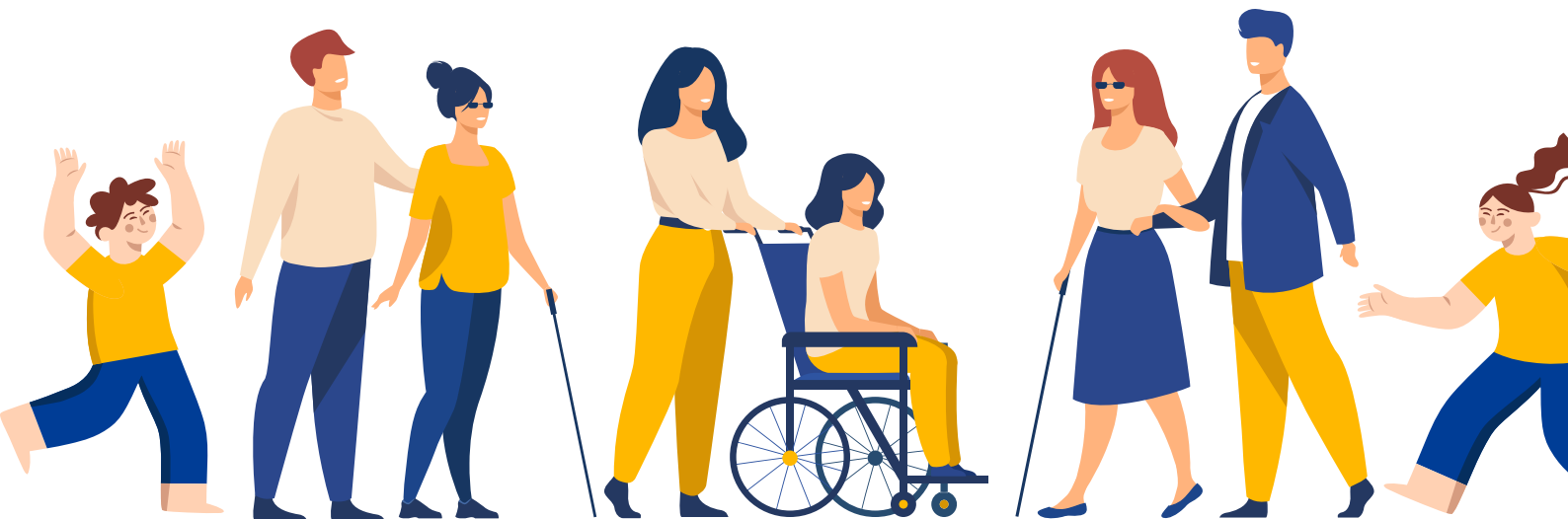




**USAID**  
OD AMERIČKOG NARODA



# TURIZAM za **SVE!**



## UNAPRIJEDIMO PRISTUPAČNOST I INKLUZIJU U TURIZMU

Vodič za pružatelje  
turističkih usluga



**Projekt razvoja održivog turizma u Bosni i Hercegovini**  
[www.turizambih.ba](http://www.turizambih.ba)

**Vodič su verificirali:**

Unija organizacija osoba s  
invaliditetom u Bosni i Hercegovini

Koordinacioni odbor udruženja osoba  
sa invaliditetom Kantona Sarajevo

Koalicija organizacija osoba s  
invaliditetom grad Bijeljina – KOLOSI

Koalicija organizacija osoba s  
invaliditetom regija Dobož

Koalicija organizacija osoba s invaliditetom  
Zeničko-dobojskog kantona

Koalicija organizacija osoba s invaliditetom  
Hercegovačko-neretvanskog kantona

Udruženje osoba oštećenog vida Tuzla

Savez gluvih i nagluvih Republike Srpske

Udruženje Život sa Down sindromom  
Federacije Bosne i Hercegovine

---

Stavovi autora izraženi u ovoj publikaciji ne odražavaju nužno stavove Američke agencije za međunarodni razvoj ili Vlade Sjedinjenih Američkih Država.

# Sadržaj

UVOD .....	4
1. PRAVNI OKVIR U OBLASTI LJUDSKIH PRAVA OSOBA S INVALIDITETOM .....	6
1.1.  Pristupačnost kao osnovni uslov za ostvarenje svih prava osoba s invaliditetom .....	6
1.2.  Pravni okvir koji reguliše zapošljavanje osoba s invaliditetom .....	6
2. TURIZAM BEZ PREPREKA: KAKO OMOGUĆITI INKLUZIVNE TURISTIČKE USLUGE? .....	8
2.1.  Vrste i elementi pristupačnosti – i kako ih osigurati? .....	9
2.1.1.  Informacijska i komunikacijska pristupačnost .....	9
2.1.2.  Transportna pristupačnost .....	10
2.1.3.  Arhitektonska i fizička pristupačnost .....	11
2.1.4.  Sadržajna pristupačnost .....	12
2.2.  Koraci u cilju osiguranja pristupačnosti turističke usluge .....	12
3. TURIZAM BEZ DISKRIMINACIJE: SMJERNICE ZA ZAPOŠLJAVANJE OSOBA S INVALIDITETOM .....	18
3.1.  Planiranje razumne prilagodbe radnog mjesta za osobu s invaliditetom .....	21
4. TURIZAM ZA SVE: PREPORUKE .....	22
4.1.  Preporuke za uspostavljanje inkluzivne usluge za goste s invaliditetom .....	22
4.2.  Preporuke u cilju većeg zapošljavanja osoba s invaliditetom .....	23
5. KOMUNIKACIJA S OSOBAMA S INVALIDITETOM .....	26
5.1.  Opće smjernice za komunikaciju s osobama s invaliditetom .....	28
5.2.  Specifične smjernice za učinkovitu komunikaciju s osobama s invaliditetom .....	29
5.2.1.  Komunikacija s osobama s fizičkim invaliditetom .....	29
5.2.2.  Komunikacija s osobama koje su slijepe ili slabovide .....	29
5.2.3.  Komunikacija s osobama koje su gluhe ili sa oštećenjem sluha .....	30
5.2.4.  Komunikacija s osobama s intelektualnim invaliditetom .....	31
5.3.  Nepravilna i pravilna terminologija .....	33
6. LISTA PROVJERE PRISTUPAČNOSTI .....	34
7. POJMOVNIK .....	44
8. LITERATURA .....	48

Američka agencija za međunarodni razvoj (USAID) 2020. godine je u Bosni i Hercegovini pokrenula petogodišnji projekt pod nazivom Razvoj održivog turizma u Bosni i Hercegovini (Turizam). Cilj USAID-ovog projekta Turizam je ubrzati ekonomski rast u sektoru turizma, dovesti do povećanja mogućnosti zapošljavanja te osigurati održive prihode za pojedince i preduzeća povezana s turizmom, uključujući i pitanja rodne ravnopravnosti i socijalne uključenosti.

Kako je u ukupnom broju korisnika usluga u turizmu značajan procent osoba s invaliditetom i kako je uključivanje osoba s invaliditetom korisno ne samo za njih već i za turističku industriju, u okviru ovog projekta izrađen je **Plan uključivanja osoba s invaliditetom**<sup>1</sup> u turistički sektor Bosne i Hercegovine. Plan je izrađen na osnovu Analize stanja i nedostataka koja je pokazala značajne izazove u oblasti pristupačnosti i inkluzivnosti u turističkoj industriji BiH. Stoga je Plan uključivanja osoba s invaliditetom usmjeren, između ostalog, na unapređenje univerzalnog dizajna turističkih proizvoda i iskustava, kako bi se poboljšala sveukupna pristupačnost BiH kao turističke destinacije, te unapređenje poticajnog okruženja za konkurentnost kroz poboljšanje uključivanja

osoba s invaliditetom kao zaposlenika i preduzetnika u sektoru turizma. U izradi Vodiča konsultovana su relevantna udruženja i koalicije osoba s invaliditetom kroz 5 fokus grupa, da bi na kraju preporučene mjere verificirala udruženja koja najbolje prepoznaju prepreke s kojima se osobe s invaliditetom suočavaju.

Cilj ovog vodiča je **uputiti turistički sektor kako da prilagodi svoje usluge potrebama turista s invaliditetom i zapošljavanju osoba s invaliditetom u sektoru turizma**. Vodič nudi kratak pregled pravnog okvira za zapošljavanje osoba s invaliditetom, pojašnjava zašto su važni opća pristupačnost i razumna prilagodba, predlaže korake koje je potrebno poduzeti kako bi turistički objekt, usluga i sadržaj bili pristupačni za osobe s različitim vrstama invaliditeta, daje smjernice za komunikaciju u odnosu na vrstu invaliditeta i set preporuka za poslodavce. Preporuke su date s ciljem povećanja pristupačnosti za osobe s invaliditetom kao korisnike turističke usluge i povećanja zapošljivosti osoba s invaliditetom u sektoru turizma u vrlo izazovnim uslovima za sve aktere na tržištu rada, kada nedostatak radne snage nije samo trenutno stanje već, postaje izazov kojem se treba strateški pristupiti.

<sup>1</sup> USAID Razvoj održivog turizma u Bosni i Hercegovini (Turizam), (2023). Plan za uključivanje osoba sa invaliditetom u turizmu Bosne i Hercegovine. Sažetak. [https://turizambih.ba/wp-content/uploads/2022/09/SAZETAK\\_Plan-za-ukljucivanje-osoba-s-invaliditetom-u-turisticki-sektor-BiH.pdf](https://turizambih.ba/wp-content/uploads/2022/09/SAZETAK_Plan-za-ukljucivanje-osoba-s-invaliditetom-u-turisticki-sektor-BiH.pdf).

Vodič se sastoji od 7 poglavlja u kojima je dat pregled pravnog okvira za ostvarenje ljudskih prava osoba s invaliditetom (1. poglavlje), smjernice za pristupačnije turističke usluge (2. poglavlje), kao i smjernice za inkluzivno zapošljavanje osoba s invaliditetom (3. poglavlje). Opće preporuke su elaborirane u 4. poglavlju, dok 5. poglavlje posebno obrađuje pravilnu komunikaciju s osobama s invaliditetom. Na kraju Vodiča data je lista za provjeru pristupačnosti usluga (6. poglavlje), kao i pojmovnik (7. poglavlje), koji detaljno opisuju različite pojmove korištene u Vodiču.

Vodič je namijenjen vama koji pružate turističke usluge. Vjerujemo da ćete pridržavanjem ovih

smjernica ostvariti značajne koristi, kako za svoje poslovanje, tako i za sve zainteresirane sudionike u turističkom sektoru. Vaša primjena ovih smjernica ne samo da će pokazati vašu društvenu odgovornost, već će također doprinijeti povećanju zapošljivosti osoba s invaliditetom u Bosni i Hercegovini, smanjenju siromaštva, razvoju "turizma za sve", a dodatno će unaprijediti i pozicioniranje vašeg brenda kao društveno odgovornog biznisa. Osim toga, važno je napomenuti da prilagođavanje vaših usluga ovoj značajnoj skupini donosi dodatne potencijalne poslovne koristi, kako kroz veće zadovoljstvo svih korisnika turističkih usluga, tako i kroz radnu snagu koja može doprinijeti uspjehu vašeg poslovanja.



# Pravni okvir u oblasti ljudskih prava osoba s invaliditetom

## 1.1. Pristupačnost kao osnovni uslov za ostvarenje svih prava osoba s invaliditetom

Prema Svjetskoj zdravstvenoj organizaciji, 16% svjetske populacije ima neki oblik invaliditeta. Osobe s invaliditetom su osobe s dugotrajnim fizičkim, mentalnim, intelektualnim ili osjetilnim oštećenjima, koje u interakciji s različitim preprekama ometaju njihovo puno i djelotvorno sudjelovanje u društvu ravnopravno s ostalim članovima tog društva. Upravo zbog mnogobrojnih i različitih prepreka, osobe s invaliditetom su isključene iz društvenih tokova, obrazovanja, zapošljavanja i dr.

U cilju njihovog uključivanja i uživanja svih ljudskih prava na ravnopravnoj osnovi s drugima, UN su donijele **Konvenciju o ljudskim pravima osoba s invaliditetom**<sup>2</sup> koju je Bosna i Hercegovina ratificirala 2010. godine. Usvajanjem Konvencije, Bosna i Hercegovina i svi njeni nivoi vlasti, javne institucije i pravni subjekti obavezali su se na primjenu mjera datih u Konvenciji s ciljem unapređenja poštovanja prava osoba s invaliditetom. Po Konvenciji, jedan od osnovnih preduslova i ključnih principa za ostvarivanje svih prava osoba s invaliditetom jest osiguranje pristupačnosti i razumne prilagodbe. Uskraćivanje jednakih mogućnosti pristupa objektima, uslugama, transportu i/ili informacijama i komunikaciji, odnosno uskraćivanje pristupačnosti i razumne prilagodbe, predstavlja diskriminaciju po osnovu invaliditeta.

## 1.2. Pravni okvir koji reguliše zapošljavanje osoba s invaliditetom

Pravo na rad jedno je od temeljnih ljudskih prava, također definisano UN Konvencijom o pravima osoba s invaliditetom (član 27. Pravo na rad), po kojoj osobe s invaliditetom imaju pravo na rad na ravnopravnoj osnovi s drugim osobama. To podrazumijeva, primarno, da poslodavac u procesu zapošljavanja i rada osobe s invaliditetom treba osigurati pristupačnost i razumnu prilagodbu, sigurne uslove rada, prilagođeno radno mjesto, mogućnost za napredovanje, jednaku naknadu za rad iste vrijednosti. Izostanak toga predstavlja diskriminaciju po osnovu invaliditeta.

Zakonom o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom Federacije Bosne i Hercegovine (FBiH) i Zakonom o profesionalnoj rehabilitaciji, osposobljavanju i zapošljavanju invalida Republike Srpske (RS) definisane su specifičnosti koje su vezane za prava i obaveze prije, prilikom i tokom zapošljavanja osoba s invaliditetom.

---

<sup>2</sup> UN. (2006). "Konvencija o pravima osoba s invaliditetom". [http://www.mhrr.gov.ba/pdf/konvencija\\_bos.pdf](http://www.mhrr.gov.ba/pdf/konvencija_bos.pdf)



Prema Zakonu o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom u FBiH, između ostalih propisa, **utvrđena je obaveza zapošljavanja osoba s invaliditetom kod svih poslodavaca u FBiH koji zapošljavaju 16 i više zaposlenika. Subjekti koji ne ispune ovu obavezu dužni su mjesečno, prilikom isplate plaća, obračunati i uplatiti u Fond za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje lica s invaliditetom novčani iznos u visini od 25% od prosječne plaće u Federaciji za svako lice s invaliditetom koje su bili dužni zaposliti (Član 18. Zakona).**

U članu 19. ovog zakona navodi se da pravni subjekti, uključujući i javna preduzeća, koji ne podliježu obavezi upošljavanja osoba s invaliditetom (nemaju 16 i više zaposlenih) mogu upošljavati osobe s invaliditetom na odgovarajuće poslove shodno ovom zakonu i **po toj osnovi ostvariti određene stimulanse i povlastice**. Ako takvi subjekti nemaju zaposlenu osobu s invaliditetom, dužni su svakog mjeseca prilikom isplate plata uplaćivati u Fond poseban novčani iznos u visini od 0,5% iznosa isplaćene mjesečne bruto plate svih uposlenika.

Prema Zakonu o profesionalnoj rehabilitaciji, osposobljavanju i zapošljavanju invalida u Republici Srpskoj, **svaki poslodavac koji zapošljava 16 i više zaposlenika dužan je zaposliti osobu s invaliditetom. Ako ne ispuni ovu obavezu, dužan je uplatiti u Fond za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje lica s invaliditetom Republike Srpske poseban doprinos u visini od 0,2% od isplaćene mjesečne bruto plate svih zaposlenih.**

Poslodavci iz Republike Srpske koji ne podliježu obavezi zapošljavanja lica s invaliditetom (nemaju 16 i više zaposlenih) mogu zaposliti osobe s invaliditetom i ostvariti određene stimulanse i povlastice. Ako ovi poslodavci nemaju uposlenih osoba s invaliditetom, dužni su u Fond uplatiti poseban doprinos u visini od 0,1% iznosa isplaćene mjesečne bruto plate svih zaposlenih.

## 2

# TURIZAM BEZ PREPREKA: Kako omogućiti inkluzivne turističke usluge?

Današnji turisti izuzetno cijene održivi i inkluzivni turizam te često na osnovu informacija o takvim ponudama biraju gdje će potrošiti svoj novac. **Inkluzivni turizam je turizam koji promoviše i osigurava učešće i uživanje svih gostiju, bez obzira na njihove sposobnosti, starosnu dob, porijeklo ili invaliditet.** Poboljšanjem pristupačnosti turističkih usluga povećava se ukupan kvalitet boravka koji se ogleda u poboljšanju udobnosti, sigurnosti i većoj samostalnosti gosta.

Turistički sektor često ima prepreke koje gostima s određenim invaliditetom otežavaju pristup ili kretanje, odnosno uživanje u određenim proizvodima ili uslugama, uglavnom zbog nedostatka svijesti da te prepreke postoje. Da biste razumjeli šta trebate poboljšati, razmislite o cjelokupnom doživljaju putovanja, ali iz perspektive gostiju s različitim invaliditetom: od toga da pronađu uslugu koju nudite, preko rezervacije putovanja, do dolaska na odredište, kretanja i boravka u objektu. Posebno vodite računa o djeci s invaliditetom i njihovim pratiocima. Neka od pitanja koja vas mogu voditi kroz samopropitivanje su:

- ✓ Je li vam web-stranica dizajnirana tako da je mogu čitati i pregledati slijepe i gluhe osobe?
- ✓ Mogu li slijepe i gluhe osobe online rezervirati vašu uslugu?
- ✓ Jeste li omogućili neometano kretanje u svim dijelovima svog objekta?
- ✓ Ima li lift oznake spratova na Brajevom pismu i/ili zvučnu najavu spratova?
- ✓ Imate li krevete u hotelskim sobama dovoljno niske da osoba može samostalno preći s kolica na krevet?

Sada promislite šta od ovoga ne bi predstavljalo prednost za osobe starije životne dobi, trudnice, porodice s malom djecom. Zapravo, pozitivni odgovori na ova pitanja predstavljaju olakšanje i za većinu nabrojanih kategorija. Iz tog razloga, ključno je razumjeti pristupačnost kao sredstvo za unapređenje kvaliteta vaših usluga. **Osiguravanjem pristupačnosti prilagođavate usluge potrebama različitih skupina ljudi, bez obzira na prisutnost invaliditeta.** To vam omogućuje stvaranje konkurentske prednosti i pozicioniranje vašeg poslovanja kao lidera u industriji.

**TURIZAM**  
za **SVE!**

## **2.1. Vrste i elementi pristupačnosti – i kako ih osigurati?**

S ciljem pružanja inkluzivne turističke usluge, potrebno je sveobuhvatno sagledati pristupačnost svih aspekata turističke ponude. Što više komponenti pristupačnosti ostvarite, to ste privlačniji ne samo turistima s invaliditetom nego i svim drugim koji su osviješteni o značaju inkluzivnog i održivog turizma. Osiguranje inkluzivne usluge podrazumijeva i poznavanje vrsta pristupačnosti i njihovih elemenata. U nastavku su opisane vrste pristupačnosti i dati primjeri kako da uslugu učinite pristupačnom zadovoljavajući standarde po vrsti:

1. informacijska i komunikacijska pristupačnost,
2. transportna pristupačnost,
3. arhitektonska pristupačnost i
4. sadržajna pristupačnost.

### **2.1.1. Informacijska i komunikacijska pristupačnost**

Informacijska i komunikacijska pristupačnost obuhvata set tehničkih rješenja, nabavku i instalaciju opreme, kako bi informacije namijenjene javnosti bile razumljive za osobe s invaliditetom i kako bi osoblje lakše komuniciralo s osobama s invaliditetom. Ovakva vrsta pristupačnosti se primjenjuje kako bi se osigurala bolja prilagodba za osobe koje su slijepe i gluhe te za osobe s intelektualnim invaliditetom.

Osiguranje pristupačnih informacija za slijepe osobe podrazumijeva da je web-stranica koja nudi turističke usluge pristupačna različitim čitačima ekrana koje koriste slijepe osobe. Čitači ekrana su softveri koje slijepe osobe instaliraju u svoje kompjutere i pomoću njih čitaju sadržaj web-stranica. Čitači ekrana mogu jasno čitati samo one stranice koje su dizajnirane u skladu sa smjernicama za pristupačnost sadržaja web-stranica. Više informacija o elementima koji čine web-stranicu pristupačnom možete pronaći na W3C-ovom [linku](#).<sup>3</sup>

Jedna od važnih smjernica prilikom postavljanja informacija na web-stranicu jeste da informacije koje postavljate (dokumenti, poster i sl.) ne budu u PDF formatu zato što čitači ekrana koje koriste slijepe osobe ne mogu pročitati ovaj format. U tom slučaju, jedan vrlo jednostavan korak, kao što je postavljanje informacije u word formatu, već predstavlja prilagođavanje. Još jedan primjer jednostavnog prilagođavanja jeste da ispod postera prenesete tekst s postera i opišete sve vizuelne elemente i time poster učinite pristupačnim slijepim osobama.

Ako želite omogućiti i slijepim osobama da pročitaju sadržaj vaše web-stranice, preporučujemo da angažujete neku od IT kompanija koja se bavi web-dizajnom i zatražite uslugu izrade pristupačne stranice u skladu sa spomenutim smjernicama.

<sup>3</sup> Kirkpatrick, A., O Connor, J., Campbell, A. & Cooper, M. (2023) "Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1", W3C, 21 September 2023. <https://www.w3.org/TR/WCAG21>.

Ako na web-stranici postavljate promotivne ili drugu vrstu videomaterijala, osigurajte titlove, kako bi gluhe osobe mogle pročitati i razumjeti poruku ili informaciju koju želite poslati. Kod titlovanja je važno da je podloga slova crna, a da su slova svijetle boje (npr. narandžaste), boldirana, pisana fontom Arial. Tekst treba biti centriran, maksimalno u dva reda. Ako u videu postoji neki zvuk koji predstavlja važan dio informacije, treba ga opisati u titlu (npr: "čuje se cvrkut ptica", opisati muziku ili staviti notu i sl.).

Za potrebe osiguranja pristupačne i razumljive informacije za osobe s intelektualnim teškoćama sadržaj bi trebao biti napisan jednostavnim jezikom i s ilustracijama. Ovakav način prikazivanja sadržaja pisanog materijala stručno se zove *Easy to read* ili skraćeno "[ETR](#)" standard.<sup>4</sup>

U BiH postoje stručnjaci povezani s radom udruženja osoba s invaliditetom koji informacije koje želite uputiti osobama s intelektualnim poteškoćama mogu prilagoditi koristeći ETR standard. Za početak, po ovom standardu, možete prilagoditi vaš jelovnik ili opis usluge koju nudite. Ovo će sigurno imati mnogostruko pozitivan utjecaj na goste koji cijene vaše nastojanje da prilagodite uslugu svim gostima.

Uputstva, pravila ili važne informacije koje dajete gostima u pisanoj formi također je važno napisati po navedenim standardima jer time osiguravate bezbjednost i ugodno iskustvo boravka u vašem objektu i osobama s intelektualnim invaliditetom.

## 2.1.2. Transportna pristupačnost

Usluge prevoza su dodana vrijednost turističke ponude za većinu turista, a naročito za osobe s invaliditetom koje za kretanje koriste kolica. Ako želite omogućiti uslugu prevoza i osobama koje koriste kolica, to ne iziskuje velika ulaganja. Potrebno je da vozilo koje koristite za transport gostiju ima veću zapreminu prtljažnika i rukohvat na mjestu suvozača iznad vrata. Osobe s invaliditetom uglavnom se mogu samostalno prebaciti iz kolica na suvozačko sjedište. Većina kolica može se sklopiti i staviti u prtljažnik. Ipak, vozilo treba imati veći prtljažnik kako bi se osiguralo da kolica mogu stati u njega. Osobe koje koriste kolica čak mogu same ili uz malu pomoć druge osobe rasklopiti svoja kolica. Vozač bi im trebao pomoći samo da stavi kolica u prtljažnik. Vozila koja su odignuta nisu pogodna za prevoz osoba koje koriste kolica jer su im sjedišta viša u odnosu na kolica i osoba se ne može samostalno prebaciti s kolica na sjedište auta.

Postoje i namjenska vozila za prevoz osoba s invaliditetom. To su veća vozila koja na mjestu prtljažnika imaju prostor za kolica i prenosnu rampu. Prenosna rampa sastoji se od jedne široke ili dvije uže metalne ploče po kojima osoba zajedno s kolicima ulazi u vozilo. Vozilo ima pojaseve za vezanje kolica, što garantuje sigurnost u vožnji.

---

<sup>4</sup> "Easy to read", Inclusion Europe <https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read/>.

Čak i ako ne nudite uslugu prevoza, bilo bi korisno da imate mjesto za parking posebno obilježeno za osobe s invaliditetom. To bi mjesto trebalo biti najbliže pristupačnom ulazu u objekt. Parkirno mjesto za osobe s invaliditetom za 1,5 m je šire od uobičajenog mjesta za parking kako bi osoba mogla kolicima neometano prići autu i izaći iz auta. Dodatna širina mora biti obojena kosim trakama žute boje kako se druga vozila ne bi parkirala blizu auta osobe s invaliditetom i onemogućila joj prilaz.

### 2.1.3. Arhitektonska i fizička pristupačnost

Sve što se podrazumijeva pod pojmom arhitektonske pristupačnosti treba osobi s invaliditetom omogućiti samostalno kretanje, jer se na taj način poštuje i njeno dostojanstvo. Arhitektonska pristupačnost od velike je važnosti za osobe s invaliditetom jer im čak i razlika u visini poda između dvije prostorije veća od 2 cm predstavlja problem i onemogućuje samostalno kretanje kolicima. Puno je lakše i ekonomičnije prilikom izgradnje objekta obezbijediti pristupačnost pa napraviti šira vrata (najmanje 90 cm), širi prolaz u sobi do kreveta, toalet dovoljno prostran za (o)kretanje kolica, ugraditi tuš-kadu u stilu turskog kupatila koja nema pragova, rampe malog nagiba ili lift. Međutim, ni naknadno osiguranje pristupačnosti ne mora uvijek biti velika investicija.

#### Primjer iz prakse:

Jedan od hotela obuhvaćenih istraživanjem uglavnom je pristupačan, ali je prostor na ulazu hotela kroz koji se prolazi do restorana na višem nivou za nekoliko stepenica i to je bila velika prepreka za osobe koje koriste kolica za kretanje. Zahvaljujući razumijevanju i spremnosti hotela da ugosti grupu osoba s invaliditetom, napravili su rampu – kosu ravan od drveta. To nije bila velika investicija i nije zahtijevala puno rada i vremena. Rampa se pokazala kao pravi potez i odlična investicija jer je bila korisna i majkama koje voze djecu u kolicima i starijim osobama koje se teže kreću.

Ono što je važno jeste da razmišljate o mogućim adaptacijama u objektu i oko njega i da malim izmjenama postepeno postajete inkluzivniji i privlačniji turistima s invaliditetom i njihovim porodicama. Kako biste bili sigurni da su adaptacije i intervencije u koje ulažete ispravne, vodite se standardima [Uredbe](#)<sup>5</sup> i [Pravilnikom](#)<sup>6</sup> o uslovima za planiranje i projektovanje objekata za nesmetano kretanje djece i osoba s umanjenim tjelesnim sposobnostima.

<sup>5</sup> Vlada FBiH (2006). "Uredba o prostornim standardima, urbanističko-tehničkim uvjetima i normativima za spriječavanje stvaranja arhitektonsko-urbanističkih prepreka za osobe sa umanjenim tjelesnim mogućnostima", Službene novine FBiH, br. 2/06, 72/07 i 32/08. <https://fbihvlada.gov.ba/bosanski/zakoni/2009/uredbe/22.htm>.

<sup>6</sup> Ministarstvo za prostorno uređenje, građevinarstvo i ekologiju RS (2013). "Pravilnik o uslovima za planiranje i projektovanje objekata za nesmetano kretanje djece i osoba sa umanjenim tjelesnim sposobnostima", Službeni glasnik RS, br. 44/11. [http://www.podaci.net/gBiH/propis/Pravilnik\\_o\\_uslovima/P-upponk03v1144.html](http://www.podaci.net/gBiH/propis/Pravilnik_o_uslovima/P-upponk03v1144.html).



#### 2.1.4. Sadržajna pristupačnost

Dodatni programi koje nudite u sklopu turističkih usluga, kao što su fakultativni izleti, trebaju također biti pristupačni za osobe s invaliditetom. Ovo podrazumijeva primjenu neophodnih elemenata pristupačnosti. Na primjer, ako nudite obilazak grada za grupu gostiju, planirajte da:

- ✓ ako je učesnik slijepa osoba, osigurate osobu koja će opisivati sam izgled objekta/ znamenitosti o kojoj turistički vodič govori;
- ✓ ako je učesnik gluha osoba, osigurate tumača znakovnog jezika ili pripremite informacije u pisanom obliku;
- ✓ ako je učesnik osoba s intelektualnim invaliditetom, jasno objasnite slijed događaja prilikom obilaska grada i/ili znamenitosti;
- ✓ ako organizujete turističke ture van grada, korisno bi bilo da imate namjensku opremu za iznajmljivanje (kolica za kretanje po neravnom terenu, teleskopski štap za slijepe i sl.).

## 2.2. Koraci u cilju osiguranja pristupačnosti turističke usluge

Spremnost da radite na razvoju pristupačne i inkluzivne usluge otvara vam nove perspektive razvoja biznisa, čime pravite iskorak prema društveno odgovornom poslovanju i prilikama za građenje pozitivnih iskustava korisnika usluge. Prije svega, u ovom dijelu, misli se na razvoj inkluzivne kulture. Šta to zapravo znači? Razvijati inkluzivnu kulturu znači stvarati kolektiv koji prihvata, saraduje i time postaje siguran i poticajan za sve svoje uposlenike. Takav kolektiv je temelj napretka svih članova kolektiva i razvijanja zajedničke inkluzivne vrijednosti koja se prenosi svim novim uposlenicima.

**Kako biste bolje pratili proces uspostave pristupačne inkluzivne usluge, preporučujemo vam:**

- a. Formirajte tim i/ili imenujte osobu koja će koordinirati procesom uspostave inkluzivne usluge.**  
Važno je da vaš tim radi na sebi, da se informiše o pravima osoba s invaliditetom i njihovim potrebama, a posebno da razvija vještine kojima će širiti inkluzivnu kulturu unutar kolektiva.
- b. Organizujte obuku zaposlenika** kako bi vaše osoblje moglo pružiti kvalitetnu uslugu osobama s invaliditetom. Bilo bi dobro da zaposlenici prođu trening programe koji će ih osposobiti da:
  - ✓ razumiju koncept invaliditeta zasnovan na ljudskim pravima;
  - ✓ jasno komuniciraju s osobama s različitim vrstama invaliditeta;
  - ✓ pružaju potrebnu podršku osobama s invaliditetom;
  - ✓ primjenjuju razumnu prilagodbu u pružanju podrške osobama s invaliditetom i, još važnije za vas, daju prijedloge za poboljšanje usluge za osobe s invaliditetom.

Ovo je jedan od načina podizanja svijesti radnih kolega i razvijanja inkluzivne kulture unutar kolektiva. Obukom trebaju biti obuhvaćeni svi zaposlenici, a za novouposlene radnike pohađanje obuka iz oblasti invalidnosti možete staviti kao obavezu u prva dva mjeseca rada. Program treninga trebao bi biti dostupan za online pohađanje. Primjere kurseva koje možete koristiti za ovu obuku pogledajte na [Turizam Academy](https://academy.turizam.ba/).<sup>7</sup>

**Da bi vaša usluga bila pristupačna, trebate poduzeti sljedeće korake:**

- c. Izvršite samoprocjenu** – Cilj ove aktivnosti je da se utvrde prepreke koje osobama s invaliditetom onemogućavaju ili mogu onemogućiti kretanje i korištenje vaše turističke usluge. Za procjenu trenutnog stanja (ne)pristupačnosti možete koristiti Check listu koja se nalazi u prilogu ovog Vodiča. Ovaj prvi korak samoprocjene jasno će vam pokazati stepen (ne)pristupačnosti usluge ili objekta i dati prijedloge šta možete uraditi kako biste bili pristupačniji.
- d. Izradite interventni plan** – Nakon što ste procijenili koje su prepreke koje osobama s invaliditetom onemogućavaju ili bi mogle onemogućiti nesmetano korištenje vaše usluge, trebate pristupiti izradi interventnog plana. Plan treba sadržavati jasne prioritete intervencije kojima ćete otkloniti prepreke za koje se odlučite. Kroz interventni plan možete odrediti kratkoročne, srednjoročne i dugoročne intervencije, u skladu sa svojim finansijskim i drugim neophodnim resursima. S obzirom na to da plan treba sadržavati tehnička i druga rješenja, važno je da u usvajanju konkretnog rješenja zatražite podršku potrebnih stručnjaka, da se vodite principima univerzalnog dizajna te primijenite što veći broj standarda iz Uredbe. Također, u donošenju što adekvatnijih rješenja za uklanjanje prepreka mogu vam pomoći lokalne organizacije osoba s invaliditetom.
- e. Realizujte interventni plan** – Prije nego što počnete s realizacijom interventnog plana, saznajte postoje li fondovi i druga poticajna sredstva koja imaju za cilj razvoj pristupačnosti za osobe s invaliditetom. Zavisno od toga za koju ste se vrstu pristupačnosti odlučili, navodimo nekoliko primjera/ideja rješenja.

---

<sup>7</sup> Turizam Academy. <https://academy.turizam.ba/>



### Primjeri za uklanjanje arhitektonskih i fizičkih prepreka

- Ako se za savladavanje visinske razlike odlučite riješiti ugradnjom kosine, morate voditi računa o tome da nagib kosine mora biti maksimalno do 6%, a širina kosine 90 cm; rukohvati moraju biti prečnika 4 cm i postavljeni na dvije visine, na 60 i 90 cm; podest za odmor mora biti dužine najmanje 150 cm i postavljen na svakih 6 m kosine.
- Kada se prilagođava ulazni dio, mora se voditi računa o tome da širina vanjskog otvora bude najmanje 110 cm i da se vrata trebaju otvarati prema vani.
- Kada su u pitanju ugostiteljski objekti, osim općih uslova arhitektonske pristupačnosti koji važe za sve objekte, mora se voditi računa da prolaz između stolova i stolica i drugih vertikalnih pregrada bude širine najmanje 100 cm. Ovo se mora primijeniti na 20% ukupne površine restorana u kojem su stolovi za služenje. Poželjno je da zidovi i podovi u restoranu budu s kontrastnim bojama, a ako su pregradni zidovi izgrađeni od stakla, obavezno je postaviti uočljivu oznaku na visini od 90–160 cm.
- Vrlo često vidimo da su u toaletima i kupatilima u hotelskim sobama ugrađeni prekidači za alarm, ali da su nepristupačni (postavljeni na visini koju osobe koje koriste kolica za kretanje ne mogu dosegnuti). Prekidač je potrebno ugraditi na visini od 60 cm, što čini vrlo važan element pristupačnosti. Ovakvim rješenjem omogućili ste osobi s invaliditetom da u slučaju nezgode ili druge potrebe može zatražiti pomoć.
- Za samostalno kretanje slijepih osoba potrebno je postaviti taktilne trake.

## Primjeri za uklanjanje informacijsko-komunikacijskih prepreka

- Kako bi slijepa osoba mogla stvoriti "sliku" vašeg objekta, tj. unutrašnjih prostorija i prolaza, s ciljem veće samostalnosti u kretanju, možete izraditi orijentacijsku mapu na Brajevom pismu. Osoba na recepciji treba slijepoj osobi dati informaciju da postoji orijentacijska mapa na Brajevom pismu i dati je osobi na korištenje. Dok slijepa osoba bude čitala mapu, važno je da imate osobu koja će davati odgovore na dodatna pitanja.
- Možda neko dijete ili odrasla osoba s intelektualnim invaliditetom neće razumjeti nazive jela u vašem jelovniku, samo nabrojani sastojci također mu neće pomoći. Zato je važno da jelovnik napišete jednostavnim, poznatim riječima i da koristite fotografije za bolje razumijevanje. Ako je potrebno, dodatno objasnite kako izgleda i na koji se način priprema jelo; na primjer, dovoljno je da za neko jelo koje u svom opisu ima "...na francuski način", "...na italijanski način" i sl. pojasnite da je to npr. kao piletina spremljena na roštilju.
- Ako vaš objekt ima zvučno upozorenje za opasnost, dodajte i svjetlosnu signalizaciju upozorenja za gluhe osobe.

## Primjeri uklanjanja ostalih prepreka

- Detalj koji može praviti problem osobi koja koristi kolica za kretanje jeste otirač koji je mekan (spužvast), tako da je potrebno odabrati adekvatan materijal i otirač ugraditi u visini poda.
  - Visina kreveta u hotelskim sobama trebala bi biti takva da olakšava transfer osobe iz kolica na krevet. Preporučeno je da ukupna visina od poda do vrha madraca bude između 50 i 60 cm.
  - Ako vaš objekt ima lift, ploča za upravljanje liftom treba imati oznake spratova i na Brajevom pismu i zvučno (audio) informisanje o smjeru kretanja lifta s najavom sprata na koji lift stiže. Tako će se slijepa osoba moći samostalno kretati kroz objekt.
- f. Provjera pristupačnosti** – Nakon realizacije interventnog plana, odnosno nakon što ste uklonili prepreke, provjerite učinkovitost onoga što ste uradili. Kada je u pitanju arhitektonska pristupačnost, jedan od načina na koji možete provjeriti jesu li prepreke zaista otklonjene jeste da koristite Check listu za procjenu učinkovitosti intervencija koja se nalazi u prilogu Vodiča.

Također, jedan od najefikasnijih načina da se ocijeni pristupačnost za osobe s različitim invaliditetima jeste direktno iskustvo. Pokušajte proći kroz objekt koristeći kolica ili čak zatvorenih očiju. Ovakvo iskustvo će vam omogućiti direktnu percepciju izazova s kojima se osobe s invaliditetom suočavaju prilikom kretanja kroz prostor. Kroz ovu praksu možete bolje razumjeti specifične potrebe i prepreke koje osobe s različitim invaliditetima mogu doživjeti, što vas može podstaći i na aktivno traženje načina za poboljšanje iskustva korisnika usluga.



- g. Promovišite inkluzivnu turističku uslugu** - Obaveza pravnih lica da postave oznake obezbijedene pristupačnosti na vidljivom mjestu za osobe s invaliditetom može itekako pozitivno utjecati na vaše poslovanje. Oznake se mogu postaviti na ulazu, u holu objekta, na web-stranici, kao i na platformama za online booking. Oznake pristupačnosti su oznake kojima se označavaju primijenjeni elementi pristupačnosti.

Promocija pristupačnih usluga na platformama za online booking može biti ključna za privlačenje većeg broja korisnika usluga, kako osoba s invaliditetom, tako i osoba bez invaliditeta. Platforme za online booking koriste unaprijed određene, definisane filtere, koji mogu značajno olakšati pretragu:

- “Booking” koristi jedan glavni filter: “prilagođeno osobama s invaliditetom” i više usko određenih filtera (ako na ovoj platformi koristimo glavni filter, izlistat će nam se oko 380 objekata u Bosni i Hercegovini koji zadovoljavaju ovaj kriterij).
- “Expedia” koristi više filtera za prilagođenost objekta i usluga osobama s invaliditetom, koji su usko definisani. Za razliku od “Bookinga”, ne možemo koristiti jedan opći filter, ali možemo provjeriti jedan od osam ponuđenih filtera (npr. lift u BiH posjeduju 83 smještajna objekta, prilagođeno kupatilo 32 objekta, a usluge pasa vodiča dozvoljene su u samo 11 objekata).
- “TripAdvisor” koristi najmanji broj filtera za prilagođenost, ali korisnicima nudi opciju da ocijene pristupačnost objekta/usluge (ako primijenimo ove filtere, saznat ćemo da u BiH postoje 52 objekta s pristupačnim sobama i 154 objekta koja su pristupačna osobama koje koriste invalidska kolica).

Također, komunikacijski plan turističke usluge treba sadržavati informacije o svim elementima pristupačnosti kako bi osoba s invaliditetom mogla donijeti odluku čiju će uslugu na tržištu ponude koristiti. Informacije o pristupačnosti također trebaju biti napisane u formatima pristupačnim za osobe s invaliditetom.

Iskustvo ugostitelja koji su proveli i manje izmjene u objektu i oko objekta i osigurali pružanje pristupačnih informacija govori da je to utjecalo na povećanje poslovanja, jer se osobe s invaliditetom rado vraćaju destinaciji koja je pristupačna. Osim toga, promocijom pristupačnosti usluge ili proizvoda koje nudite privlačite i povećavate i broj posjetilaca koji imaju razvijenu svijest o važnosti pristupačnosti za sve.

Posebnu pažnju treba posvetiti prilagođavanju evakuacijskog plana za hotele za osobe s invaliditetom u slučaju prirodne ili druge nepogode i upoznati ih s njim odmah na početku korištenja usluge. Evakuacijski plan treba biti napisan i predstavljen u formatima pristupačnim za osobe s invaliditetom. Za slijepe osobe osigurajte šemu evakuacije na Brajevom pismu, a osobama s intelektualnim invaliditetom objasnite jednostavnim riječima i po mogućnosti pokažite put evakuacije.



# 3

## Turizam bez diskriminacije: Smjernice za zapošljavanje osoba s invaliditetom

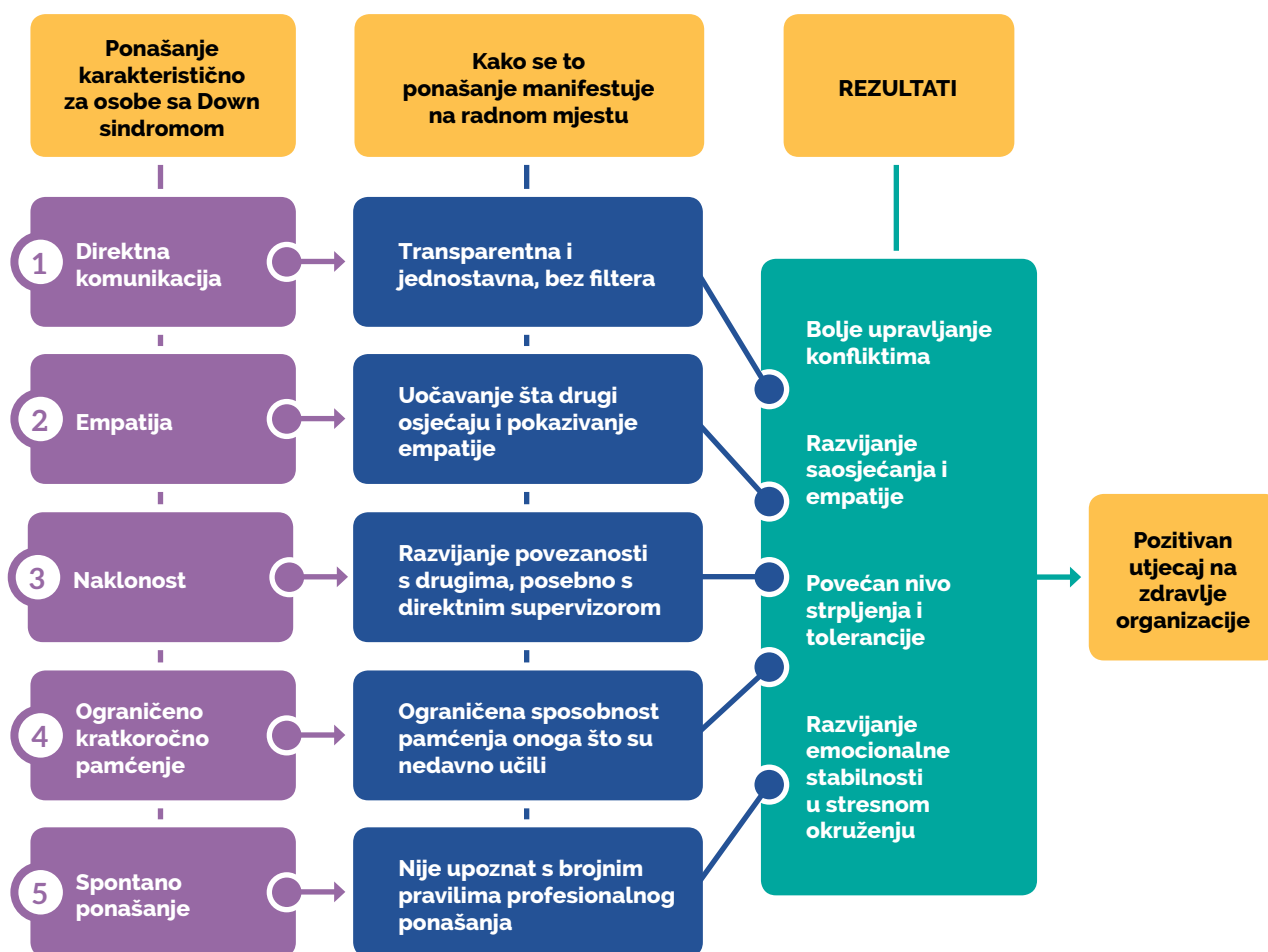
Rad je osobama s invaliditetom jednako važan kao i svima drugim, jer radom osiguravaju sebi egzistenciju, smanjuju zavisnost od drugih, stvaraju nove krugove prijatelja, povećava im se samopouzdanje i samopoštovanje. Pored važnosti za samu osobu, zapošljavanje osoba s invaliditetom na otvorenom tržištu rada daje mnoge prednosti i za poslodavce i društvo u cjelini. Prije svega, važno je rad osoba s invaliditetom posmatrati kao njihovo pravo – pravo na jednake prilike i zapošljavanje pod jednakim uslovima, što je regulisano i zakonima: Zakonom o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom FBiH i Zakonom o profesionalnoj rehabilitaciji, osposobljavanju i zapošljavanju invalida RS.

Često stereotipi i predrasude koje društvo ima o osobama s invaliditetom ograničavaju i prilike za posao. Bez obzira na to što poslodavac želi otkriti koje vrijednosti ima kandidat prije nego što donese odluku o njegovom zapošljavanju, često prave kvalitete radnika dobije kroz rad, tj. nakon što ga zaposli. Rad kandidatima daje priliku da se dokažu. Zato je jako važno dati priliku za dokazivanje i osobi s invaliditetom. Uz neophodne uslove rada i potrebnu podršku, osoba će svojim radom i doprinosom uvjeriti poslodavca da njegov/njen invaliditet nije bolest, da može biti čak produktivniji u nekim poslovima od ostalih radnika, da neće često odsustvovati s posla i sl. Trebate biti sigurni u jedno, a to je da će vaša odluka da zaposlite osobe s invaliditetom i stvorite inkluzivno radno okruženje izgraditi pozitivnu sliku o vašoj kompaniji u očima vaših klijenata, poslovnih partnera i šire zajednice.

Temeljeno na mnogobrojnim iskustvima osoba s invaliditetom, istraživanjima i analizama, jasno se pokazuje da obje strane iz ovog partnerstva crpe značajne prednosti. Ovdje ćemo se fokusirati na koristi za poslodavca i njegovu kompaniju, te vam dajemo nekoliko argumenata kako zapošljavanje osobe s invaliditetom može pozitivno utjecati na vaše poslovanje:

- ✓ Sve više ljudi cijeni društvenu odgovornost kompanija i radije svoj novac troše u takvim kompanijama nego u onim koje to nisu, što može direktno utjecati na vašu reputaciju (pozitivan imidž kompanije) i profit.
- ✓ Osobe s invaliditetom su produktivni radnici, jer su motivirane i predane poslu.
- ✓ Uključivanje osoba s invaliditetom u radni tim zajedno s ostalim kolegama obogaćuje raznolikost tima, što dalje potiče kreativnost i priprema tim da bolje rješava svakodnevne izazove.

Na primjer, uključivanje osoba s Down sindromom u tržište rada višestruko je korisno. S jedne strane, rad značajno poboljšava kvalitet života osobama s Down sindromom, a s druge strane, prisutnost na radnom mjestu može unaprijediti organizacijsko zdravlje kompanije u kojoj rade.<sup>8</sup> Kompanije imaju koristi od zapošljavanja osoba s Down sindromom, jer oni podstiču pozitivne reakcije na radnom mjestu, što može doprinijeti zdravijem organizacijskom ambijentu. Ponašanje osoba s Down sindromom se, naravno, ne može generalizovati, ali su uočeni određeni pozitivni utjecaji uposlenika s Down sindromom na zdravlje organizacije.



**Shema 1.** Utjecaj uposlenika s Down sindromom na zdravlje organizacije<sup>9</sup>

<sup>8</sup> Assis, V., Frank, M., Bcheche, G. & Kuboiaima, B. (2014). The value that employees with Down Syndrome can add to organizations. McKinsey & Company.

<sup>9</sup> Prilagođeno prema: Assis, V., Frank, M., Bcheche, G. & Kuboiaima, B. (2014). The value that employees with Down Syndrome can add to organizations. McKinsey & Company.

**Ako želite zaposliti osobu s invaliditetom, preporučujemo vam da se informišete o aktuelnim poticajnim sredstvima za zapošljavanje osoba s invaliditetom. Neki od izvora poticajnih programa su:**

- ✓ [Federalni zavod za zapošljavanje](#)<sup>10</sup> s kantonalnim službama za zapošljavanje svake godine objavljuje pozive za sufinansiranje različitih programa zapošljavanja i samozapošljavanja.
  
- ✓ [Fond za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom FBiH](#)<sup>11</sup> daje stimulans za sljedeće namjene:
  - finansiranje/sufinansiranje plate novozaposlene osobe,
  - sredstva za prilagođavanje radnog mjesta i uvjeta rada potrebama osoba s invaliditetom,
  - nabavka sredstava za rad aplikanta,
  - kreditna sredstva po povoljnijim uvjetima namijenjena kupovini mašina, opreme, alata, pribora potrebnog za zapošljavanje osoba s invaliditetom,
  - sufinansiranje dijela plate asistenta u radu osoba s invaliditetom u toku rada.
  
- ✓ [Fond za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje invalida RS](#)<sup>12</sup> stimulira poslodavce na zapošljavanje osoba s invaliditetom kroz:
  - novčani stimulans za zapošljavanje i samozapošljavanje osoba s invaliditetom,
  - programe održavanja zaposlenosti,
  - povrat sredstava uplaćenih doprinosa za zaposlene osobe s invaliditetom.

---

<sup>10</sup> Federalni zavod za zapošljavanje. <http://www.fzz.ba/>.

<sup>11</sup> Fond za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom FBiH. <https://fond.ba/>.

<sup>12</sup> Fond za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje invalida RS. <https://www.fondinvs.org/>.

### **3.1. Planiranje razumne prilagodbe radnog mjesta za osobu s invaliditetom**

Pored toga što je pristupačnost neophodna za razvoj inkluzivne turističke usluge, istovremeno je važna i za vaše uposlenike s invaliditetom. Kada se odlučite da zaposlite osobu s invaliditetom, trebate znati da osoba s invaliditetom ima pravo na razumnu prilagodbu radnog mjesta i uslova rada. Razumna prilagodba, za razliku od opće pristupačnosti, odnosi se na pojedinca i predstavlja sve izmjene u vezi s radom i radnim okruženjem potrebne da bi se osobi s invaliditetom omogućila:

- a. prijava na određeno radno mjesto,
- b. obavljanje posla,
- c. napredovanje i/ili učešće u osposobljavanju.

Pri određivanju vrste razumne prilagodbe potrebno je uvažiti individualne mogućnosti, ograničenja i potrebe pojedine osobe s invaliditetom, njene interese i iskazanu volju. Stoga se plan razumne prilagodbe kreira isključivo uključivanjem same osobe s invaliditetom. Važno je da znate da razumna prilagodba najčešće ne podrazumijeva velika finansijska ulaganja. Nekada su potrebne samo male promjene koje će im olakšati rad, ali i povećati produktivnost. U nastavku vam dajemo nekoliko primjera razumne prilagodbe.

Ako poslodavac želi da zaposli osobu s invaliditetom, treba biti spreman da tom uposleniku omogući fleksibilno radno vrijeme (što znači da o tome treba voditi računa kod dodjele radnih zadataka), mogućnost rada od kuće, češće pauze i pauze u vrijeme kada uposlenik uzima terapiju, pojednostavljenje radnih zadataka, davanje više vremena za realizaciju radnih zadataka i sl. Radni sto treba prilagoditi osobi ili joj obezbijediti sto koji ima opcije promjene visine.

#### **Primjer iz prakse:**

Radnik s Down sindromom zaposlen u trgovačkoj radnji suočavao se s problemom umora i iscrpljenosti kada je radio puno radno vrijeme, odnosno 8 sati. Jedan od problema predstavljala mu je i druga, odnosno večernja smjena, kada je radno vrijeme bilo do 22 h. Vlasnik trgovinske radnje prilagodio je uslove rada na način da radnik radi 4 sata, u sklopu kojih ima dvije kraće pauze, i uvijek radi jutarnju smjenu. Rad je efikasniji i samim tim radnik postiže bolje rezultate.

Osim navedenog, pod razumnom prilagodbom podrazumijeva se i pomoć druge osobe i mogućnost dodatnog osposobljavanja za rad. Stoga se potrebna razumna prilagodba radnog mjesta i radnog okruženja, sredstava i opreme za rad izrađuje individualno za svaku osobu s invaliditetom, uzimajući u obzir njene specifične teškoće ili potrebe i ograničenja, kao i cjelokupno funkcionisanje na radnom mjestu. Radno mjesto koje je prilagođeno na način da uvažava kapacitete uposlenika povećava efikasnost u radu / radni učinak, ali i zadovoljstvo radnika, te utječe na njihovo samopoštovanje.

Kako je već navedeno, za prilagođavanje radnog mjesta poslodavac može zatražiti finansijsku podršku entitetskih fondova za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom, a za određivanje stepena i koraka prilagođavanja može se obratiti lokalnoj organizaciji osoba s invaliditetom.

## 4

# Turizam za sve: Preporuke

## 4.1. Preporuke za uspostavljanje inkluzivne usluge za goste s invaliditetom

Pristupačnost je ključna komponenta uspješnog poslovanja hotela i restorana, a i jedno od ljudskih prava osoba s invaliditetom. S obzirom na to da ste kompanija koja pruža usluge gostima, trebate promišljati i o potencijalnim gostima koji imaju neki oblik invaliditeta. U tabeli dijelimo s vama neke od preporuka kako da najefikasnije pristupite prilagođavanju usluga za osobe s invaliditetom, što će istovremeno vaš biznis unaprijediti i učiniti vidljivijim, a boravak gostiju učiniti ugodnim.

Kratkoročne mjere (moguće ih je provesti u roku 1-3 mjeseca)	Srednjoročne mjere (moguće ih je provesti u roku 3-6 mjeseci)	Dugoročne mjere (moguće ih je provesti u roku 6-12 mjeseci)
Formirajte tim i/ili imenujte osobu koja će koordinirati procesom uspostave inkluzivne usluge.	Osigurajte informacije u pristupačnim formatima.	Osigurajte objektu pristup koji mogu koristiti osobe s invaliditetom.
Organizujte za osoblje obuku o tome kako pružiti uslugu gostima s invaliditetom, što uključuje učenje o specifičnostima različitih vrsta invaliditeta, primarno o načinima na koje oni komuniciraju, kako biste im pružili kvalitetnu uslugu.	Naučite i primjenjujte smjernice za komunikaciju s osobama s invaliditetom.	Osigurajte u objektu jednu ili više jedinica koje će biti u potpunosti prilagođene osobama s invaliditetom.
Ako imate vlastiti parking, rezervišite mjesto za parkiranje auta osoba s invaliditetom.	Izvršite samoprocjenu pristupačnosti objekta i usluge.	Učinite objekt potpuno arhitektonski pristupačnim za osobe s invaliditetom.
Sarađujte s organizacijama osoba s invaliditetom.	Postavite oznake pristupačnosti na vidljivim mjestima u objektu i na web-stranici.	Procijenite pristupačnost svoje usluge.
	Vodite računa da događaji koje organizirate (zabave, izleti i sl.) budu inkluzivni, tj. da budu dostupni i pristupačni i osobama s invaliditetom.	

## **4.2. Preporuke u cilju većeg zapošljavanja osoba s invaliditetom**

Kad ste objekt učinili pristupačnim gostima s invaliditetom prateći smjernice koje smo dali u prvom dijelu Vodiča i na taj način poboljšali kvalitet usluge i za druge goste, već ste napravili veliki korak i u smjeru omogućavanja zapošljavanja osoba s invaliditetom u svom biznisu. Osobe s invaliditetom su važan resurs za tržište rada i prisutne su kao kandidati za posao. Invaliditet ni u kojem slučaju ne ograničava osobu u potpunosti za obavljanje radnih zadataka. Štaviše, prisustvo određenih oblika invaliditeta može čak biti i prednost u obavljanju nekih radnih zadataka.

Mnoga istraživanja provedena u različitim granama industrije pokazuju da su osobe s invaliditetom pouzdani zaposlenici. Tim istraživanjima utvrđeno je da je prosječno odsustvo s posla osoba s invaliditetom 8,3 dana, dok broj izostanaka osoba bez invaliditeta iznosi 9,7 dana. Konkretno, u sektoru ugostiteljstva je utvrđeno da su zaposlenici s invaliditetom odsutni 1,24 dana manje u odnosu na zaposlenike bez invaliditeta, zbog čega se osobe s invaliditetom zaposlene u ovim granama industrije smatraju izrazito posvećenim i lojalnim zaposlenicima.<sup>13</sup>

Članak pod nazivom "Sistematski pregled koristi zapošljavanja osoba s invaliditetom"<sup>14</sup> objavljen u Časopisu za profesionalnu rehabilitaciju navodi da je primijećeno da su zaposlenici s invaliditetom u sektoru ugostiteljstva utjecali na stvaranje pozitivnog imidža kompanije. Svojim prisustvom, kroz inkluzivnost, oni povećavaju vrijednost kompanije. Utvrđeno je da su biznisi koji se smatraju inkluzivnim povećali konkurentsku prednost upravo kroz rezultat poboljšanja raznolikosti korisnika usluga.

Kao rezultat zapošljavanja osoba s invaliditetom zapažena je raznovrsnija struktura korisnika usluga. Naime, poslodavci su primijetili da je povećan broj osoba s invaliditetom koji koriste njihove usluge. Rezultati koji su obuhvatili anketiranje 890 poslodavaca pokazali su povećanje baze kupaca za 15%, upravo zbog zaposlenja osoba s invaliditetom. Ovime je prepoznato da osobe s invaliditetom predstavljaju važnu bazu kupaca, potrošača i korisnika usluga te da postoji jasna prilika za kompanije da steknu lojalnost na širokom tržištu potražilaca usluga koji cijene inkluzivnost.

Tabela u nastavku prikazuje kratkoročne, srednjoročne i dugoročne mjere koje možete poduzeti ako ste zainteresovani da zaposlite osobu s invaliditetom.

<sup>13</sup> Hernandez, B. & McDonald, K. (2010). "Exploring the costs and benefits of workers with disabilities". *Journal of Rehabilitation*, 76 (3): 15–23.

<sup>14</sup> Lindsay, S., Cagliostro, E., Albarico, M., Mortaji, N. & Karon, L. (2018). "A systematic review of the benefits of hiring people with disabilities". *Journal of Occupational Rehabilitation*, 28 (4): 634–655.

## Mjere za osiguranje uslova za zapošljavanje osoba s invaliditetom

Kratkoročne mjere	Srednjoročne mjere	Dugoročne mjere
<p>Ostvarite saradnju s organizacijama osoba s invaliditetom.</p> <p><i>Ako ste pri razvoju inkluzivne usluge za goste ostvarili neku saradnju s organizacijama osoba s invaliditetom, iskoristite je kako biste od njih doznali za mlade koji traže posao.</i></p>	<p>Radite na podizanju svijesti uposlenika o uvažavanju različitosti.</p> <p><i>Ako ste proveli obuku uposlenika iz oblasti inkluzivnosti s ciljem uspostave inkluzivne usluge za goste, vaš je kolektiv već osviješten o različitostima i spreman za uposlenika s invaliditetom.</i></p>	<p>Osigurajte održivost posla uposlenika s invaliditetom.</p> <p><i>Pratite proces rada uposlenika s invaliditetom, omogućite mu napredak i održivost njegovog posla.</i></p>
<p>Saznajte zakonske propise koji regulišu pitanja zapošljavanja osoba s invaliditetom i provjerite koje benefite dobijate ako zaposlite osobu s invaliditetom.</p>	<p>Osigurajte arhitektonsku pristupačnost svog poslovnog objekta u kojem će raditi osoba s invaliditetom.</p> <p><i>Ako ste arhitektonski pristupačni za goste s invaliditetom, to znači da ćete biti pristupačni i za zaposlenika s invaliditetom i ne trebate ništa dodatno raditi.</i></p>	<p>Promovišite zapošljavanje osoba s invaliditetom.</p> <p><i>Istaknite inkluzivnost svoje kompanije putem kanala komunikacije s javnošću. Tako ćete potaknuti i ostale poslodavce da zaposle osobu s invaliditetom.</i></p>
<p>Osigurajte pristupačan proces zapošljavanja.</p> <p><i>Jedan od načina osiguranja pristupačnog procesa zapošljavanja (zapošljavanje pod jednakim uslovima) jest i intervju prilagođen osobi s invaliditetom u skladu s njenim načinima komuniciranja. Prije nego što započnete intervju, saznajte više o specifičnostima invaliditeta koje kandidat ima. Sve ovo doprinosi vašoj boljoj procjeni mogućnosti i sposobnosti kandidata u odnosu na radne zadatke.</i></p>	<p>Osigurajte informacijsko-komunikacijsku pristupačnost kompanije.</p> <p><i>Ako ste ovu mjeru, koja se nalazi i u Tabeli 1, realizirali, onda je za zaposlenike potrebno saznati postoji li neka specifičnost u komunikaciji osobe s invaliditetom koju trebate osigurati.</i></p>	
<p>Osigurajte razumnu prilagodbu radnog mjesta i radnih uslova osobi s invaliditetom za obavljanje radnih zadataka.</p> <p><i>Prilagođavanje radnog mjesta i radnih uslova podrazumijeva prilagođavanje prema specifičnostima invaliditeta zaposlene osobe. Primjer prilagođavanja radnog mjesta je nabavka pomagala ili drugih specifičnih stvari u zavisnosti od vrste invaliditeta i potreba uposlenika, na primjer stolice s mogućnošću regulisanja visine i nagiba i sl. Primjer prilagođavanja radnih uslova za osobe s intelektualnim invaliditetom jest fleksibilno radno vrijeme, češće pauze, individualiziranje plana radnih zadataka, smanjenje pozadinske buke.</i></p>	<p>Osigurajte mentora za novouposlenu osobu s invaliditetom.</p> <p><i>Dodijelite postojećem zaposleniku ulogu mentora za zaposlenika s invaliditetom. Obuka mentora je jako važna. Obuka treba sadržavati potrebna znanja i vještine mentora za planiranje i pružanje podrške osobi s invaliditetom. U proces planiranja uključite i samu osobu s invaliditetom jer će tako prilagođavanja odgovarati potrebama osobe s invaliditetom / zaposlenika.</i></p>	



## Komunikacija s osobama s invaliditetom

Komunikacijske smjernice u ovom Vodiču osmišljene su da pomognu turističkim radnicima poput hotelskog i ugostiteljskog osoblja te uposlenicima u turističkim agencijama da efikasno komuniciraju s osobama s invaliditetom. Smjernice pružaju bitne informacije i praktične savjete o interakciji s osobama koje su slijepe, gluhe, s intelektualnim ili motoričkim poteškoćama. Prateći ove smjernice, turistički radnici mogu bolje odgovoriti na specifične potrebe osoba s invaliditetom i pružiti inkluzivno i gostoljubivo okruženje za sve goste.

Jednak pristup iskustvima kao što su boravak u hotelu<sup>15</sup> i korištenje svih usluga hotela, uživanje u gastronomskoj ponudi ugostiteljskih objekata, sadržajima koje nude mjesta za zabavu, kulturnim institucijama i sportskim manifestacijama univerzalno je pravo svakog domaćeg ili stranog turista.

Pristup informacijama i komunikaciji jedan je od najvažnijih oblika učešća građana u društvu, a 15% turista čine i osobe s invaliditetom. Vrlo je važno da informacije budu dostupne svim gostima, odnosno da budu pristupačne i osobama s invaliditetom.

Pristupačna komunikacija i informacije obezbjeđuju se u formatima i na jezicima kojima osobe s invaliditetom mogu samostalno pristupiti, bez oslanjanja na podršku drugih osoba. Pristupačna komunikacija i informacije od ključnog su značaja za privlačenje gostiju, ispunjenje njihovih očekivanja i osiguranje ponovnog dolaska, što je jedan od indikatora kvalitetne usluge.

Svaki turist, pa tako i onaj s invaliditetom, jedinstven je na svoj način i turistički radnici svakom pristupaju pojedinačno odgovarajući na specifičnosti njihovih potreba na najbolji način. Individualizovanim pristupom gradi se dodana vrijednost za korisnika usluge, a u slučaju gosta s invaliditetom ispunjava se i obaveza pružanja razumne prilagodbe. Kada se radi o razumnoj prilagodbi komunikacije i informacija, ulaganje obično ne mora biti veliko. Često jednostavne mjere, kao što je posvećivanje više vremena komunikaciji s gostima s invaliditetom i volja da se pronađe najbolji način komunikacije kako bi se prenijela potrebna i tačna informacija, mogu biti sasvim dovoljni.

Poštujući specifičnosti različitih invaliditeta, u nastavku teksta date su ključne smjernice za efikasnu komunikaciju s osobama s invaliditetom.

<sup>15</sup> Smjernice se primarno odnose na profesionalne radnike u hotelima i restoranima, budući da usluga u tim ugostiteljskim objektima pokriva najviše segmenata komunikacije.



## 5.1. Opće smjernice za komunikaciju s osobama s invaliditetom

*U postupanju/ophođenju prema gostima i korisnicima turističkih usluga, u najširem smislu, koji uključuju i osobe s invaliditetom, ljubaznost, poštovanje i strpljenje su ključni. Komunikacija je dvosmjernan proces, a prilagođavanje pristupa na temelju preferencija osobe može značajno utjecati na poticanje efikasne i inkluzivne interakcije i učiniti da se osobe s invaliditetom osjećaju dostojanstveno.*

Glavni cilj i zadatak svih turističkih radnika jest osigurati da se gost<sup>16</sup> osjeća ugodno i dobrodošlo tokom cjelokupnog boravka na odredištu.

- ✓ **Topla dobrodošlica:** Pozdravite gosta s osmijehom i prijateljskim tonom kako biste prenijeli dobrodošlicu.
- ✓ **Ophodite se s poštovanjem:** Ponašajte se prema osobi s invaliditetom s istim poštovanjem i empatijom kao i prema bilo kojoj drugoj osobi jer osobu ne određuje njen invaliditet. Ako ste u situaciji da razgovarate s odraslom osobom s intelektualnim teškoćama (Down sindrom i dr.), ne ophodite se prema njoj i ne obraćajte joj se kao djetetu, već kao bilo kojoj drugoj odrasloj osobi.
- ✓ **Komunicirajte direktno s osobom s invaliditetom:** Kada želite komunicirati s osobom s invaliditetom koju prati asistent, obraćajte se osobi, a ne asistentu, kad god je to moguće.
- ✓ **Budite strpljivi i aktivno slušajte:** Budite strpljivi u komunikaciji s osobom s invaliditetom jer njena teškoća može zahtijevati više vremena za komunikaciju. Komunikacija treba pomoći u razumijevanju svih želja i potreba gosta.
- ✓ **Pružanje pomoći:** Ako u datoj situaciji želite pomoći osobi s invaliditetom, prvo je upitajte je li joj pomoć potrebna i na koji ćete joj način najbolje pomoći. Nekada je dovoljno da sačekate i vidite hoće li vam osoba s invaliditetom zatražiti pomoć. Ako zatraži, onda reagujte. Važno je da poštujuete njihovu potrebu za samostalno obavljanje aktivnosti.
- ✓ **Pružite jasne informacije:** Koristite jasne i nedvosmislene informacije koje su važne za korištenje usluge. Koristite jednostavan jezik i, ako je potrebno, ponovite ili preformulišite rečenicu. Važno je da budete sigurni da je osoba s invaliditetom razumjela informaciju. Uvijek je dobro ponoviti ono što ste već rekli kako bi osoba potvrdila da je tako i razumjela.
- ✓ **Izbjegavajte pretpostavku da osobe s istim invaliditetom imaju iste potrebe:** Nemojte pretpostavljati ništa o osobama s invaliditetom na osnovu njihovog invaliditeta i izbjegavajte stvaranje pretpostavki ili generalizacija o osobama s invaliditetom. Iskustva i potrebe svake osobe su jedinstveni.
- ✓ **Prostor za komunikaciju:** Potrebno je osigurati miran i pristupačan prostor za komunikaciju s osobom s invaliditetom, naročito s osobama koje su slijepe, gluhe ili s intelektualnim poteškoćama.

<sup>16</sup> Gost se u kontekstu ovih smjernica smatra osobom s invaliditetom i bez njega.

## **5.2. Specifične smjernice za učinkovitu komunikaciju s osobama s invaliditetom**

### **5.2.1. Komunikacija s osobama s fizičkim invaliditetom**

- ✓ **Sjedite ili se sagnite kako biste gostu bili u nivou očiju:** Kada razgovarate s osobom koja koristi kolica za kretanje, pokušajte se spustiti (sjesti ili čučnuti) kako biste ostvarili bolji kontakt očima i olakšali komunikaciju.
- ✓ **Pružanje informacija o pristupačnosti:** Pružite informacije o pristupačnim prilazima, liftovima i sadržajima u objektu. Pomozite gostu da se orijentiše u prostoru i dajte mu savjet kako da prevaziđe eventualne prepreke.

### **5.2.2. Komunikacija s osobama koje su slijepe ili slabovide**

- ✓ **Pozdravite i predstavite se osobi:** Prvi korak u komunikaciji je da se predstavite imenom i pozicijom/funkcijom koju obnašate.
- ✓ **Najavite svoju prisutnost u prostoriji:** Kada ulazite i izlazite iz prostorije, obavijestite gosta.
- ✓ **Koristite precizne opise:** Dajte im precizne i detaljne opise okoline, rasporeda prostorija i objekata kako biste im pomogli u kretanju. Ako dajete upute ili savjete o kretanju, izbjegavate termine "tim putem", nego dajte jasne upute o smjeru kretanja koristeći se metodom orijentacije "po satu". Na primjer: "Čaša na stolu vam je na 11 sati."
- ✓ **Ponudite pomoć za kretanje:** Uvijek pitajte prije nego što ponudite pomoć. Ako prihvate, ponudite im ruku i dopustite im da vas drže za nadlakticu ili rame kako bi vas pratili.
- ✓ **Opišite sadržaj vizuelne informacije:** Opišite sve vizuelne prikaze informacija namijenjenih gostima.
- ✓ **Koristite alternativne formate komunikacije:** Ponudite materijale štampane većim fontom ili na Brajevom pismu ili pomozite u pristupu digitalnim informacijama pomoću pristupačne tehnologije. Koristite dodatne načine, kao što je npr. slanje glasovnih poruka. Upitajte osobu koji joj način komunikacije odgovara.
- ✓ **Odnos prema psima vodičima:** Ako gost ima psa vodiča, saznajte više o psu vodiču, tj. njegovim potrebama. Važno upozorenje je da psa vodiča ne smijete dirati i igrati se s njim dok osoba to ne dozvoli. Čak i ako ugostitelj ne dozvoljava kućne ljubimce u objektu, psu vodiču treba biti dozvoljen pristup jer on ima ulogu asistenta.

### 5.2.3. Komunikacija s osobama koje su gluhe ili s oštećenjem sluha

- ✓ **Ostvarite kontakt očima:** U komunikaciji s osobom obratite joj se direktno i ostvarite s njom kontakt očima kako biste joj privukli pažnju. Mahanje rukom u njihovom vidokrugu može im skrenuti pažnju.
- ✓ **Pozdravite i predstavite se osobi:** Prvi korak u komunikaciji je da im se predstavite imenom i pozicijom/ funkcijom koju obnašate. Pokažite svoje ime i poziciju, možete koristiti vizuelne elemente poput natpisa ili identifikacijskih kartica.
- ✓ **Koristite alternativne načine komunikacije:** Jedan od alternativnih načina komunikacije jeste komuniciranje putem znakovnog jezika. Ako znate znakovni jezik, komunicirajte putem njega. Ako nemate zaposlenika koji se služe znakovnim jezikom, korisno je imati brojeve telefona nekoliko znakovnih tumača čije biste usluge mogli koristiti lično ili putem kamere na telefonu.
- ✓ **Komunicirajte putem poruka:** Ako ne poznajete znakovni jezik, možete komunicirati putem pisanih poruka. Papir i olovka, mobitel ili tablet mogu vam biti od koristi. Koristite samo jednostavne riječi i kratke rečenice.
- ✓ **Koristite jednostavna pitanja:** Postavljajte pitanja na koja se može odgovoriti s da ili ne kako biste olakšali komunikaciju i dobili informaciju koja vam je potrebna.
- ✓ **Osvjetljenje lica:** Pobrinite se da vam lice bude dobro osvjetljeno jer pomaže osobi da, čitajući vam s usana dok pričate, bolje razumije sadržaj. Također vodite računa o ekspresiji lica, ona treba biti odgovarajuća onome što govorite.
- ✓ **Govorite jasnije i sporije:** Ako osoba nije potpuno gluha, ali ima oštećenje sluha, govorite jasno i sporije kako bi vas lakše razumjela. Također u komunikaciji s gluhim i nagluhim osobama koristite dobro poznate riječi iz svakodnevnog upotrebe.
- ✓ **Osigurajte miran prostor za komunikaciju:** U komunikaciji s osobom koja koristi slušni uređaj (kohlearni implantat ili slušni aparat) pobrinite se da nema preglasne pozadinske buke koja bi ometala razumijevanje.
- ✓ **Koristite pomoćnu tehnologiju:** Ako ugostiteljski objekt nudi komunikacijske uređaje, kao npr. indukcionu petlju, zaposlenici trebaju biti educirani za njihovu upotrebu.

Indukcijska petlja je poseban tip zvučnog sistema koji koriste osobe sa slušnim pomagalicama. Ona emituje magnetni, bežični signal, koji slušni aparati prepoznaju kada su podešeni na odgovarajuću postavku ("T", Telecoil).



- ✓ **Budite strpljivi i otvoreni:** Komunikacija s osobama s oštećenjem sluha može biti sporija i zahtjevnija, ali je važno ostati strpljiv i otvoren za prilagođavanje kako bi se osigurala efikasnost.
- ✓ **Pokazivanje razumijevanja:** Koristite izraze lica i geste kako biste pokazali da razumijete gosta i da ste spremni pomoći.

- ✓ **Ponovite ključne informacije:** Ako ste dali važnu informaciju ili uputstvo, ponovite i tražite potvrdu da je osoba razumjela informaciju.
- ✓ **Pružanje informacija o uslugama u objektu:** Informirajte gosta o hotelskim uslugama, uslugama restorana i aktivnostima koristeći pismene ili vizuelne materijale.

#### 5.2.4. Komunikacija s osobama s intelektualnim invaliditetom

- ✓ **Komunicirajte jednostavnim jezikom:** Kada komunicirate s osobom, koristite jednostavan i jasan jezik koji se lako razumije. Nemojte koristiti izraze na stranim jezicima, složene izraze, teške riječi i komplikovane rečenice.
- ✓ **Govorite sporo:** Govorite polako i razgovijetno, dajući osobi dovoljno vremena da razumije i procesuiru informacije. Ponavljajte važne informacije kako biste bili sigurni da su shvaćene. Tražite potvrdu od gosta da je razumio informacije.
- ✓ **Koristite jednostavna pitanja:** Pitanja koja zahtijevaju kratke i jasne odgovore, npr. pitanja na koja se može odgovoriti s da ili ne, efikasna su.
- ✓ **Koristite vizuelna pomagala i upotrijebite ilustraciju:** Ako gost koristi vizuelna pomagala kao slike ili simbole, koristite ih kako biste olakšali komunikaciju. Također, da biste dodatno pojasnili informacije, možete koristiti ilustracije ili fotografije.
- ✓ **Dajte jasne upute:** Kada dajete upute, koristite jednostavan jezik, jasno objasnite redoslijed događaja, prostorija i radnji. Na primjer: "Doručak će vam biti poslužen u 8 sati. Poslije doručka u 10 sati krećemo na izlet. Na izlet idemo autobusom.

Autobus će biti parkiran ispred hotela. Na izletu ćete obići pećine i vodopad. Poslije obilaska bit će ručak u obližnjem restoranu. Poslije ručka se vraćamo u hotel i do večere imate slobodno vrijeme." Ponudite konkretne i opipljive detalje kada dajete upute ili informacije. Za objašnjenje pojmova koristite primjere i scenarije iz stvarnog života. Ako vaš ugostiteljski objekt nudi informacije pisane jednostavnim jezikom ili ilustracije, ponudite ih gostu.

- ✓ **Koristite geste i izraze lica:** Gestikulacija, izrazi lica i tijela mogu dodatno pomoći u razumijevanju i izražavanju.
- ✓ **Osigurajte miran prostor za komunikaciju:** Prostor treba biti bez aktivnosti i zvukova u pozadini, kako bi se osoba mogla koncentrisati na razgovor.
- ✓ **Slušajte aktivno:** Aktivno slušanje znači da pažljivo pratite šta osoba govori i odgovarate na njezine poruke kako biste pokazali da je čujete i razumijete.
- ✓ **Izbjegavajte pretpostavke:** Nemojte pretpostavljati šta osoba može ili ne može razumjeti. Njene vještine komunikacije saznajte prilikom razgovora s njom.



### 5.3. Nepravilna i pravilna terminologija



## 6

# Lista provjere pristupačnosti

## A. Lista provjere pristupačnosti – rad na razvoju inkluzivne kulture

Rb.	Kriterij	Da	Komentar (vrsta intervencije koja je provedena)	Ne	Komentar (zašto nešto nije primjenjivo)
1.	Formiran je tim za razvoj inkluzivne turističke usluge.				
2.	Imenovana je osoba odgovorna za vođenje procesa razvoja inkluzivne turističke usluge.				
3.	Vlasnik turističkog objekta ili agencije realizovao je obuku uposlenika za pružanje usluge osobama s invaliditetom.				



**B. Lista provjere pristupačnosti – pristup objektu za osobe s motoričkim poteškoćama**

Rb.	Kriterij	Da	Komentar (vrsta intervencije koja je provedena)	Ne	Komentar (zašto nešto nije primjenjivo)
1.	Objektu se može prići automobilom.				
2.	Dostupno je dovoljno (najmanje dva) mjesta za parkiranje za osobe s invaliditetom.				
3.	Podzemna garaža ima lift.				
4.	Prolaz od parkirnog mjesta do ulaska u objekt je slobodan, bezbjedan i prohodan za kretanje osobama koje koriste kolica i za slijepe/slabovidne osobe.				
5.	Parkirno mjesto za parkiranje jednog putničkog vozila lica koje koristi kolica dimenzija je 375 x 500 cm.				
6.	Parkirno mjesto za parkiranje dva vozila osoba s invaliditetom, koja se nalaze u nizu, dimenzija je 625 x 500 cm, s međuprostorom od 125 cm.				
7.	Površina mjesta za parkiranje izrađena je od materijala koji ne otežava kretanje kolica.				
8.	Objekt ima pristupnu rampu na ulazu.				
9.	Rampa je dopuštenog nagiba (do 6%).				
10.	Širina rampe za jednosmjerni prolaz iznosi 90 cm.				
11.	Na rampi se nalazi odmorišni podest minimalne dužine od 150 cm, na maksimalno svakih 6 metara dužine rampe.				
12.	Površina rampe je čvrsta, obrađena protiv klizanja i laka za održavanje.				

Rb.	Kriterij	Da	Komentar (vrsta intervencije koja je provedena)	Ne	Komentar (zašto nešto nije primjenjivo)
13.	U poprečnom presjeku, rampa ima rubnike visine 10 cm.				
14.	Rukohvati su promjera 4 cm, oblikovani na način da se mogu obuhvatiti dlanom i postavljeni na visini od 60 i 90 cm.				
15.	Širina ulaznih vrata, ako su jednokrilna, iznosi 110–210 cm.				
16.	Širina ulaznih vrata, ako su dvokrilna, iznosi 2 x 90–210 cm.				
17.	Vrata se otvaraju prema vani.				
18.	Postoji oznaka smjera otvaranja vrata.				
19.	Kvake na vratima su postavljene na visini od 90 cm.				
20.	Kvake na prozorima i mehanizmi za otvaranje prozora nalaze se na visini od 90 do 120 cm.				
21.	Prag vrata nije viši od 2 cm.				
22.	Ako su glavna ulazna vrata kružna, uz njih su postavljena standardna vrata širine svijetlog otvora od najmanje 90 cm.				
23.	Oznaka pristupačnosti koju objekt posjeduje jasno je istaknuta na vidljivom mjestu.				
24.	Sve ostale bitne oznake postavljene su na visini od 120 do 160 cm od poda.				
25.	Sve površine za hodanje u objektu su u istom nivou.				
26.	Objekt posjeduje lift ili rampu za pristup svim spratovima / nivoima objekta.				

Rb.	Kriterij	Da	Komentar (vrsta intervencije koja je provedena)	Ne	Komentar (zašto nešto nije primjenjivo)
27.	Objekt posjeduje lift s govornom najavom spratova i oznakama na Brajevom pismu.				
28.	Širina hodnika u objektu iznosi minimalno 150 cm.				
29.	Recepcija/infopult je postavljen na visinu od 80 cm.				
30.	U sobi za goste postoji dovoljno prostora za kretanje invalidskim kolicima (minimalna površina sobe za smještaj jedne osobe u invalidskim kolicima iznosi 14m <sup>2</sup> ).				
31.	Telefon u sobi se može dohvatiti dok osoba leži na krevetu.				
32.	Objekt ima pristupačne toalete za osobe s invaliditetom (prostorije sa širinom vrata od najmanje 90 cm, dovoljno prostora za kretanje invalidskim kolicima unutar toaleta, pristupačna visina WC-šolje i držači za ruke).				
33.	Ugrađena WC-šolja, zajedno s daskom za sjedenje, nalazi se na visini od 45 do 50 cm.				
34.	Držači za ruke, pored WC-šolje, 90 cm su dugi i postavljeni su na zid, na visini 80–90 cm od poda.				
35.	Širina upotrebnog prostora ispred WC-šolje iznosi najmanje 90 cm.				
36.	Vodokotlić je postavljen na visini od 70 cm od poda.				
37.	Omogućeno je senzorsko ispuštanje vode u WC-šolju.				
38.	Prostor ispod umivaonika je prazan, nema postavljenih ormarića.				

Rb.	Kriterij	Da	Komentar (vrsta intervencije koja je provedena)	Ne	Komentar (zašto nešto nije primjenjivo)
39.	Umivaonik je postavljen na visinu od 80 cm, a širok je najmanje 60 cm.				
40.	Tuš je otvorenog tipa.				
41.	Držači za hvatanje su postavljeni na zidovima pored tuša i/ili unutar njega na visini između 70 i 90 cm od poda, s razmakom od najmanje 40 cm između njih.				
42.	Tuš ima sjedalicu koja je pričvršćena za zid (na visini između 45 i 50 cm od poda).				
43.	Držać za tuš je montiran na visini između 90 i 120 cm od poda i udaljen najmanje 40 cm od zidova ili drugih prepreka.				
44.	Alarmni uređaj, s prekidačem na pritisak ili vrpcom za povlačenje, postavljen je na visini od 60 cm od poda.				
45.	Ugostiteljski objekti imaju osiguran prolaz između stolova, stolica i drugih vertikalnih prepreka, širine najmanje 100 cm.				
46.	Ako su ulazna vrata i pregradne stijene izrađene od staklenih ploha površine veće od 1,5 m <sup>2</sup> bez prečki, postavljena je uočljiva oznaka na visini od 90 do 160 cm.				
47.	Gornja ploha šanka i stolova se nalazi na visini od najviše 85 cm.				

### C. Lista provjere pristupačnosti – pristup objektu za slijepe i slabovide osobe

Rb.	Kriterij	Da	Komentar (vrsta intervencije koja je provedena)	Ne	Komentar (zašto nešto nije primjenjivo)
1.	Nivo osvjetljenja u ulaznim prostorijama iznosi 200 luksa.				
2.	Informacije na informativnim pločama, natpisima, brojevima ulaza i drugim važnim mjestima dostupne su u taktilnom ili kontrastnom obliku.				
3.	Na prilazima i na stepeništima objekta se nalaze rukohvati (90-100 cm od poda).				
4.	Prostorije u objektu imaju kontrastno obojene površine zidova i podova.				
5.	Objekt koristi tekstove pisane u velikom formatu.				
6.	Informacije o objektu i okruženju dostupne su u alternativnoj formi (audiosnimci, CD...).				
7.	Usluge psa vodiča su dozvoljene i podržane.				



**D. Lista provjere pristupačnosti – pristup objektu za gluhe osobe i osobe sa slušnim poteškoćama**

Rb.	Kriterij	Da	Komentar (vrsta intervencije koja je provedena)	Ne	Komentar (zašto nešto nije primjenjivo)
1.	Postoje informacije u pisanom obliku i/ili na digitalnim displejima.				
2.	Objekt je opremljen indukcijskom petljom za slušne aparate.				
3.	Telefon ima svjetlosne indikatore poziva i poruka, kao i funkciju vibriranja.				
4.	Postoje pisane upute i/ili videomaterijali koji pružaju informacije o usugama objekta.				
5.	Alarm sa svjetlosnim signalima dostupan je u slučaju požara.				

**E. Lista provjere pristupačnosti – pristup objektu za osobe s intelektualnim poteškoćama**

Rb.	Kriterij	Da	Komentar (vrsta intervencije koja je provedena)	Ne	Komentar (zašto nešto nije primjenjivo)
1.	Objekt ima jasno označene putokaze i natpise koji su lako razumljivi i čitljivi.				
2.	Postoje vizuelni simboli i ilustracije koji olakšavaju snalaženje u objektu, odnosno natpisi unutar objekta su po Easy to read (ETR) standardima.				
3.	Objekt ima planove za hitne situacije koji uključuju jasne i jednostavne upute prema ETR standardima za evakuaciju i općenito djelovanje u slučaju opasnosti.				

## F. Lista provjere pristupačnosti – informacijsko-komunikacijska pristupačnost

Rb.	Kriterij	Da	Komentar (vrsta intervencije koja je provedena)	Ne	Komentar (zašto nešto nije primjenjivo)
1.	Web-stranica prilagođena je osobama s invaliditetom, po EU standardima (W3C).				
2.	Web-stranica ima alat za objašnjenje ilustracija.				
3.	Fotografije na web-stranicama su dodatno, tekstualno, opisane.				
4.	Dokumenti na web-stranici su u formatima pogodnim za glasovne čitače teksta.				
5.	Proces rezervacije na web-stranici pristupačan je za osobe s invaliditetom.				
6.	Sadržaj na web-stranici napisan je po <i>Easy to Read</i> (ETR) standardima.				
7.	Na web-stranici postavljena je oznaka za oblik pristupačnosti koju objekt ima.				
8.	Orijentacijska mapa dostupna je na Brajevom pismu za slijepe osobe i nalazi se na infopultu.				
9.	Objekt ima dostupan telefon za komunikaciju putem tekstualnih poruka (za gluhe osobe).				
10.	Oglasna ploča s informacijama pristupačna je osobama s invaliditetom.				
11.	U holu objekta koristi se zvučna i svjetlosna signalizacija prilagođena osobama s invaliditetom (ako se daju informacije preko razglasa).				
12.	Osoblje objekta je educirano o pristupačnosti i razumnoj prilagodbi.				
13.	Osoblje objekta je vizuelno prepoznatljivo (uniforma, akreditacija).				

## **G. Lista provjere pristupačnosti – transportna pristupačnost**

Rb.	Kriterij	Da	Komentar (vrsta intervencije koja je provedena)	Ne	Komentar (zašto nešto nije primjenjivo)
1.	Turistička usluga uključuje i uslugu prevoza.				
2.	U sklopu turističke usluge je i vozilo prilagođeno osobama koje koriste kolica ili neko drugo pomagalo za kretanje.				

## **H. Lista provjere pristupačnosti – sadržajna pristupačnost**

Rb.	Kriterij	Da	Komentar (vrsta intervencije koja je provedena)	Ne	Komentar (zašto nešto nije primjenjivo)
1.	Programi u sklopu turističke usluge dostupni su za slijepo osobe putem audiodeskripcije (AD).				
2.	Smjernice za korištenje opreme za AD nalaze se na infopultu ili web-stranici.				
3.	Programi u sklopu turističke usluge dostupni su putem znakovnog jezika / titla za gluhe osobe.				
4.	Programi u sklopu turističke usluge dostupni su i po <i>Easy to Read</i> (ETR) standardima.				
5.	U sklopu turističke usluge primjenjuju se neki oblici pomoćne tehnologije.				
6.	Prilikom kreiranja sadržaja i ponuda turističke usluge uzimaju se u obzir osnovni principi inkluzije.				
7.	Marketinški plan promoviše i pristupačnost turističke usluge.				



Ovaj dio smjernica daje precizne i informativne opise različitih invaliditeta kako bi turistički radnici pružili kvalitetniju uslugu gostima koji su osobe s invaliditetom. Također su pojašnjeni određeni pojmovi koji predstavljaju važne elemente u osiguranju pristupačnosti za osobe s različitim vrstama invaliditeta.

**Pomoćna tehnologija** su svi proizvodi koji omogućavaju osobama veći nivo samostalnosti, nezavisnosti, bogatiji i aktivniji život. Važno je naglasiti da se pod pomoćnom tehnologijom smatraju industrijski proizvodi, ali i proizvodi iz vlastite prilagodbe. Pomoćna tehnologija nalazi svoju primjenu u različitim oblastima života: u kretanju, oblačenju i ishrani, omogućavanju i/ili poboljšavanju komunikacije, učenju, čvrstom i sigurnom držanju predmeta, bavljenju sportskim i rekreativnim aktivnostima, upravljanju aparatima i slično. Važno je procijeniti koja pomoćna tehnologija najbolje odgovara konkretnoj osobi.

**Audiodeskripcija (AD)** je opis nekog događaja (uputstvo, pojašnjenje, film, predstava i sl.) koji se emituje uživo. Na taj način osobe koje su slijepe ili slabovide mogu adekvatno pratiti radnju ili postupak. Pauze između dijaloga koriste se da bi se opisale vizuelne scene. Audiodeskripciju izvodi narator.

**Brajevo pismo** (brajica) sistem je pisanja i čitanja namijenjen osobama koje su slijepe, a koji je 1824. godine osmislio Louis Braille (Braj).

**Easy to Read (ETR) standardi** su evropski standardi koje čini set pravila čijom se primjenom osigurava da kreirani materijal sadrži informacije koje su jednostavne i razumljive, odnosno čini da sadržaj bude lagan za čitanje.

**Orijentacijska mapa** je bilo koja vrsta mape (dokumenta, prikaza) koja pomaže u prostornoj orijentaciji osoba koje su slijepe. Pod orijentacijom se podrazumijeva vještina snalaženja u velikom prostoru, među predmetima, na ulicama, među zgradama, u naselju i u malom prostoru.

**Osobe s invaliditetom** su osobe koji imaju dugotrajna tjelesna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja, koja u međudjelovanju s različitim preprekama mogu sprečavati njihovo puno i učinkovito sudjelovanje u društvu na ravnopravnoj osnovi s drugima. Invaliditet nije samo poteškoća koju osoba ima nego je i rezultat interakcije osobe s poteškoćom (koja nije samo tjelesno oštećenje kao najvidljivije) i okoline. Drugim riječima, društvo je to koje svojom neprilagođenošću stvara invaliditet, ali ga isto tako kroz tehničko prilagođavanje prostora, osiguranje pristupačnog prevoza, informacije i komunikacije, korištenje pomagala i drugim oblicima podrške može ukloniti.

### **Osobe koje su slijepa i slabovide**

**(s oštećenjem vida)** – Slijepa osoba nema funkcionalni vid, ili ima značajno ograničen vid – slabovidost, što utječe na njenu sposobnost percipiranja vizuelnih informacija. Slijepa osoba imaju specifične potrebe koje se odnose na pristupačnost, komunikaciju i podršku. Kada je u pitanju njihovo uključivanje, neophodno je umanjiti prepreke u prostoru u kojem se kreću ili borave. Potrebno je osigurati taktilne trake, kontrastne boje, zvučne signale i druga rješenja koja bi im omogućila sigurno kretanje i boravak. Često ove osobe imaju psa vodiča koji im pomaže u kretanju. Kada je u pitanju komunikacija s njima, s obzirom na oštećenje vida, potrebno je dodatno koristiti alternativne oblike komunikacije kao što je Brajevo pismo, krupnija štampa, tekst u elektronskom obliku koji oni mogu čitati pomoću aplikacije za čitanje na telefonu i kompjuteru i sl. Dakle, kako bi se slijepim i slabovidim osobama osigurala inkluzivnost i omogućilo korištenje usluga i učešće u svim aspektima života, važno je prilagoditi okolinu (smanjiti okolinsku buku koja ih ometa) i strpljivo se ophoditi prema njima.

### **Osobe koje su gluhe i nagluhe (s oštećenjem sluha)**

– Osoba s oštećenjem sluha može biti potpuno gluha ili s određenim stepenom gluhoće – nagluha. U zavisnosti od toga, njihove su potrebe različite. U kontekstu njihovog uključivanja u društvo, komunikacija ima veoma značajno mjesto. Važno je saznati na koji način osoba preferira komunicirati – primarno je to na znakovnom jeziku i komunikacija uz upotrebu moderne tehnologije (aplikacije na pametnim telefonima) – kako bi im se osigurala pisana poruka. Ako se u komunikaciji koriste videa, trebaju biti titlovana. Svjetlosna signalizacija u javnim prostorima također je važna, posebno kada se radi o zvukovima upozorenja ili obavještenja. Kao i sve druge osobe s invaliditetom, i gluhe i nagluhe osobe zahtijevaju strpljivost kod sagovornika, razgovjetno obraćanje kratkim rečenicama, upotrebom jasnih i dobro poznatih riječi. Također je važno da prostor u kojem borave i u kojem komuniciraju bude dobro osvijetljen, bez buke i bez pozadinskih zvukova.

**Osobe s fizičkim invaliditetom** obuhvataju osobe koje se otežano kreću s pomagalicama i bez njih i/ili koje imaju smanjenu mogućnost korištenja gornjih ekstremiteta. Osobama koje koriste kolica ili druga pomagala za kretanje treba više prilagođavanja vanjske i unutrašnje okoline kako bi se mogli samostalno kretati. Potrebno je omogućiti tehnička i arhitektonska rješenja koja im pomažu u savladavanju stepenica i visinskih razlika: kose ravni, rampe, liftovi, široki otvori i prolazi, vrata koja se automatski otvaraju i zatvaraju i slično. Također, niski pultovi, kao što je recepcija gdje se recepcioner nalazi na istoj visini kao i osoba koja sjedi u kolicima, osiguravaju bolju komunikaciju s njima, ali i pružanje različitih usluga.

**Osobe s intelektualnim teškoćama** imaju smanjen intelektualni kapacitet, što utječe na nivo njihove komunikacije i sposobnosti razumijevanja onoga što čuju i pročitaju. No, važno je znati da intelektualne teškoće nisu bolest i ne mogu se liječiti. Jako je važno da im se sagovornik obraća sporije, jednostavnim riječima, pri čemu korištenje vizuelnih materijala može biti od velike pomoći za njihovo bolje razumijevanje komunikacije. Vrlo često daju odgovore kroz ključne riječi, bez složenih rečenica, što zavisi i od intelektualnog kapaciteta svake osobe. Stoga je potrebno da složenija pitanja razložite na jednostavnija i konkretna, što može pomoći osobi da se bolje izrazi, tj. da vam da adekvatan odgovor. I pored ove prilagodbe, potrebno im je dati više vremena za odgovor. Ove osobe ne vole nepredvidljive situacije, tačnije, trebaju biti upoznate s događajima ili aktivnostima koji slijede, kao i o tome šta se od njih očekuje. U komunikaciji s njima preporučuje se korištenje teksta koji sadrži simbole i slike. Tekstovi mogu biti pisani po evropski standardima Easy to Read (ETR). Primjenom ovih standarda olakšavamo osobama razumijevanje informacije. Sve navedeno predstavlja stvaranje podržavajuće okoline koja im omogućava bolju uključenost u komunikaciju.

**Osobe s višestrukim invaliditetom** – Ova vrsta invalidnosti predstavlja kombinaciju ograničenja koja proizlaze iz nekih od prethodno navedenih oblika invaliditeta. Na primjer, osoba je slijepa i gluha, ili osoba s intelektualnim invaliditetom koja ima otežano kretanje.

**Podizne platforme** (površine) uređaji su za savladavanje visinskih razlika od 90 cm; koriste se u slučajevima kada ne postoji mogućnost izgradnje rampe ili stepeništa, posebno pri rekonstrukciji objekta. Podiznu površinu sačinjava platforma (dimenzija najmanje

110 x 140 cm) i pogonski mehanizam. Platforma je obložena materijalom koji nije klizav, ograđena je zaštitnom ogradom, opremljena prekidačima za poziv i sigurnosnim uređajem.

**Rampa** – Rampom se smatra čvrsta, izravnata, hrapava površina koja povezuje dvije razine, čiji je poželjni nagib 1 : 20 (5%), a najveći dopušteni nagib 1 : 12 (8,3%), najmanja dopuštena širina im je 130 cm, a nezaštićene strane ograđene u visini od 90 cm.

**Taktilne trake** služe da osobama koje su slijepa olakšaju kretanje. Taktilne trake i elementi taktilnog sklopa služe za horizontalnu orijentaciju, odnosno pomoć pri kretanju osoba koje su slijepa. Najčešće se koriste u javnim prostorima.

**Titlovanje (captioning – CAP)** – Za gledaoce koji nisu u mogućnosti čuti zvuk koristi se titlovanje. Tekst na ekranu – titl – predstavlja i sve dodatne informacije, govor i opis zvučnih efekata potrebnih za praćenje i razumijevanje određenog sadržaja.

**Univerzalni dizajn** predstavlja dizajn proizvoda i okruženja koji im omogućava da u najvećoj mogućoj mjeri budu dostupni za upotrebu svim ljudima bez potrebe za dodatnim prilagođavanjem ili upotrebe specijaliziranog dizajna.

**Znakovni jezici** su jezici koji se koriste dogovorenim pokretima ruku pri prenošenju značenja, za razliku od govornih jezika koji koriste govor. Znakovni jezici koriste se rukama i mimikom. Punopravni su ostalim, govorenim, prirodnim jezicima, s vlastitom gramatikom i leksikom. Znakovni jezici nisu univerzalni i obično nisu međusobno razumljivi ako sagovornik upotrebljava neki drugi nacionalni znakovni jezik, iako postoje i određene sličnosti među različitim znakovnim jezicima.



1. Accessibility News International (2020). "Accessible tourism identified as 'game changer' for destinations". <https://www.accessibilitynewsinternational.com/accessible-tourism-identified-as-game-changer-for-destinations>.
2. Assis, V., Frank, M., Bcheche, G. & Kuboizama, B. (2014). *The value that employees with Down Syndrome can add to organizations*. McKinsey & Company.
3. Backović, J. (2020). "Priručnik za poslodavce. Inkluzivno zapošljavanje osoba sa invaliditetom: izazovi i benefiti", Ravnopravno različiti. <https://ravnopravnorazliciti.org/wp-content/uploads/2020/10/PRIRUCNIK-ZA-POSLODAVCE-INKLUZIVNO-ZAPOSLJAVANJE-OSI.pdf>.
4. Booking.com. <https://www.booking.com/index.sr.html?aid>.
5. Burton-Hughes, L. (2018). "Workplace Adjustments for People with Disabilities: Employer Responsibilities". *High Speed Training*, 5. 3. 2018. <https://www.highspeedtraining.co.uk/hub/workplace-adjustments-disabilities/>.
6. Džumhur, J., Jukić, N. & Vranješ, N. (2022). *Smjernice za unapređenje svakodnevne komunikacije s osobama s invaliditetom*. Banja Luka: Institucija ombudsmena za ljudska prava Bosne i Hercegovine. [https://ombudsmen.gov.ba/documents/obmudsmen\\_doc2022120108585014eng.pdf](https://ombudsmen.gov.ba/documents/obmudsmen_doc2022120108585014eng.pdf).
7. "Easy to read", *Inclusion Europe*. <https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read/%20>.
8. Europski fond za regionalni razvoj. (2020). "Tourism4All priručnik. Pristupačni turizam". <https://www.sibenik-tourism.hr/upload/stranice/2020/06/2020-06-25/136/prirunikzaaccessiblehospitalityprojektat4allfinal.pdf>.
9. Expedia Travel. <https://www.expedia.com/>.
10. Federalni zavod za zapošljavanje. <http://www.fzzz.ba/>.
11. Fond za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom FBiH. <https://fond.ba/>.
12. Fond za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje invalida RS. <https://www.fondinhrs.org/>.
13. Foundation ONCE, Via Libre. (2021). "How to apply ISO Standard 21902. Accessible tourism for all. Recommendations for accommodation, food & beverage and MICE sectors". [https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2023-01/Accessible%20Tourism%20for%20all\\_ACC.pdf?VersionId=8pzBP7FQs84agEr4s4UJGrf1bXxG83JI](https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2023-01/Accessible%20Tourism%20for%20all_ACC.pdf?VersionId=8pzBP7FQs84agEr4s4UJGrf1bXxG83JI).
14. General Assembly of the World Tourism Organization. (2005). "Accessible tourism for all". [https://www.accessibletourism.org/resources/unwto\\_a\\_res\\_492xvi\\_10\\_accessibility-3.pdf](https://www.accessibletourism.org/resources/unwto_a_res_492xvi_10_accessibility-3.pdf).

15. GIZ. (2021). "Inclusion and tourism. Analysis and practical approaches for development cooperation projects". <https://www.giz.de/de/downloads/giz2021-en-inclusion-tourism.pdf>.
16. GOV.UK. (2021). "Guidance. Inclusive language: words to use and avoid when writing about disability". <https://www.gov.uk/government/publications/inclusive-communication/inclusive-language-words-to-use-and-avoid-when-writing-about-disability>.
17. Hernandez, B. & McDonald, K. (2010). "Exploring the costs and benefits of workers with disabilities". *Journal of Rehabilitation*, 76 (3): 15–23. [https://www.researchgate.net/publication/236964511\\_Exploring\\_the\\_Costs\\_and\\_Benefits\\_of\\_Workers\\_with\\_Disabilities](https://www.researchgate.net/publication/236964511_Exploring_the_Costs_and_Benefits_of_Workers_with_Disabilities).
18. Hrvatski zavod za zapošljavanje. (2011). *Vodič za poslodavce "Kako zaposliti osobu s invaliditetom"*. [https://euprojekti.hzz.hr/media/2424/posao-i-edukacija\\_vodic-za-poslodavce\\_brosura.pdf](https://euprojekti.hzz.hr/media/2424/posao-i-edukacija_vodic-za-poslodavce_brosura.pdf).
19. Kafedžić, L., Zuko, F., Džebo, A. & Fazlić, I. (2022). *Smjernice za prilagodbu ustanova kulture za osobe s invaliditetom*. Sarajevo: Život sa Down sindromom Federacije Bosne i Hercegovine. <https://www.downsy.ba/wp-content/uploads/2023/01/Smjernice-za-prilagodbu-kulturnih-ustanova-2022.pdf>.
20. Kirkpatrick, A., O Connor, J., Campbell, A. & Cooper, M. (2023) "Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1", W3C, 21 September 2023. <https://www.w3.org/TR/WCAG21>.
21. Lindsay, S., Cagliostro, E., Albarico, M., Mortaji, N. & Karon, L. (2018). "A systematic review of the benefits of hiring people with disabilities". *Journal of Occupational Rehabilitation*, 28 (4): 634–655. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29392591/>.
22. Ministarstvo za prostorno uređenje, građevinarstvo i ekologiju RS. (2013). "Pravilnik o uslovima za planiranje i projektovanje objekata za nesmetano kretanje djece i osoba sa umanjanim tjelesnim sposobnostima", *Službeni glasnik RS*, br. 44/11. [http://www.podaci.net/\\_gBiH/propis/Pravilnik\\_o\\_uslovima/P-upponk03v1144.html](http://www.podaci.net/_gBiH/propis/Pravilnik_o_uslovima/P-upponk03v1144.html).
23. Narodna skupština Republike Srpske. (2004). "Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji, osposobljavanju i zapošljavanju invalida", *Službeni glasnik RS*, br. 98/04, 91/06, 12/09 i 39/09. <https://www.fondacijazajednickiput.org/files/Zakon%20o%20profesionalnoj%20rehabilitaciji%20i%20zaposljavanju%20invalida%20Srpske.pdf>.
24. Parlament FBiH. (2010). "Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji, osposobljavanju i upošljavanju osoba sa invaliditetom", *Službene novine FBiH*, br. 9/10. <https://fond.ba/wp-content/uploads/2017/08/Zakon-o-profesionalnoj-rehabilitaciji-osposobljavanju-i-uposljavanju-osoba-sa-invaliditetom.pdf>.
25. Projekt Moja budućnost. (2021). *Oblici, organizacija i pravni aspekti obrazovanja odraslih u Kantonu Sarajevo, Zeničko-dobojskom kantonu, Hercegovačko-neretvanskom kantonu, Tuzlanskom kantonu i Republici Srpskoj. Pravna analiza*. Sarajevo: Helvetas BiH & DMB consulting. (2021). [https://dmb.ba/wp-content/uploads/PUBLIKACIJE/Obrazovanje\\_odraslih-Pravna\\_analiza.pdf](https://dmb.ba/wp-content/uploads/PUBLIKACIJE/Obrazovanje_odraslih-Pravna_analiza.pdf).
26. Sarajevski otvoreni centar. (2023). "Inkluzivna poslovna komunikacija". <https://soc.ba/vodic-inkluzivna-poslovna-komunikacija/>.

27. Sarić, Z. ur. (2012). *Kako me oslovljavaš tako me doživljavaš. Kodeks o načinu predstavljanja osoba s invaliditetom u medijima*. Sarajevo: Švedska krovna organizacija unutar pokreta osoba s invaliditetom – Švedske organizacije osoba s invaliditetom za međunarodnu saradnju – SHIA. <http://www.myright.ba/uimages/Kodeks%20o%20nacinu%20predstavljanja%20OSI%20u%20medijima%20MyRight.pdf>.
28. *TripAdvisor.com*. [https://www.tripadvisor.com/Hotels-g294449-Bosnia\\_and\\_Herzegovina-Hotels.html](https://www.tripadvisor.com/Hotels-g294449-Bosnia_and_Herzegovina-Hotels.html).
29. *Turizam Academy*. <https://academy.turizambih.ba/>.
30. UN. (2006). "Convention on the Rights of Persons with Disabilities and Optional Protocol". <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>. "Konvencija o pravima osoba s invaliditetom". [http://www.mhrr.gov.ba/pdf/konvencija\\_bos.pdf](http://www.mhrr.gov.ba/pdf/konvencija_bos.pdf).
31. UN. (2013). "Accessibility and Development. Mainstreaming disability in the post-2015 development agenda", ST/ESA/350, Department of Economic and Social Affairs, Division for Social Policy and Development. [https://www.un.org/disabilities/documents/accessibility\\_and\\_development.pdf](https://www.un.org/disabilities/documents/accessibility_and_development.pdf).
32. UNWTO. (2016). *Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices. Module V: Best Practices in Accessible Tourism*. <https://webunwto.s3-eu-west-1.amazonaws.com/2019-08/modulev13022017.pdf>.
33. UNWTO. (2016). "Accessible Tourism for All: An Opportunity within Our Reach". [www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284417919](http://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284417919).
34. USAID Razvoj održivog turizma u Bosni i Hercegovini (Turizam). (2021). *2021-2027 Analiza i predviđanje potrebe za ljudskim kapitalom u sektoru turizma*. <https://turizambih.ba/en/2021-2027-human-capital-needs-assessment-and-forecast-2/>.
35. USAID Razvoj održivog turizma u Bosni i Hercegovini (Turizam). (2023). *Plan za uključivanje osoba sa invaliditetom u turizmu Bosne i Hercegovine. Sažetak*. [https://turizambih.ba/wp-content/uploads/2022/09/SAZETAK\\_Plan-za-ukljucivanje-osoba-s-invaliditetom-u-turisticki-sektor-BiH.pdf](https://turizambih.ba/wp-content/uploads/2022/09/SAZETAK_Plan-za-ukljucivanje-osoba-s-invaliditetom-u-turisticki-sektor-BiH.pdf).
36. Vienna Tourist Board. (2018). "Accessible, Vienna for Visitors with Disabilities and Special Needs". <https://www.wien.info/resource/blob/321726/2bbb2311ce8c135d46ba6b16e6d99e17/accessible-vienna-en-data.pdf>.
37. Vlada FBiH. (2006). "Uredba o prostornim standardima, urbanističko-tehničkim uvjetima i normativima za spriječavanje stvaranja arhitektonsko-urbanističkih prepreka za osobe sa umanjnim tjelesnim mogućnostima", *Službene novine FBiH*, br. 2/06, 72/07 i 32/08. <https://fbihvlada.gov.ba/bosanski/zakoni/2009/uredbe/22.htm>.
38. Život sa Down sindromom Federacije Bosne i Hercegovine. (2022). *Matrica za mapiranje pristupačnosti objekta i sadržaja iz oblasti kulture za osobe s invaliditetom*. <https://www.downsy.ba/wp-content/uploads/2023/01/MATRICA1.pdf>.





**USAID**  
OD AMERIČKOG NARODA

[www.turizambih.ba](http://www.turizambih.ba)

Sarajevo, 2023. godina