

## TURISMUL ȘI HORECA ACCESIBILE PENTRU PERSOANE CU DIZABILITĂȚI

Mihaela NISTOR

Universitatea Tehnică a Moldovei, Facultatea Tehnologia Alimentelor, Departamentul Alimentație și Nutriție, grupa SHTA-201, Chișinău, Republica Moldova

Autor corespondent: Nistor Mihaela, [mihaela.nistor@an.utm.md](mailto:mihaela.nistor@an.utm.md)

Îndrumător/coordonator științific: Natalia SUHODOL, dr., conf. univ.,  
Departamentul Alimentație și Nutriție, UTM

**Rezumat.** Turismul este disponibil pentru orice persoană doritoare de vacanță și este accesibil indiferent de categoria sa socială. Articolul dat cuprinde un interes asupra persoanelor care disting nevoile de evadare din propria sa zonă de confort, lărgirea orizonturilor prin simpla cumpărare a unui pachet turistic. Aceste persoane se ciocnesc cu lipsa acceselor în unitățile de cazare, cele de alimentație, unități de agrement. Ne referim la persoanele cu deficiențe locomotorii, deficiențe de vâz, auz, a persoanelor aflate în scaun rulant și persoanelor într-o perioadă de recuperare. În urma cercetărilor concurenții agențiilor de turism optimizează accesul persoanelor spre diferite destinații. Acesta fiind curentul de egalitate a drepturilor persoanelor. Imobilitatea persoanelor în etate descrește călătoria în această perioadă cu 5-10% și îmbătrânirea claselor persoanelor de vîrstă care generează venituri. Aceasta este o cifră de 40% sau 80 mln persoane dornice de călătorie.

**Cuvinte cheie:** turism, persoane cu necesități speciale, accesibilitate, infrastructură, OMT

### Introducere

În ultimul deceniu s-a observat creșterea numărului persoanelor cu nevoi sociale specifice; persoanele de vîrsta înaintată, persoane cu o mobilitate redusă, care doresc și pot călători în realitatea de astăzi.

În multe țări din punct de vedere al infrastructurii și social economic, călătoria a devenit accesibilă. Exemple pot servi următoarele țări:

- Scandinavia - este lider mondial în ceea ce privește locurile accesibile cu scaunul cu roțile;
- Suedia - își propune să fie cea mai bună țară din lume în ceea ce privește diversitatea călătoriilor accesibile persoanelor cu dizabilități, astfel încât parlamentul suedez a decis să facă Suedia accesibilă tuturor în cadrul proiectului "Turismul pentru toți" – Egalitatea de șanse accesibilă". Accesul la locurile publice este o parte a acestui proiect, precum și colaborarea cu agențiile de transport locale și întreprinderi;
- Norvegia - ocupă un loc important în topul călătoriilor accesibile și este o destinație favorită în rândul multor călători cu nevoi speciale. Hoteluri, feriboturi și alte întreprinderi similare sunt flexibile pentru a ajusta serviciile lor și pentru a putea asista turiștii cu nevoi speciale, fiind pregătite să le ofere tot confortul de care au nevoie;
- Barcelona - a continuat să îmbunătățească accesul pentru toți, inclusiv borduri care să permită accesul în scaun cu roțile, treceri de pietoni intermitente și sonore, pavaj tactil, străzi pietonale și promenade lungi și plate de-a lungul plajelor și a porturilor.

Serviciile de cazare, transport și alimentație în ansamblu, joacă rolul cel mai important fiind și baza unei prestații turistice în locul de petrecere a vacanței.

Dacă dorim să devenim o țară cu adevărat turistică, adaptabilitatea unităților la nevoile persoanelor cu dizabilități reprezintă o prioritate. Iar, conform recomandărilor OMT (Organizația Mondială a Turismului) în favoarea unui turism accesibil pentru toți, din 11 iunie 2013 „Turismul accesibil este o formă de turism care presupune o colaborare între participanții la procesul turistic, ce permite persoanelor cu nevoi specifice în termeni de acces (incluzând accesul legat de mobilitate,

auz, vâz și funcții cognitive), să funcționeze în mod autonom, demn și egal, prin punerea la dispoziția lor a produselor, serviciilor și mediilor turistice proiectate după principiile designului universal” [1].

**Scopul** acestei lucrări este de a scoate în evidență cerințele infrastructurii în scopul dezvoltării turismului național pentru persoanele cu dezabilități.

Odată cu sporirea concurenței în domeniul turismului în masă, lucru constat la nivel internațional, a început reorientarea tur-operatorilor către grupuri noi de potențiali clienți. Tendința ultimelor decenii în industria turismului, a fost adaptarea ofertei de servicii pentru noi categorii de turiști, inclusiv pentru cei cu dizabilități fizice în materie de mobilitate și accesibilitate. Aceasta a și fost o reacție firească la schimbarea tendințelor politice și economice de a forma libertatea spre dorința de deplasare în afara locului de reședință.

Conform ENAT – European Network for Accessible Tourism (Rețeaua Europeană pentru Turism Accesibil), fenomenul de îmbătrânire a populației este strâns legat de cel al scăderii mobilității. Statisticile europene atestă că 25% din populația aptă de călătorii și fiind la vârsta înaintată, se numără 80 milioane persoane cu nevoi speciale care solicită servicii adaptate pentru o călătorie sau vacanță. Turismul accesibil ocupa rolul nu doar al unei nișe în cadrul pieții de călătorii dar o necesitate odată cu creșterea demografică.

Prioritatea în lumea contemporană a turismului devine accesibilitatea. Studiile necesare se fac pentru a specifica cât de dotate și accesibile sunt unitățile de cazare și alimentație pentru turiștii cu deficiențe. Turismul accesibil permite persoanelor cu deficiențe de auz, cu deficiente de vâz, deficiente locomotorii să se bucure de activități și să petreacă timpul independent de posibilitățile fizice. În cadrul activității de cazare a clienților cu mobilitate redusă, hotelierii, restauratorii trebuie să cunoască cerințele și nevoile specifice ale acestora. Satisfacerea acestor nevoi specifice constituie un avantaj concurențial important.

În acest articol pentru o mai buna explicare introducem persoanele care folosesc un fotoliu rulant, având o dificultate de deplasare ameliorând starea de locomoție a persoanelor cu deficiențe locomotorii, în perioada de recuperare a stării fizice în urma unui accident, femei însărcinate. La crearea unui produs hotelier, de alimentație sau agrement destinat persoanelor cu mobilitate redusă și la prestarea serviciilor de primire, cazare și deservire a acestor clienți, e necesar, în primul rând, să se asigure crearea unui mediu (infrastructură) hotelieră proiectată după necesitățile specifice gradului de dificultate de deplasare pentru a dispune de accesibilitatea ușoară a tuturor turiștilor indiferent de specificul cazurilor.

Concepte importante la crearea produsului de cazare pentru persoane cu dizabilități au fost specificate de ENAT, luând în considerație următoarele [2]:

- Utilizare echitabilă - toți utilizatorii trebuie să poată folosi aceleași spații, în condiții similare de confort și siguranță. Spre exemplu, ENAT vine cu diferite ghiduri ce oferă linii directoare pentru proiectarea agenților utilizator care scad barierele în calea accesibilității web pentru persoanele cu dizabilități (vizuale, auditive, fizice, cognitive și neurologice);
- Activitățile principale în mediul hotelier trebuie să se poată desfășura similar pentru toți: nu trebuie să existe o segregare și dezavantajare a utilizatorilor și etichetarea acestora (valizi versus persoane cu dizabilități);
- Tuturor clienților trebuie să li se asigure respectarea vieții private, siguranța personală.

Aceste criterii au fost dezvoltate prin cerințe normative și reflectate în studiul elaborat de Bulican și Platon [3].

### **Realitatea accesibilității pentru turiști**

Unitățile cu funcție de cazare din Republica Moldova în măsura totală nu garantează accesul persoanelor cu nevoi speciale. Pe scală de un număr de 38 hoteluri cu categorisire de 2,3,4,5 stele, doar 8 din ele au rampe, camerele cu borne accesibile pentru încărcarea garniturilor rulante. Între 16% și 37% dintre hoteluri sunt dotate cu rampe de acces, locuri de parcare și intrări adaptate trecerii cu fotoliul rulant. 34% din hoteluri dispun de adaptări la grupul sanitar. În urma analizei reglementărilor în domeniu, s-a stabilit că actul normativ în vigoare [4] nu stabilește numărul de camere pentru cazarea persoanelor cu mobilitate redusă sau cu dizabilități. Drept urmare,





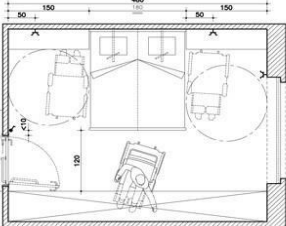
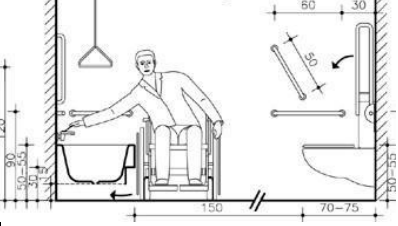




administrația hotelurilor decide de sine stătător conținutul și adaptarea fondului de camere și a spațiilor comune.

Deducem din aceste observații că cazarea, deservirea și deplasarea persoanelor cu deficiențe locomotorii ca infrastructură a unităților nu corespunde categoriilor atribuite.

O mica paranteză asupra turismului în RM, anume pentru această grupa de persoane, este la început de apariție și cauzele sunt cele tehnice și infrastructurale. Nu suntem capabili să oferim spectrul larg la nivelul cuvenit fiecărui consumator de turism cu nevoi speciale: grupei aflate în fotoliul rulant și mai dificil din partea categorisirii unităților de transport cu diverse structuri adaptabile. Modelul de dotare a unităților cu scopul asigurării accesibilității sunt prezentate în tabelul 1.

Tabelul 1

Exemple de realizare a cerințelor de dotare într-o unitate de cazare [5]

Exemple de design accesibil	Ilustrații	Exemple de design accesibil	Ilustrații
Cameră de hotel adaptată nevoilor persoanelor cu dezaabilități locomotorii		Modele tifoide pentru organizarea de tururi ghidate pentru cei care au deficiențe vizuale.	
Sistem de garderobă accesibil: suport cu două înălțimi, reglabil, prevăzut cu umerase cu mâner lung și suport extensibil		Pat ( întotdeauna pat dublu cu saltea de 46-50 cm înălțime).	
Distribuție de mobilă într-o camera adaptată nevoilor speciale ale unei persoane.		Distanța corectă dintre cadă și persoana cu nevoi speciale.	
Duș adaptat.		Acces în restaurant dotat pentru persoane cu nevoi speciale.	
Ascensor pentru persoane cu mobilitate redusă.		Bazin pentru înot adaptat pentru persoane cu deficiențe locomotorii.	

Potențialul economic-financiar al acestui grup de turiști este destul de redus din cauza veniturilor mici. O cauză a absenței potențialului persoanelor către călătoria are un criteriu psihologic. Temerile persoanelor cu deficiențe în privința siguranței proprii vieți și gestionării financiare de altă persoană necunoscută însuflă o nesiguranță și orice ieșire este o invadare din zona normală de confort, atunci când începe să practice turismul în zone necunoscute, cu persoane care trezesc nesiguranța.

Turismul în Republica Moldova e la general structurat identic pentru toți. Însă, sunt înaintate cerințe specifice doar privind transportul, cazarea și accesibilitatea în camera hotelului pentru persoanele cu nevoi speciale. Dacă să analizăm orice itinerar la noi în țară, acesta obligatoriu necesită optimizări privind: accesibilitate la obiective, deplasarea spre locuri mai îndepărtate, fără trepte, cu bloc sanitar adaptat cerințelor prezente în orice structură din traseu, ghid specializat ce cunoaște specificul persoanelor, unități de transport cu dotări specifice, etc. pentru ca fiecare turist să se bucure de călătoria.

### **Concluzie**

HoReCa, agenții de turism și operatorii prezintă un interes ridicat privind pachete turistice pentru turiști cu nevoi speciale, atât din țară cât și cei de peste hotarele țării. Turismul pentru persoane cu nevoi speciale este neglijat pe piața turismului accesibil din republica Moldova. Odată cu promovarea turismului accesibil, acesta va crește cu 5% în prima perioadă ce va stârni interesul acestei categorii de persoane locale către deplasări, cunoaștere și dezvoltare a propriei game de interese. Organizarea accesului spre destinații cu interes turistic, itinerarii este un element a promovării întregii țări.

### **Referințe**

1. OMT, *Recommandations de l'OMT en faveur d'untourisme accessible à tous*, 2013, p. 4, <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/accessibilityfracc.pdf>
2. S., DARCY & T., DICKSON. A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 2009, 32-44.
3. BULICAN, A., PLATON, N. Accesibilitatea persoanelor cu dezabilități al unităților de cazare din Republica Moldova. [https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag\\_file/297-302.pdf](https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/297-302.pdf)
4. Hotărârea de Guvern nr.643 din 27.05.2003 cu privire la aprobarea Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei. [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=113596&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=113596&lang=ro)
5. RESTAT- Recunoașterea aptitudinilor pentru transformarea turismului accesibil Număr de proiect: 2018-1-IT01-KA202-006891.