa akterima u bh. sektoru turizma s ciljem uvođenja programa traženja poslova za osobe sa invaliditetom. Centri mogu saradivati s pružateljima usluga kako bi ponudili radionice putem interneta i uživo usmjerene na vještine pisanja životopisa, traženje posla i pripremu za intervju. U saradnji sa agancijama za zapošljavanje ili pružateljima usluga obrazovanja, centri mogu unaprijed organizirati sajmove poslova uz svrsishodne kapanje informiranja putem OOSI-a, kako bi povećali učešće osoba s invaliditetom. Također se može uključiti i ostvarivanje kontakta sa školama kako bi se promoviralo ciljano savjetovanje o odabiru zanimanja i pružile smjernice osobama s invaliditetom koje dolaze iz neke obrazovne ustanove.

Kako bi upotpunili program, centri bi trebali osigurati da njihove *web* stranice sadrže informacije o mogućnostima zapošljavanja, obrazovnim programima, ljudskim pravima i povezanim resursima za osobe sa invaliditetom, zagovaračke grupe i potencijalne poslodavce.

INICIJATIVA 2.5. Promovirati inkluzivno i sigurno radno okruženje za osobe sa invaliditetom u turizmu

Kada su osobe sa invaliditetom zaposlene u sektoru turizma, lojalnost kupaca, diversifikacija baze potrošača i inovativne poslovne prakse doživljavaju sveukupno poboljšanje. Pri ostvarivanju saradnje sa privatnim sektorom, udruženja bi trebala biti usmjerena ka promoviranju inkluzivnog i sigurnog radnog okruženja za osobe sa invaliditetom te suzbijanju stereotipa vezanih za njihovo zapošljavanje. Centri za profesionalnu rehabilitaciju i OOSI-i bi trebali saradivati s preduzećima s ciljem prilagođavanja svojih procesa osposobljavanja – kako u smislu prilagođavanja uputstava i procesa specifičnim potrebama osoba sa invaliditetom, tako i u smislu educiranja poslodavaca i rukovodilaca o suzbijanju diskriminacije i razotkrivanju stereotipa. Kako bi se istakla važnost ovakvih obuka, državna podrška turističkim preduzećima mogla bi uključivati uvjete koji se odnose na godišnju formalnu obuku o borbi protiv diskriminacije za poslodavce i zaposlene, te također pružiti poticaje poslodavcima koji prilagode procese osposobljavanja ili zapošljavaju osobe sa invaliditetom na specijalizirana radna mjesta.

Osim toga, centri mogu saradivati s vladom na provođenju kampanja podizanja svijesti kojima se ističu prednosti zapošljavanja osoba sa invaliditetom u turističkim preduzećima. Ovo može uključivati isticanje lokalnih priča o uspjehu preduzeća koja zapošljavaju vodiče koji su osobe sa invaliditetom, uz istovremeno promoviranje koraka koje je preduzeće poduzelo kako bi osiguralo da su njegovi proizvodi ili turistička iskustva inkluzivna za turiste koji su osobe s invaliditetom.

INICIJATIVA 2.6. Ugraditi principe pristupačnog turizma u formalno obrazovanje revidiranjem nastavnih planova i programa u oblasti turizma u školama i na univerzitetima

Kako bi se osiguralo da su ciljevi turizma pristupačnog za sve ugrađeni u sistem, postojeći formalni nastavni plan i program treba ažurirati kako bi uključio pregled i primjenu koncepata. Pored toga, potrebno je izvršiti procjenu izvođenja nastavnog plana i programa kako bi se osiguralo da je ono pristupačno učenicima i studentima sa invaliditetom, primjenjujući načela univerzalnog dizajna na učenje i identificirane ciljne vještine i radna mjesta za koje postoji potražnja u privatnom sektoru.

STUB 3) Turistički proizvodi i iskustva

INICIJATIVA 3.1. Osigurati obuku o pristupačnosti za zaposlene u turizmu putem *online* platforme kako bi se povećao nivo pristupačnosti turističkih destinacija u BiH za potrošače s invaliditetom.

Pružanje visokokvalitetnih turističkih usluga obuhvata smještaj, restoranske i ugostiteljske usluge, sportske aktivnosti, turooperatore, turističke informacije i prijevoz. Da bi uslužna područja odgovorila na specifične zahtjeve pristupa raznolike grupe potrošača, zaposleni u turizmu i ugostiteljstvu moraju posjedovati stručne vještine koje prevazilaze osnovne vještine stručnog usavršavanja. Uz odgovarajuću obuku, osoblje korisničke službe može osigurati da se osobe sa invaliditetom i drugi posjetitelji s različitim potrebama osjećaju dobrodošli i integrirani u skupinu potrošača, umjesto da se s njima postupa odvojeno. Naprimjer, zaposleni bi mogli pomoći u prevladavanju nekih fizičkih i osjetilnih prepreka koje postoje u starijim zgradama.

Obuka iz oblasti pristupačnog turizma za zaposlene može pomoći da se promijeni percepcija barijera s kojima se osobe sa invaliditetom stalno susreću u svojoj okolini. Uzrok velikog broja prepreka su nedostatak znanja, a samim tim i nedostatka razumijevanja. Povećanje nivoa osjetljivosti i svijesti o preprekama koje su prisutne u turističkoj industriji (odnosno, u destinaciji, atrakcijama, iskustvima i aktivnostima) pomoći će da se umanje njihovi efekti.

U okviru ove preporuke, predlaže se uvođenje modula obuke u sastav Turizam Academy za turističke radnike usmjeren na sljedeća pitanja pristupačnosti:

- Inkluzivna komunikacija
- Zadovoljavanje potreba klijenata
- Osnovna načela inkluzivnosti i univerzalnog dizajna

Ovaj *online* modul bi trebao biti popraćen uvođenjem komunikacijskih aktivnosti, a vanmrežne verzije bi se mogle ponuditi preko udruženja ili pružatelja usluga, u saradnji s hotelima, kako bi se obezbijedila obuka za sve zaposlene.

INICIJATIVA 3.2. Izraditi vodič o preporukama za pristupačnost u cilju unapređenja turističkih destinacija i usluga

Istraživanje i analiza nedostataka u BiH pokazali su da je potrebno poboljšati pristupačnost u sektoru turizma kako bi on istinski bio na usluzi turistima sa invaliditetom. Pristup relevantnim informacijama osnovni je zahtjev turističke industrije. Znanje i razumijevanje će pomoći zainteresiranim stranama da provedu promjene kako bi se bolje prilagodile osobama sa invaliditetom te da u prepoznavanju prepreka koje trenutno postoje. Naprimjer, arhitektonski projekti često predstavljaju fizičku barijeru za osobe sa invaliditetom, pri čemu te barijere često nisu očigledne za korisnike koji nemaju invaliditet. Izmjene u izgrađenom pejzažu odličan su primjer vrste intervencije koja može značajno promijeniti pristupačnost nekog lokaliteta i uživanje u njemu. Ovo se odnosi kako na javne prostore, tako i na mjesta zaposlenja, kao što su uredi i maloprodajni prostori. Što je veći broj ljudi koji mogu iskusiti putovanja, to će sektor turizma ostvariti veću korist. To će se postići samo kroz aktivna nastojanja za ostvarivanjem turizma pristupačnog za sve. To znači da akteri koji imaju kapacitet da provedu promjene moraju uzeti u obzir ne samo osobe sa invaliditetom, već i druge demografske grupe, uključujući starije osobe, porodice s djecom i pojedince sa degenerativnim bolestima.

Kako bi se podržalo sistematsko unapređenje u pogledu pristupa za osobe sa invaliditetom, potrebno je izraditi vodič o preporukama za pristupačnost s ciljem poboljšanja turističkih destinacija i usluga. Vodič bi trebao biti raščlanjen po vrstama turističkih i ugostiteljskih usluga sa jasnim preporukama za

kratkoročna i dugoročna poboljšanja. Posebno, za operatere turističkih aktivnosti na otvorenom i avanturistički turizam, sigurnosne i operativne procedure moraju uključivati sigurnosne mjere za turiste koji su osobe s invaliditetom.

Vodič bi trebao biti popraćen kampanjom podizanja svijesti kako bi se privatnom sektoru pružila podrška u pogledu razumijevanja društvenih i ekonomskih koristi od poboljšanja, uključujući brendiranje BiH kao turističke destinacije koja je pristupačna za ovaj segment putovanja. Naprimjer, poboljšanjem turističkih proizvoda u cilju pružanja boljeg iskustva turistima sa invaliditetom, BiH bi, kroz sticanje oznake UNWTO-a, mogla biti prepoznata kao pristupačna turistička destinacija. Vladini ili donatorski programi mogli bi podržati ova unapređenja kroz prijave za bespovratna sredstva, budući da će poboljšanja koja provode pružatelji usluga biti od koristiti za cjelokupni sektor.



INICIJATIVA 3.3. Poboljšati pristupačnost turističkih informativnih centara kako bi se poboljšalo iskustvo turista i pristup domaćim turističkim proizvodima i informacijama

Kao polazna tačka mnogih turističkih putovanja u BiH, turistički informativni centri odražavaju nedostatak pristupačnosti koji je prisutan u najvećem dijelu sektora. U nastavku su navedeni koraci koje centri mogu poduzeti kako bi poboljšali pristup i iskustvo turistima sa invaliditetom prilikom traženja informacija o potencijalnim ponudama u BiH:

- u turističkoj industriji, počevši od turističkih informativnih centara, nedostaju tumači za znakovni jezik, zapisivači i tumači za osobe sa oštećenim sluhom i vidom. U sektoru turizma i ugostiteljstva treba poticati obuku javnih službenika za komunikaciju na znakovnom jeziku i njihovo raspoređivanje na različite uslužne šaltere. Obuka postojećih turističkih vodiča za komunikaciju na znakovnom jeziku ne iziskuje velika sredstva, a ima veliki uticaj na nivo inkluzivnog turizma u BiH. Projekat Turizam bi mogao pomoći u realizaciji ovih aktivnosti obuke kroz povezivanje turističkih informativnih centara sa relevantnim programima osposobljavanja, te pružanjem poticaja u inicijalnoj fazi pokretanja ove aktivnosti, putem vaučera. Za dugoročnu održivost, ovi programi komunikacijskih vještina bi trebali biti ugrađeni u nastavni plan i program stručnog obrazovanja i osposobljavanja kao uvjet za pružanje usluge ili sticanje sertifikata.
- Sistem za slanje prevodilaca osobama sa invaliditetom također treba unaprijediti i ojačati.
- Na svim filmovima, audio vodičima i javnim oglasima treba postaviti titlove za osobe oštećenog sluha.
- Pristupačnost samog centra treba procijeniti korištenjem dijagnostičkih kontrolnih lista, kao što su alati iz Mobility International-ove grupe za izvrsnost u razvoju i inkluziji invaliditeta, procjenjujući metode pružanja informacija kao i fizički prostor, uključujući toalete i prodavnice.

STUB 4) Brendiranje destinacije i marketing

INICIJATIVA 4.1. Dizajniranje usluga rezervacije i turističke web stranice u cilju postizanja veće pristupačnosti

Internet je postao jedan od najpopularnijih alata za istraživanje i planiranje putovanja kao dodatak štampanim informacijama i drugim promotivnim materijalima. Za osobe sa invaliditetom koje imaju specifične zahtjeve za ostvarivanje pristupa, ove informacije su ključne za donošenje informiranih odluka o putovanju. Turistički pružatelji usluga i servisi za pružanje informacija ne bi trebali nuditi samo informacije o proizvodima i iskustvima, već i osigurati da prezentirani sadržaj uključuje aktuelne i tačne informacije o dostupnom smještaju koji je zadovoljava potrebe pristupačnosti.

Ova inicijativa bi se također mogla implementirati u skladu sa inicijativom 3.2, bilo da bude dio vodiča ili potencijalne podrške ponuđene pružateljima usluga za implementaciju preporuka. Ako se implementiraju odvojeno, turistička udruženja bi trebala saradivati s preduzećima na pružanju konsultantskih usluga o unaprjeđenju usluga rezervacije i *web* stranice, kako iz tehničke perspektive, tako i s obzirom na vrstu informacija koje je potrebno uključiti. Osim toga, turistička udruženja i zajednice bi također trebali ažurirati svoje *web* stranice kako bi one bile pristupačnije te osigurale da osobe s invaliditetom mogu pristupiti važnim informacijama.

INICIJATIVA 4.2. Podići svijest o pristupačnim destinacijama ili uslugama u BiH kroz marketinšku kampanju

Razvoj pristupačnih turističkih destinacija također predstavlja prednost za državne organe upravljanja u sektoru turizma. Turistička udruženja su u poziciji da saraduju sa ministarstvima na promociji i širenju ideala i mogućnosti pristupačnog turizma. Njihova uloga može imati značajan uticaj na kvalitet regionalnog i nacionalnog turističkog sistema i dovesti do konkurentnosti zemlje u pogledu njenih turističkih proizvoda i usluga.

Kako bi pružili podršku sadašnjim i budućim potrošačima da razumiju koncept pristupačne destinacije ili usluge u BiH, interesne strane u turizmu trebale bi saradivati na međunarodnoj i domaćoj marketinškoj kampanji. Koristeći rezultate ove analize, zajedno sa informacijama kojima raspolažu udruženja u pogledu usluga za članove te pozivom članovima, udruženja mogu raditi s kreativnim umjetnicima da osmisle kampanju koja će predstavljati pristupačne destinacije i potrošačke preporuke. Kampanje neće samo povećati pristupačnost i inkluzivnu svijest domaćih i međunarodnih turista o proizvodima i iskustvima BiH, već i o važnosti ovih načela u cjelini, te opredijeljenosti BiH za inkluzivni turizam za sve.

Podaci prikupljeni za osmišljavanje kampanje mogu poslužiti u povezane marketinške svrhe za povećanje svijesti o pristupačnim destinacijama ili uslugama. Prilikom identificiranja lokalne nevladine organizacije koja će realizirati aplikaciju ili vodič, zainteresirane strane u turizmu mogu raditi s dizajnerima i stručnjacima za IKT kako bi osmislili mobilnu aplikaciju ili *online* vodič sa informacijama o ključnim urbanim lokalitetima u Sarajevu, Mostaru, Trebinju i Međugorju. Razvoj aplikacije bi se također mogao finansirati putem konkursa za inovacije ili zahtjeva za dodjelu bespovratnih finansijskih sredstva (grantova).

5. PLAN UKLJUČIVANJA OSOBA SA INVALIDITETOM

U ovom odjeljku proširuje se gornje navedena priča s akcijskim planom za napredovanje. U Planu uključivanja osoba sa invaliditetom detaljnije su obrađene sve inicijative u smislu predloženih nadležnih tijela i partnera za podršku i očekivanih rezultata. Glavni akteri na koje su preporuke usmjerene su službenici javnih ustanova i vlade, organizacije koje predstavljaju osobe sa invaliditetom, privatni sektor, škole i centri za osposobljavanje. Preporuke su strukturirane prema četiri stuba turističkog vrijednosnog lanca, u skladu sa entitetskim strategijama za turizam, i odnose se na zaključke iz Analize stanja i nedostataka:

- 1) Poticajno okruženje za konkurentnost
- 2) Ljudski kapital
- 3) Turistički proizvodi i iskustva
- 4) Brendiranje destinacije i marketing

Cilj Plana uključivanja osoba sa invaliditetom je osigurati korake za potpunu provedbu UN-ove Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i Fakultativnog protokola u sektoru turizma u BiH jačanjem načela inkluzije i pristupa koji su u osnovi turizma za sve. Akcioni plan se temelji na spoznaji da relevantni akteri, uključujući osobe sa invaliditetom, vladine institucije i predstavnike privatnog sektora u BiH trebaju u potpunosti prihvatiti načela inkluzivnosti koji su ključni ta strategiju „turizam za sve“.

Tabela 4. Plan uključivanja osoba sa invaliditetom

PROVEDBENE AKTIVNOSTI	NADLEŽNI ORGANI(I)	ILUSTRATIVNA TIJELA ZA PODRŠKU	REZULTAT
Inicijativa 1.1. Pružanje tehničke pomoći i podizanje nivoa informiranosti osoba sa invaliditetom i njihovih porodica u pogledu pristupa mogućnostima samozapošljavanja, zapošljavanja, te mogućnostima društvenog preduzetništva u vezi sa novonastalim potrebama i trendovima na turističkom tržištu	<ul style="list-style-type: none"> • Entitetska ministarstva rada i socijalne politike • Entitetski fondovi za profesionalnu rehabilitaciju osoba sa invaliditetom • Ministarstva turizma 	<ul style="list-style-type: none"> • OOSIs • Turističke organizacije • USAID Turizam 	Podignuta svijest o raspoloživim mogućnostima (samo)zapošljavanja, a u najboljem slučaju, povećan nivo apsorpcije sredstava za zapošljavanje, samozapošljavanje osoba sa invaliditetom i/ili za preduzeća u vlasništvu osoba sa invaliditetom u turizmu i srodnim djelatnostima
Inicijativa 2.1. Uskladiti pravni okvir koji se odnosi na profesionalnu rehabilitaciju i mogućnosti zapošljavanja osoba sa invaliditetom	<ul style="list-style-type: none"> • Entitetska ministarstva rada i socijalne politike 	<ul style="list-style-type: none"> • OOSIs • Turističke organizacije 	Unaprijeđena i usklađena zakonska rješenja u oba entiteta koja se odnose na profesionalnu rehabilitaciju i mogućnosti zapošljavanja osoba sa invaliditetom

	<ul style="list-style-type: none"> Entitetski fondovi za profesionalnu rehabilitaciju osoba sa invaliditetom 		
Inicijativa 2.2. Izraditi smjernice za nadležne državne organe za jačanje vertikalne povezanosti stručnog obrazovanja i osposobljavanja (zakon i smjernice), zakon o turizmu i zakone koji se odnose na osposobljavanje i zapošljavanje osoba sa invaliditetom.	<ul style="list-style-type: none"> Ministarstvo obrazovanja na kantonalnom i entitetskom nivou OOSIs 	<ul style="list-style-type: none"> Turističke zajednice na kantonalnom i entitetskom nivou Univerziteti, srednje škole i centri za stručno osposobljavanje 	Povećana svijest o pravima i mogućnostima osoba sa invaliditetom
Inicijativa 2.3. Omogućiti ciljanu obuku osobama sa invaliditetom o vještinama pružanja korisničkih usluga i specijaliziranim vještinama u okviru ove djelatnosti	<ul style="list-style-type: none"> Pružatelj usluga i/ili centri za profesionalnu rehabilitaciju Centri za stručno osposobljavanje 	<ul style="list-style-type: none"> Centri za obuku Entitetski fondovi za profesionalnu rehabilitaciju osoba sa invaliditetom USAID Turizam 	Poboljšane mogućnosti obuke za osobe sa invaliditetom koje traže zaposlenje u sektoru turizma kako bi se povećala zaposlenost
Inicijativa 2.4. Uvesti programe traženja poslova za osobe s invaliditetom	<ul style="list-style-type: none"> Agencije za zapošljavanje Centri za profesionalnu rehabilitaciju 	<ul style="list-style-type: none"> OOSI Privatni sektor 	Povećana povezanost između aktera zapošljavanja u cilju promoviranja zapošljavanja osoba sa invaliditetom
Inicijativa 2.5. Promovirati inkluzivno i sigurno radno okruženje za osobe sa invaliditetom u turizmu	<ul style="list-style-type: none"> Centri za profesionalnu rehabilitaciju OOSIs 	<ul style="list-style-type: none"> Privatni sektor USAID Turizam 	Povećana svijest poslodavaca o prednostima zapošljavanja radnika sa invaliditetom, te prilagođeni procesi obuke
Inicijativa 2.6. Ugraditi principe pristupačnog turizma u formalno obrazovanje revidiranjem nastavnih planova i programa u oblasti turizma u školama i na univerzitetima	<ul style="list-style-type: none"> Ministarstva obrazovanja, nauke i turizma Univerziteti i škole 	<ul style="list-style-type: none"> OOSIs Privatni sektor 	Načela pristupačnog turizma integrirana u nastavne planove i programe, čime se poboljšava pristupačnosti formalnog obrazovanja učenicima/studentima sa invaliditetom.
Inicijativa 3.1. Osigurati obuku o pristupačnosti za zaposlene u turizmu putem <i>online</i> platforme kako bi se povećao nivo pristupačnosti turističkih	<ul style="list-style-type: none"> Turistička udruženja Centri za profesionalnu rehabilitaciju 	<ul style="list-style-type: none"> Centri za obuku Pružatelji usluga poput ProReHa 	Povećano znanje i vještine turističkog osoblja za obraćanje korisnicima s invaliditetom u različitim okolnostima i s različitim potrebama.

destinacija u BiH za potrošače s invaliditetom.			<ul style="list-style-type: none"> • OOSIs 	
Inicijativa 3.2. Izraditi vodič o preporukama za pristupačnost u cilju unapređenja turističkih destinacija i usluga	<ul style="list-style-type: none"> • Turistička udruženja • OOSIs 		<ul style="list-style-type: none"> • USAID Turizam 	Poboljšana svijest o tome kako proizvode i iskustva učiniti dostupnijima u privatnom sektoru turističkih pružatelja usluga, što rezultira povećanjem prihvatanja ponuda od strane potrošača s invaliditetom.
Inicijativa 3.3. Poboljšati pristupačnost turističkih informativnih centara kako bi se poboljšalo iskustvo turista i pristup domaćim turističkim proizvodima i informacijama	<ul style="list-style-type: none"> • Turistički informativni centri (javni) 		<ul style="list-style-type: none"> • Pružatelji obuke • USAID Turizam 	Povećana svijest turističkih informativnih centara o tome kako poboljšati pristup informacijama za osobe s invaliditetom iz turističkih informativnih centara o bh. proizvodima i iskustvima, uz očekivano povećanje potrošnje.
Inicijativa 4.1. Dizajniranje usluga rezervacije i turističke web stranice u cilju postizanja veće pristupačnosti	<ul style="list-style-type: none"> • Privatni sektor 		<ul style="list-style-type: none"> • Turistička udruženja • OOSIs • Pružatelji usluga IT-a 	Povećano korištenje web stranice i kasnijih rezervacija ili pozitivne povratne informacije od osoba sa invaliditetom na osnovu poboljšanog pristupa informacijama na web stranici, odnosno poboljšanog pristupa uslugama.
Inicijativa 4.2. Podići svijest o pristupačnim destinacijama ili uslugama u BiH kroz marketinšku kampanju	<ul style="list-style-type: none"> • Turistička udruženja 		<ul style="list-style-type: none"> • Privatni sektor (turizam, kreativne industrije) • USAID Turizam 	Povećana svijest domaćih i međunarodnih turista o dostupnijim proizvodima i iskustvima u BiH, o važnosti načela inkluzije u cjelini i opredijeljenosti BiH za inkluzivni turizam za sve.

6. ZAKLJUČAK I NAREDNI KORACI

Promjena kvaliteta života osoba sa invaliditetom kao direktna posljedica zapošljavanja zahtijeva dodatno razmatranje. Osim toga, korelacija između nivoa obrazovanja i skupa vještina specifičnih za obavljanje zadataka na radnom mjestu također se može istražiti u budućim istraživanjima. Specifična radna mjesta mogu biti posebno pogodna za osobe sa invaliditetom te se stoga, veći naglasak može staviti na prikladnost određenih radnih mjesta za definiranu grupu osoba sa invaliditetom. Osim toga, prisutan je nedostatak literature koja se bavi potencijalom osoba sa invaliditetom koje rade na višim rukovodećim pozicijama i u administraciji, a to može biti još jedan pravac za buduća istraživanja.

Svrha Analize i Plana uključivanja osoba sa invaliditetom je podizanje svijesti o potrebi za inkluzivnim praksama kako bi se osobama sa invaliditetom omogućio pristup turističkoj industriji. Planom uključivanja osoba sa invaliditetom utvrđen je jasan i sažet akcioni plan za usmjeravanje promjena koje će poboljšati inkluziju osoba sa invaliditetom posebno u bosanskohercegovačkom turizmu, ali će također uticati na integraciju osoba sa invaliditetom na širem planu. Planom uključivanja osoba sa invaliditetom utvrđene su najkritičnije mjere politike koje se tiču ovog pitanja i date smjernice za sistematsko provođenje politike. U Planu su iznesene preporuke za aktere u javnom sektoru, poslodavce, OOSI-e, te osobe sa invaliditetom s ciljem omogućavanja uspješne integracije osoba sa invaliditetom u turizmu, kao cijenjene radne snage.

Iako se industrija suočava sa nizom nedostataka u pružanju mogućnosti zapošljavanja osobama sa invaliditetom, i dalje postoji mogućnost prevladavanja ovih izazova kroz bolju saradnju između vlade, predstavnika turističkog sektora i OOSI-a. Kako bi ova saradnja bila u potpunosti efikasna, izazovi koji se odnose na pristup i inkluziju moraju se rješavati na precizan, ciljani način, kao što su specijalizirana obuka i programi zapošljavanja.

BiH u cjelini treba izvršiti reformu mjera politike i poboljšati okruženje kako bi se omogućila bolja integracija osoba sa invaliditetom. Partnerstvo sa osobama s invaliditetom, OOSI-ma, državnim službenicima i predstavnicima sektora turizma može biti zlatni pokretač promjena kroz prihvatanje modela „**Turizam za sve**“ u BiH.

BIBLIOGRAFIJA

- “Pristupačnost i razvoj: Uključivanje invaliditeta u razvojnu agendu nakon 2015. godine”, UN DESA, 2013, https://www.un.org/disabilities/documents/accessibility_and_development.pdf
- “Pristupačan turizam za sve”, Generalna skupština Svjetske turističke organizacije, 2005, https://www.accessibletourism.org/resources/unwto_a_res_492xvi_10_accessibility-3.pdf, 1.
- “Turizam pristupačan za sve: prilika na dohvata ruke.” Svjetska trgovinska organizacija Ujedinjenih nacija, posljednji put pristupljeno 30. januara 2022. godine, www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284417919_6.
- “Pristupačni turizam identificiran kao „uzrok korjenitih promjena“ za destinacije,” 6. decembra 2020. godine, <https://www.accessibilitynewsinternational.com/accessible-tourism-identified-as-game-changer-for-destinations/>
- Alisjahbana, Armida. “Partnerstvo s osobama sa invaliditetom a pristupačan i održiv svijet nakon COVID-a.” IISD, 2021, <https://sdg.iisd.org/commentary/guest-articles/partnering-with-persons-with-disabilities-for-an-accessible-and-sustainable-post-covid-world/>
- “Član 21 – Sloboda izražavanja i mišljenja i pristup informacijama.” UN DESA, <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/article-21-freedom-of-expression-and-opinion-and-access-to-information.html>
- Bouronikos, Vasilis. “Stanje zaposlenosti i invaliditeta u EU u 2021. godini.” Institut za razvoj preduzetništva, 2021, <https://ied.eu/project-updates/the-status-of-employment-and-disability-in-the-eu-in-2021/>.
- Burton-Hughes, Liz. “Prilagođavanje radnog mjesta za osobe sa invaliditetom: odgovornosti poslodavca.” HUB High Speed Training, pristupljeno 2. novembra 2021. godine, <https://www.highspeedtraining.co.uk/hub/workplace-adjustments-disabilities/>
- “Konvencija o pravima osoba sa invaliditetom i fakultativni protokol”, Ujedinjene nacije, pristupljeno 30. januara 2022. godine, <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>, 4.
- “Invalidnost i zdravlje”, SZO, 24. novembar 2021. godine, <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>.
- “Invaliditet na radnom mjestu”, MOR, 2010, pristupljeno 5. novembra 2021. godine, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_150658.pdf.
- “Uključivanje osoba sa invaliditetom,” Centar za kontrolu i prevenciju bolesti, 16. septembar 2020. godine, <https://www.cdc.gov/ncbddd/disabilityandhealth/disability-inclusion.html#>.
- Dokić, T., Žarković, T., Backović, J. “Istraživanje o uključivanju osoba sa invaliditetom u procese zapošljavanja: Preporuke za sistemske promjene”, Projekat #MOJPOS AO, 2021, 13-14, https://www.peopleinneed.net/media/publications/1677/file/report_-_recommendation-for-systemic-changes--bih-2021.pdf
- “Informativni članak: Podrška osobama sa invaliditetom u BiH od 2010. godine do danas”, USAID u BiH, pristupljeno 12. novembra 2021. godine, <https://www.usaid.gov/bosnia/fact-sheets/fact-sheet-supporting-persons-disabilities-bih-2010-present>.
- “Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji, osposobljavanju i zapošljavanju osoba sa invaliditetom” FBiH, Službene novine FBiH, br. 9/10, <https://fbihvlada.gov.ba/bosanski/zakoni/2010/zakoni/10bos.htm>.
- “Globalni etički kodeks”, UNWTO, pristupljeno 3. februara 2022. godine, <https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism>.

- “Pojmovnik turističkih termina”, Svjetska turistička organizacija Ujedinjenih naroda (UNWTO), <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms>
- Halepović, Dubravka. “Analiza pravnog okvira za zapošljavanje osoba sa invaliditetom, Udruženje poslodavaca FBiH, <http://www.upfbih.ba/uimages/dokumenti/Analiza20pravnog20okvira20za20zaposljavanje20osoba20sa20invaliditetom.pdf>.
- “Poboljšanje životnih šansi osoba s invaliditetom”, Jedinica za strategiju premijera UK, 2005, <https://dera.ioe.ac.uk/72611/disability.pdf>
- “Inkluzija i turizam”, GIZ, 2021, <https://www.giz.de/de/downloads/giz2021-en-inclusion-tourism.pdf>.
- “Zakon o društvenom preduzetništvu Republike Srpske od 25. novembra 2021. godine”, Službeni glasnik Republike Srpske br. 111/2021, https://www.ilo.org/dyn/natlex/natlex4.detail?p_lang=en&p_isn=112343&p_count=1&p_classification=01.
- Liderstvo i učešće osoba sa invaliditetom na putu ka inkluzivnom, dostupnom i održivom svijetu nakon COVID-19” UNRWA, 2021, <https://www.unrwa.org/newsroom/official-statements/%E2%80%9Cleadership-and-participation-persons-disabilities-toward-inclusive>
- Morgan Smith, “Ljudi s invaliditetom se i dalje suočavaju s preprekama u pronalaženju posla tokom pandemije – evo kako kompanije mogu pomoći” CNBC, 1. novembra 2021. godine <https://www.cnn.com/2021/10/29/people-with-disabilities-still-face-barriers-finding-work-during-the-pandemic-heres-how-companies-can-help.html>
- Nemcek, Dagmar. “Samopoštovanje kod osoba s fizičkim invaliditetom: razlike između aktivnih i neaktivnih pojedinaca”, 2017, [10.1515/afepuc-2017-0004](https://www.afepuc.org/2017/10/15/afepuc-2017-0004)
- “Osobe sa invaliditetom u FBiH ponovo pred dilemom da li će vraćati višak plate” Antikorupcija.info, 2021, <https://antikorupcija.info/osobe-sa-invaliditetom-u-fbih-ponovo-pred-dilemom-da-li-ce-vracati-visak-plate/>
- Papnic, “Analiza upita za osobe sa invaliditetom i zaposlene”, 2011.
- “Predrasude i diskriminacija: prepreke socijalnoj inkluziji” UN, pristupljeno 1. decembra 2021. godine, <https://www.un.org/esa/socdev/rwss/2016/chapter4.pdf>
- “Promoviranje turizma pristupačnog za sve” Odjel UN-a za ekonomska i socijalna pitanja, pristupljeno 1. oktobra 2021. godine, <https://www.un.org/development/desa/disabilities/issues/promoting-accessible-tourism-for-all.html>
- “Izveštaj revizije učinka: Profesionalna rehabilitacija i zapošljavanje lica sa invaliditetom”, Glavna služba za reviziju javnog sektora Republike Srpske, 2019, 5, 30-31,60, http://www.gsr.rs.org/static/uploads/report_attachments/2019/08/16/RU001-18_Lat.pdf.
- “Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji, osposobljavanju i zapošljavanju invalida” RS, Službeni glasnik RS br. 37/12, 32/15, https://kontoprom.com/dokumenti/poreska/Zakon_dop_inv.pdf.
- “Specijalni izvještaj o efikasnosti zakonskih rješenja o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom u Bosni i Hercegovini, Institucija ombudsmena, 2021, pristupljeno 1. novembra 2021. godine, https://www.ombudsmen.gov.ba/documents/obudsmen_doc2021072208592983bos.pdf
- “Spisak privrednih društava za zapošljavanje osoba sa invaliditetom i zaštitinih radionica” FBiH, Fond za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom FBiH, 2021, <https://fond.ba/wp-content/uploads/2021/05/PRIVREDNA-DRUGA-ZA-WEBA-MAJ-2021.-GODINE.pdf>
- Stoevska, Valentina. “Međunarodni dan osoba sa invaliditetom: Kako invaliditet utiče na rezultate na tržištu rada”, ILOSTAT, 2020, <https://ilostat.ilo.org/international-day-of-persons-with-disabilities-how-disability-affects-labour-market-outcomes/>

- “Strategija unapređenja društvenog položaja lica sa invaliditetom u Republici Srpskoj (2017-2026)“, Vijeće naroda RS, 2017, <https://e-vijecenarodars.net/wp-content/uploads/2017/05/Prijedlog-strategije-unapredjenja-dr-polozaja-lica-sa-invaliditetom-u-RS-2017-do-2026-1.pdf>
- “Takayama deklaracija o razvoju zajednica za sve u Aziji i Pacifiku“, Ekonomska i socijalna komisija Ujedinjenih nacija za Aziju i Pacifik, pristupljeno 30. januara 2022. godine, https://www.accessibletourism.org/resources/takayama_declaration_top-e-fin_171209.pdf, 5.
- “Priručnik o invaliditetu za Afriku“, Odjel Ujedinjenih nacija za ekonomska i socijalna pitanja, pristupljeno 30. januara 2022. godine, <https://www.un.org/esa/socdev/documents/disability/Toolkit/Accessibility.pdf>.
- Vickers, M.H. “Nasilje, invaliditet i posao: praktičan primjer zlostavljanja na radnom mjestu“, Kvalitativna istraživanja u organizacijama i menadžmentu: Međunarodni časopis, sv. 4 (2009), 255–272.
- “Nasilje i uznemiravanje osoba sa invaliditetom u svijetu rada“, ILO, 2019, pristupljeno 1. decembra 2021. godine, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/briefingnote/wcms_738118.pdf.
- “Šta je “OOSI”?” Fond za prava invalida, pristupljeno 30. januara 2022. godine, <https://disabilityrightsfund.org/faq/what-is-a-dpo/?fbclid=IwARlJuDzLF99VQaDHe8mp8YSGrAg0fFxDH73nIRD2Qj9r0reBq0aMLzQ7ZMc>.
- “Radno iskustvo kao prediktor zaposlenja za osobe s intelektualnim teškoćama“, Inclusion Australia, pristupljeno 10. novembra 2021. godine, <https://www.everyonecanwork.org.au/resources/evidence/6-work-experience-as-a-predictor-of-employment-for-people-with-intellectual-disability/>
- Svjetska zdravstvena organizacija i Svjetska banka, “Svjetski izvještaj o invalidnosti“, Svjetska zdravstvena organizacija, 2011, <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44575>.
- Svjetska turistička organizacija, “Osobe sa invaliditetom“, UNWTO Vodič za inkluzivni oporavak – Sociokulturni uticaji COVID-19, I. izdanje, (2020.): 8, <https://doi.org/10.18111/9789284422296>
- WTO. “Priručnik o pristupačnom turizmu za sve: principi, alati i najbolje prakse“, UNWTO, 2016, <https://webunwto.s3-eu-west-1.amazonaws.com/2019-08/module13022017.pdf>

DODACI

DODATAK A. UPITNIK ZA ORGANIZACIJE OSOBA SA INVALIDITETOM

Ovaj upitnik je kreiran kao alat za prikupljanje podataka i stavova organizacija koje okupljaju i zastupaju osobe sa invaliditetom, sa ciljem prikupljanja podataka o pristupačnosti sektora turizma u pogledu zapošljavanja osoba sa invaliditetom. Ovo je upitnik otvorenog tipa i pruža Vam mogućnost da iznesete svoje mišljenje i iskustvo po pitanju zapošljavanja osoba sa invaliditetom u sektoru turizma, koje ste stekli u dosadašnjem radu, te prijedloge za zapošljavanje osoba sa invaliditetom. Molimo Vas da izdvojite malo vremena i podijelite s nama svoje mišljenje.

1. Navedite naziv i opis organizacije (vizija, misija, ciljevi itd.), te mjesto/općinu u kojoj se ona nalazi.

2. Koje su glavne prepreke sa kojima se susrećete pri zapošljavanju osoba sa invaliditetom u sektoru turizma? (Za svaku tvrdnju zaokružite u kojoj mjeri se slažete s navedenim tvrdnjama, pri čemu broj 1 znači „Uopće se ne slažem“, a broj 5 „Potpuno se slažem“)

	Uopće se ne slažem				Potpuno se slažem
2.1 Poslovi i radno vrijeme nisu dovoljno prilagođeni osobama sa invaliditetom	1	2	3	4	5
2.2 Osobe sa invaliditetom su teško zapošljive jer nemaju dovoljno radnog iskustva	1	2	3	4	5
2.3 Glavni razlog je to što osobe sa invaliditetom imaju niži radni učinak od osoba bez invaliditeta	1	2	3	4	5
2.4 Osobe sa invaliditetom se suočavaju sa velikim predrasudama u društvu, što utiče na nedostatak samopouzdanja i njihovog aktivnog angažmana u pogledu traženja posla.	1	2	3	4	5
2.5 Osobe sa invaliditetom se suočavaju sa velikim predrasudama u društvu koje utiču i na diskriminatorne stavove i prakse poslodavaca prilikom donošenja odluka o zapošljavanju.	1	2	3	4	5
2.6 Poslodavci nemaju dovoljno podrške ili motivacije za zapošljavanje osoba sa invaliditetom, jer država nije posvetila dovoljno pažnje pitanju motivacije i podrške poslodavcima.	1	2	3	4	5
2.7 Za osobe sa invaliditetom nema dovoljno mogućnosti za pohađanje dodatnih kurseva i poboljšanje kompetencija koje zahtijeva tržište rada.	1	2	3	4	5
2.8 Osobe sa invaliditetom imaju manje šanse i mogućnosti da napreduju u poređenju sa općom populacijom	1	2	3	4	5
2.9 Osobe s invaliditetom su više izložene diskriminaciji i mobingu na radnom mjestu od opće populacije	1	2	3	4	5

3. Da li ste upoznati sa mogućnostima i poticajima koje država/entitet/kanton/lokalna zajednica pruža u cilju profesionalne rehabilitacije i zapošljavanja osoba sa invaliditetom?

Da o

Ne o

4. Da li ste kao organizacija imali iskustva sa zapošljavanjem osoba sa invaliditetom iz Vaše organizacije u sektoru turizma?

Da o

Ne o

5. Da li ste kao organizacija koja zastupa prava osoba sa invaliditetom organizirali aktivnosti (seminare, okrugle stolove, sastanke i sl.) svoje organizacije na lokalnim turističkim destinacijama?

Da o

Ne o

6. Da li su posjećene turističke destinacije dovoljno pristupačne osobama sa invaliditetom?

Da o

Ne o

7. Ukoliko je Vaš odgovor „Ne“, navedite šta je potrebno da bi turistička destinacija bila pristupačna osobama sa invaliditetom?

- a. Arhitektonske adaptacije
- b. Osposobljeno osoblje
- c. Vodiči za slijepce i slabovide turiste
- d. Tumači znakovnog jezika
- e. Specijalni kompjuterski softver i druga tehnička pomagala

8. Smatrate li da članovi Vaše organizacije mogu zadovoljiti potrebe turističkog sektora u oblasti zapošljavanja?

Da o

Ne o

9. Ukoliko je Vaš odgovor „Ne“, navedite koje vrste dodatnog obrazovanja su potrebne da bi osobe sa invaliditetom iz Vaše organizacije bile konkurentne u oblasti zapošljavanja u sektoru turizma.

- a. Komunikacija
- b. Timski i individualni rad
- c. Samostalno rješavanje problema
- d. Savladavanje stresa
- e. Specijalizirani kursevi
- f. Ostalo (molimo navedite):

ZAHVALJUJEMO SE NA VREMENU IZDVOJENOM ZA POPUNJAVANJE OVOG UPITNIKA!

DODATAK B. UPITNIK ZA PREDUZEĆA IZ SEKTORA TURIZMA

Naziv:

Adresa:

Kontakt osoba:

Telefon:

E-mail:

Vrsta organizacije (označiti sa x)

- društvo s ograničenom odgovornošću
- dioničko društvo
- trgovačko društvo
- zanatska radnja

Drugo: _____

Osnovna djelatnost (označiti sa x)

- Ugostiteljstvo
- Priprema i dostava hrane i pića
- Turoperator

Drugo: _____

DIO I: PRISTUPAČNOST

1. Da li su turističke destinacije u BiH dovoljno pristupačne za osobe sa invaliditetom?

Da Ne

2. Ukoliko je Vaš odgovor „Ne“, navedite šta je potrebno da bi turistička destinacija bila pristupačna osobama sa invaliditetom?

- a. Pristupačnost arhitektonskih objekata
- b. Osposobljeno osoblje,
- c. Turistički vodiči za slijepo i slabovide osobe,
- d. Tumači znakovnog jezika,
- e. Specijalni kompjuterski softver i druga tehnička pomagala,
- f. Ostalo (navedite): _____

3. Smatrate li da su usluge koje nudite pristupačne turistima s invaliditetom?

Da Ne

4. Da li ste imali iskustva sa zapošljavanjem osoba sa invaliditetom u sektoru turizma?

Da Ne

5. Ukoliko je Vaš odgovor „Ne“, navedite razlog

- a. Poslovi i radno vrijeme nisu dovoljno prilagođeni osobama sa invaliditetom
- b. Osobe sa invaliditetom su teško zapošljive jer nemaju dovoljno radnog iskustva
- c. Glavni razlog je to što osobe sa invaliditetom imaju niži radni učinak od osoba bez invaliditeta
- d. Osobe sa invaliditetom se suočavaju sa velikim predrasudama u društvu, što utiče na nedostatak samopouzdanja i njihovog aktivnog angažmana u pogledu traženja posla

- e. Osobe sa invaliditetom se suočavaju sa velikim predrasudama u društvu koje utiču i na diskriminatorne stavove i prakse poslodavaca prilikom donošenja odluka o zapošljavanju
- f. Drugo (navedite): _____

6. Da li ste upoznati sa mogućnostima i poticajima koje država/entitet/kanton/lokalna zajednica pruža u svrhu profesionalne rehabilitacije i zapošljavanja osoba sa invaliditetom?

Da Ne

7. Da li imate priliku da zaposlite osobu sa invaliditetom u svojoj organizaciji?

Nikad Rijetko Ponekad Često

8. Da li biste zaposlili osobu sa invaliditetom na pomoćnim poslovima?

Nikad Rijetko Ponekad Često

9. Da li biste zaposlili osobu sa invaliditetom na drugim poslovima kao što su, naprimjer, administrator podataka ili digitalnog marketinga?

Nikad Rijetko Ponekad Često

10. Smatrate li da je osobi s invaliditetom pri radu potrebna stručna podrška/pomoć?

Nikad Rijetko Ponekad Često

11. Smatrate li da je dodatno obrazovanje za osobe sa invaliditetom potrebno za određeno radno mjesto u Vašem preduzeću?

Nikad Rijetko Ponekad Često

12. Da li osobe sa invaliditetom imaju adekvatan nivo obrazovanja za rad? (osnovno obrazovanje, srednje obrazovanje, visoko obrazovanje...)

Nikad Rijetko Ponekad Često

13. Da ste otvoreni za zapošljavanje osoba sa invaliditetom, na koja radna mjesta biste zaposlili te osobe? (navedite):

14. Da ste otvoreni za zapošljavanje osoba sa invaliditetom, koje vrste obrazovanja biste preporučili za ove osobe kako bi one bile spremne za rad u Vašoj organizaciji (navedite):

ZAHVALJUJEMO SE NA IZDVOJENOM VREMENU!

DODATAK C. LISTA UČESNIKA ANKETE

U nastavku su navedene organizacije koje su predstavljali pojedinci koji su ispunili prvi i drugi upitnik opisan u odjeljku o metodologiji. Treba napomenuti da neke organizacije djeluju sa više lokaliteta, kao što su Sarajevo, Zenica i Brčko.

Tabela I. Ispitanici koji su popunili prvi upitnik

OSOBA	BROJ ORGANIZACIJE	NAZIV ORGANIZACIJE	VRSTA	POKRIVENOST
1.	Org 1	NVO Istočna Hercegovina Nevesinje	OOSI	Istočna Hercegovina-Nevesinje
2.	Org 2	NVO za djecu s invaliditetom Brčko	OOSI	Brčko
3.	Org 2	NVO za djecu s invaliditetom Brčko	OOSI	Brčko
4.	Org 2	NVO za djecu s invaliditetom Brčko	OOSI	Brčko
5.	Org 2	NVO za djecu s invaliditetom Brčko	OOSI	Brčko
6.	Org 3	NVO za roditelje djece sa smetnjama u razvoju Brčko	OOSI	Brčko
7.	Org 3	NVO za roditelje djece sa smetnjama u razvoju Brčko	OOSI	Brčko
8.	Org 4	Centar za socijalni rad Brčko	Ustanova	Brčko
9.	Org 5	Srednja poljoprivredna i medicinska škola Brčko	Ustanova	Brčko
10.	Org 5	Srednja poljoprivredna i medicinska škola Brčko	Ustanova	Brčko
11.	Org 5	Srednja poljoprivredna i medicinska škola Brčko	Ustanova	Brčko
12.	Org 5	Srednja poljoprivredna i medicinska škola Brčko	Ustanova	Brčko
13.	Org 5	Srednja poljoprivredna i medicinska škola Brčko	Ustanova	Brčko
14.	Org 6	Srednja rehabilitacijska škola Zenica	Ustanova	Zenica
15.	Org 7	Centar za djecu i odrasle-OSI Zeničko-dobojski kanton	Ustanova	Zeničko-dobojski kanton
16.	Org 8	Koalicija za OSI Zeničko-dobojski kanton	OOSI	Zeničko-dobojski kanton
17.	Org 9	Lotos Zenica	OOSI	Zenica
18.	Org 10	Sumero Zenica	OOSI	Zenica
19.	Org 10	Sumero Zenica	OOSI	Zenica
20.	Org 10	Sumero Sarajevo	OOSI	Sarajevo
34.	Org 10	Sumero Vogosca	OOSI	Sarajevo-Vogošća
21.	Org 11	NVO Budi prijatelj Zenica	OOSI	Zenica
22.	Org 12	NVO Palm Zenica	OOSI	Zenica
23.	Org 13	NVO za paraplegičare i osobe sa paralizom Zenica	OOSI	Zenica
24.	Org 14	NVO za integraciju OSI Tuzla	OOSI	Tuzla
25.	Org 15	NVO invalida rada Sarajevo	OOSI	Sarajevo
26.	Org 16	NVO Oaza Sarajevo	OOSI	Sarajevo
27.	Org 17	NVO za OSI i osobe sa oštećenim sluhom Sarajevo	OOSI	Sarajevo
28.	Org 17	NVO za OSI i osobe sa oštećenim sluhom Sarajevo- Općina Stari Grad	OOSI	Sarajevo
29.	Org 18	Centar za socijalni rad Sarajevo	Ustanova	Sarajevo
30.	Org 19	NVO za osobe sa multiplom sklerozom Sarajevo	OOSI	Sarajevo
31.	Org 20	NVO – Distrofičari Sarajevo	OOSI	Sarajevo
32.	Org 21	NVO za mlade Los Rosales- Mostar	OOSI	Mostar

33.	Org 22	NVO za slijepo osobe Sarajevo	OOSI	Sarajevo
35.	Org 23	NVO Neven Prnjavor	OOSI	Prnjavor
36.	Org 23	NVO Neven Prijedor	OOSI	Prijedor
37.	Org 24	NVO za omladinu i djecu sa invaliditetom Foča	OOSI	Foča
38.	Org 25	Dječji vrtić Cazin	Ustanova	Cazin
39.	Org 26	Klub borilačkih sportova-Lion Cazin	Sportski klub	Cazin
40.	Org 26	Klub borilačkih sportova-Lion Cazin	Sportski klub	Cazin
41.	Org 27	NVO za obrazovne inicijative Cazin	OOSI	Cazin
42.	Org 28	Centar za socijalni rad Cazin	Ustanova	Cazin
43.	Org 29	NVO Mensana Sarajevo	OOSI	Sarajevo
44.	Org 30	Sindikata invalida rada Banja Luka	OOSI	Banja Luka
45.	Org 31	NVO OSI muškarci Hercegovina Mostar	OOSI	Mostar
46.	Org 32	NVO za distrofičare Bužim	OOSI	Bužim
47.	Org 33	NVO za osobe sa amputiranim dijelovima Istočno Sarajevo	OOSI	Istočno Sarajevo
48.	Org 34	Klub za stoni tenis za osobe sa invaliditetom Banja Luka	Sportski klub	Banja Luka
49.	Org 35	NVO za djecu sa posebnim potrebama Doboj	OOSI	Doboj
50.	Org 36	NVO za osobe oboljele od multiple skleroze Nevesinje	OOSI	Nevesinje
51.	Org 37	NVO Vaša riječ Banja Luka	OOSI	Banja Luka
52.	Org 38	NVO za civilna invalidna lica Banja Luka	OOSI	Banja Luka

Tabela 2. Turistička preduzeća koja su ispunila drugi upitnik

	Naziv preduzeća	LOKACIJA	ENTITET
1.	Motel Dragana-Hotel Ideja	Banja Luka	RS
2.	Vivant d.o.o. – Vinarija Marijanović	Čitluk	FBiH
3.	BAS Maglaj d.o.o.	Maglaj	FBiH
4.	Balkan Travel Services	Mostar	FBiH
5.	Niki Travel BA d.o.o.	Mostar	FBiH
6.	Kim Travel	Mostar	FBiH
7.	Mostar Downtown Hotel	Mostar	FBiH
8.	Hotel Verso	Mostar	FBiH
9.	Udruženje "Krugovi prošlosti"	Mostar	FBiH
10.	Sor Narcis	Posušje	FBiH
11.	Radio Prijedor	Prijedor	RS
12.	Ayemus Tours d.o.o.	Sarajevo	FBiH
13.	Insider d.o.o.	Sarajevo	FBiH
14.	Relax Tours	Sarajevo	FBiH
15.	Sevdah BH d.o.o.	Sarajevo	FBiH
16.	Udruženje za zaštitu prava "Taxi8"	Sarajevo	FBiH
17.	Turistička agencija SA CARD d.o.o.	Sarajevo	FBiH
18.	Seosko domaćinstvo Radoja-Pliva	Šipovo	FBiH
19.	JU "Radimlja"	Stolac	FBiH
20.	Lux Travel d.o.o.	Trebinje	RS
21.	KIROS	Mostar	FBiH

DODATAK D. PRIMJERI MOGUĆIH PROGRAMA ZA RAZVOJ VJEŠTINA

Na temelju analize, u nastavku su prikazani primjeri potencijalnih programa koji bi inicijalno mogli biti obuhvaćeni obukama u oblasti pružanja usluga korisnicima i specijaliziranim obukama, kao dio programa edukacije u turizmu koji uključuje ili je usmjeren na osobe sa invaliditetom.

Segment korisničke podrške i općih vještina

1. Komunikacijske i socijalne vještine za sektor turizma
 - a. Osnovna komunikacijska očekivanja na radnom mjestu
 - b. Primjeri primjerene i neprimjerene komunikacije
 - c. Rad u grupnim okruženjima, uključujući rješavanje problema i izgradnju pozitivnih odnosa
 - d. Tehnike upravljanja vremenom i savladavanja stresa
 - e. Faza prijave: pismena komunikacija i intervju

2. Zdravlje i sigurnost u sektoru turizma
 - a. Prakse održavanja higijene na radnom mjestu u sektoru turizma
 - b. Sigurnosni standardi na radnom mjestu
 - c. Koncepti zdravlja i faktori rizika

Specijalizirani programi osposobljavanja za identificirane izgledne mogućnosti zapošljavanja

1. Obuka zasnovana na vještinama: pomoćni kuhar
 - a. Osnovna znanja pomoćnog kuhara
 - b. Potrebne vještine za pomoćnog kuhara i odgovornosti
 - c. Razumijevanje higijenskih pravila, sigurnosnih standarda i procedura za hitne slučajeve specifičnih za kuhinju
 - d. Postupak čišćenja i dezinfekcije kuhinje
 - e. Skladištenje hrane
 - f. Priprema i čuvanje hrane

2. Obuka zasnovana na vještinama: konobar/pomoćni konobar
 - a. Pregled profesionalnog profila konobara
 - b. Potrebne vještine za pomoćnog konobara i odgovornosti
 - c. Razumijevanje higijenskih pravila, sigurnosnih standarda i procedura za hitne slučajeve specifičnih za objedovanje
 - d. Alati informacijske i komunikacijske tehnologije koji se koriste kao pomoćni konobar
 - e. Priprema radnog prostora

3. Obuka zasnovana na vještinama: pomoćni radnik/ca za spremanje i čišćenje prostorija
 - a. Pregled poslova pomoćnog radnik/ca za spremanje i čišćenje prostorija
 - b. Osnovno znanje potrebno za pomoćnog radnika/cu za spremanje i čišćenje prostorija
 - c. Specifične komunikacijske vještine pomoćnog radnika/ce za spremanje i čišćenje prostorija
 - d. Svijest o prevenciji rizika
 - e. Čišćenje namještaja u zajedničkim prostorijama
 - f. Rukovanje mašinama (npr. u vešeraju, usisivač)
 - g. Organizacija skladišnih prostora