

Hozáférhető turizmus kompetenciafejlesztő program

Útmutató

A program megvalósításában résztvevő moderátorok,
előadók részére



Pécs, 2020

A kompetenciafejlesztő program célja

A program célja, hogy segítséget nyújtson Baranya turisztikai szolgáltatóinak a hozzáférhető turizmusban rejlő lehetőségek jobb kiaknázásához és ennek érdekében elősegítse a fogyasztékkal élő utazók szükségleteinek jobb megértését, az akadálymentesítés, valamint az erre irányuló beavatkozások különböző dimenzióinak és szintjének, lehetőségeinek megértését, továbbá a Hozzáférhető Baranya minősítés elnyerése és a határon átnyúló turisztikai adatbázisba való regisztráció folyamatának megértését.

Szakmai terjedelem

A program azt segíti elő, hogy a turisztikai szolgáltatók képesek legyenek elemezni saját környezetüket hozzáférhetőségi szempontból és ennek nyomán akár kisebb mértékű és kevesebb költséggel járó változtatások révén előrelépést tenni a fogyasztékkal élő utazók fogadása irányába.

A program az un. ügyfél út szemléletet képviseli és különböző fogyasztékosági csoportokat fed le. Az ügyfél út szemlélet azt jelenti, hogy az ügyfél élményét az utazást megelőző tájékozódástól a távozásig vizsgáljuk. Ebben a kontextusban a kommunikáció, az ügyfélkapcsolat különös hangsúlyt kap. A program kitér a mozgásukban korlátozott személyek részére szükséges fizikai akadálymentesítés fő jellemzőire is, ugyanakkor az akadálymentesítésnek ez az eleme meglévő útmutatókban is jól kidolgozott és jogszabályban szabályozott, ezért ezekre, mint erőforrásokra fogunk utalni, de nem cél ezen dokumentumok megismétlése.

Célcsoport/résztevők:

A workshop célcsoportjai a határmenti régióban működő turisztikai szolgáltatók munkatársai.

Turisztikai szolgáltató alatt értjük különösen:

- A szálláshelyek üzemeltetőit, ideértve a falusi turizmus szálláshelyeket üzemeltető szolgáltatókat
- Kulturális örökség létesítményeket (múzeum, történelmi emlékhely, kiállítóterem stb.) működtető szervezetek
- Természeti örökség helyszíneket működtető szervezetek (nemzeti parkok, önkormányzatok)
- Jellemzően turisztikai célú szabadidős szolgáltatásokat működtető szervezetek, pl. vízitúra szervező vállalkozások, túraszervezők, fürdő / gyógyfürdő stb.
- Vendéglátó vállalkozások

- Turisztikai irányító, koordinációs fejlesztő szerepet ellátó szervezetek (önkormányzatok, fejlesztési ügynökségek, turisztikai ügynökségek stb.)

Időtartam

A program a partnerek vállalásai alapján 8 óra időtartamú blended program, amely magában foglal helyszíni prezentációkat és interaktív elemeket, valamint online elérhető anyagok megismerését feldolgozását egyaránt.

A prezentációk és gyakorlatok időtartamát a program részletes leírása tartalmazza.

Kimenetek

A programhoz meghatározzuk a program egésze, valamint az egyes blokkok tekintetében is kimeneteket. A program eredményeként a résztvevők:

- Megértik a hozzáférhető turizmusban rejlő piaci potenciált
- Megismerik és értik a különböző fogyatékkal élő vagy hozzáférései nehézséggel rendelkező csoportok hozzáféréssel kapcsolatos akadályokat, valamint ezen személyek saját nézőpontját és a szolgáltatások során keletkező érzéseit,
- Képesek lesznek felismerni a hozzáférhetőség különböző típusait és megérteni az ezen személyekkel való kommunikáció alapjait,
- Megismerik a hozzáférhetőség fejlesztésének ügyfél-út központú szemléletét
- Megismerik a hozzáférhetőség fejlesztésének eszközeit a különböző célcsoportok és az ügyfél út különböző szakaszai szerint,
- Megismerik a hozzáférhetőség fejlesztésével kapcsolatos nagyobb léptékű, transzformatív és kisebb költségű, rövid távon is megvalósítható lépéseit
- Megismerik a fogyatékkal élőkkel történő szóbeli, írásbeli és elektronikus kommunikáció, valamint a szolgáltatások marketingjének fő elveit és elemeit
- Képesek lesznek empatikus és érthető módon kommunikálni a fogyatékkal élő vendégekkel a teljes szolgáltatási folyamat során,
- Megismerik a hozzáférhetőség értékelésének szempontjait és módszerét, valamint a Hozzáférhető Baranya minősítés folyamatát
- Képesek lesznek hozzáférhetőségi szempontból értékelni saját környezetüket, szolgáltatásaikat, megtervezni a hozzáférhetőség fejlesztésének rövid és hosszabb távú lépéseit, valamint a szolgáltatások hiteles és hozzáférhető kommunikációját

A kulcs ismereteket és készségeket az egyes modulok kapcsán ismertetjük.

Felépítés

A program öt tartalmi blokkból áll

- A hozzáférhető turizmus fogalma és piaca
- A hozzáférhető turizmus célcsoportjai, ügyfél élménye és a célcsoportok sajátos utazási szükségletei
- A fogyatékkal élőkkel való kommunikáció
- A hozzáférhető turisztikai szolgáltatások megvalósítása
- A hozzáférhetőség értékelése

Az öt blokk három fő célt teljesít:

- A hozzáférhetőséggel kapcsolatos alapelvek és az ügyfelek szükségleteinek megértése (1-2.blokk)
- A hozzáférhetőség implementálása az ügyfélút mentén (3-4. blokk)
- A Hozzáférhető Baranya címke, valamint önértékelési rendszer és turisztikai adatbázis alkalmazása (5.blokk)

Blokk	Időtartam (óra)
A hozzáférhető turizmus fogalma és piaca	1
A hozzáférhető turizmus célcsoportjai, ügyfél élménye és a célcsoportok sajátos utazási szükségletei	2
A fogyatékkal élőkkel való kommunikáció	2
A hozzáférhető turisztikai szolgáltatások megvalósítása	2
A hozzáférhetőség értékelése	1

Módszer

A program célja, hogy

- a résztvevők egyrészt megértsék azokat az alapelveket és ügyfél élethelyzeteket, amelyek a szolgáltatások kialakításának alapját jelentik, ezáltal személyre szabottan, valamint olyan helyzetekben is autonóm módon tudják alakítani a szolgáltatást, amelyre nem áll rendelkezésre részletes útmutató
- a résztvevők saját környezetükben is képesek legyenek implementálni a hozzáférhető turizmus elveit

A fenti célkitűzések érdekében olyan módszertant kell alkalmazni a disszemináció során, amely nem csak ismereteket közvetít, de elősegíti azt, hogy ezeket a résztvevők saját környezetükben is képesek legyenek értelmezni.

Ennek érdekében a program a következő módszereket alkalmazza minden modul során:

- Az adott tartalmi egységgel kapcsolatos alapelvek, kulcs ismeretek bemutatása
- A megvalósítás során alkalmazható szempontok, ajánlások bemutatása
- Pozitív és /vagy kerülendő gyakorlatok bemutatása
- A résztvevők adott témával kapcsolatos saját élményének, helyzetének feldolgozása, tapasztalatok megosztása
- Szituációs gyakorlatok
- Gyakorlati feladatok, esetmegoldás, valamint a résztvevők saját szolgáltatási környezetében alkalmazott gyakorlat
- Ismétlő kérdések és teszt/kvíz
- Videó tartalmak és további források ajánlása

Az ismeretek, szempontok, ajánlások, gyakorlatok Power Point diákon kerülnek bemutatásra, emellett a résztvevők egy rövid szöveges összefoglalást is kapnak a modulokról (kb. 4 oldal/modul, összesen 1 óra olvasási idő).

A gyakorlatok, kvízek leírásait a diák és/vagy a szöveges segédlet tartalmazza.

A módszertan azt biztosítja, hogy a résztvevők a téma áttekintésétől fokozatosan eljussanak a hozzáférhetőség saját környezetükben való értékeléséig, valamint támponokat kapjanak a további önálló fejlődéshez és információgyűjtéshez.

A program módszertana 3 módozatban is megvalósítható:

- Jelenléti esemény: a résztvevők a helyszínen hallgatják meg a prezentációkat, csoportos gyakorlatokat végeznek, valamint önálló munkában feldolgozzák a segédanyagot.
- Blended esemény: a prezentációkat, segédanyagot a résztvevők online ismerik meg, a helyszínen ezeket vitatják meg, valamint csoportos műhelymunkán vesznek részt
- Online: a blended eseményhez képest az jelenti a különbséget, hogy a résztvevők online műhelymunkán vesznek részt, továbbá online konzultáció formájában tehetnek fel és vitathatnak meg kérdéseket

A blended és online forma előnye, hogy nem szükséges egyben 8 kontakt órát megtartani, ami növeli az elsajátítás mélységét és jobb lehetőséget ad az ismeretek saját környezetben való alkalmazására, ill. ennek közös és egyéni feldolgozására, továbbá természetesen a

program készítésének időpontjában egészségügyi szempontból is az egyetlen megengedhető módzat.

Tréneri, moderátori szempontból a program lebonyolítása három szakaszból áll:

Felkészülés

- A jelen útmutató részletes leírása, a programhoz kapcsolódó Útmutató, a program prezentációs diái és videói, valamint a résztvevői segédlet alapján az adott napra vonatkozó saját forgatókönyv készítése
- A résztvevők háttérének megismerése, ehhez releváns példák, háttérinformációk gyűjtése
- Az egyes programelemekhez kapcsolódó, az Útmutató forrásjegyzékében található források tanulmányozása
- A lebonyolításhoz szükséges technikai feltételek ellenőrzése
- Online lebonyolítás esetén a kommunikációs platform felületének előkészítése, csoportszobák létrehozása, anyagok előzetes feltöltése

Lebonyolítás

- Helyszíni lebonyolítás vagy konzultáció esetén technikai feltételek ellenőrzése (flipchart, projektor, workshop eszközök)
- Helyszíni képzési dokumentáció (jelenléti ív, elégedettségmérő kérdőív) nyomtatása a szükséges példányban
- A helyszínen a résztvevők azonosítása, jelenléti ív kitöltetése
- Fotók készítése
- GDPR nyilatkozat kitöltetése
- Program ütemezésének ismertetése, szünetek, szabályok, étkezési szünet ismertetése
- Online program esetén ugyancsak szünet, kamera/mikrofon szabályok, hozzászólási szabályok, csoportszobák alkalmazása szabályainak ismertetése
- Folyamatos visszajelzés kérése

Értékelés és dokumentáció

- A program értékelési kérdőívének kitöltetése

Részletes moderátori és tréneri leírás

Az alábbiakban bemutatjuk az öt blokk felépítését, az egyes tartalmi egységek fő tartalmi pontjait, kimeneteit, alkalmazott módszereit és időtartamát.

Téma	Kimenet	Tartalom	Tevékenység/módszer	Időtartam
A hozzáférhető turizmus fogalma és piaca				
A fogyatékos fogalma, fogalomhasználata és percepciói, az autonómia és függetlenség koncepciója	<ul style="list-style-type: none"> • A hozzáférhetőség fogalmának megértése • A fogyatékos kapcsolatos szóhasználat mögöttes jelentéseinek és pszichológiai hatásának megértése • A független életvitel jelentőségének és feltételeinek megértése 	<ul style="list-style-type: none"> • A fogyatékos, ill. funkcióképességben korlátozott személy fogalma • Az szolgáltatáshoz, épülethez, információhoz való egyenlő hozzáférés fogalma, feltételei • Az önálló, független életvitel követelménye • A fogyatékos kapcsolatos szóhasználat pszichés hatása és ennek következményei 	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentáció: fogalmak, háttér • Fogalmak érzékeltetése példán keresztül • Egyéni és csoportos feladat: a résztvevők fogyatékos és hozzáféréssel kapcsolatos értelmezéseinek megbeszélése, a fogyatékos, funkcióképesség változás lehetséges állapotainak és élethelyzeteinek összegyűjtése • Szituációs játék fogyatékos élő személy, ill. szolgáltató szerepében 	<p>Prezentáció: 10 perc</p> <p>Gyakorlat: 10 perc vagy</p> <p>Szituációs játék: 10 perc</p>

ADOBE -Hozzáférhető turizmus kompetenciafejlesztő program

Téma	Kimenet	Tartalom	Tevékenység/módszer	Időtartam
A hozzáférhető turizmus fogalma, szerepe, tendenciái és szereplői	<ul style="list-style-type: none"> • A hozzáférhető turizmus fogalmának megértése • A hozzáférhető turizmus körébe tartozó tevékenységek megismerése • A hozzáférhető turizmus piacának és az utazók (vevők) szokásainak megértése • A hozzáférhető turizmus fejlesztését, standardizálását segítő nemzetközi szereplők és erőforrások megismerése 	<ul style="list-style-type: none"> • A hozzáférhető turizmus létező meghatározásai és a fogalom fejlődése a fogyasztással élők részére történő akadálymentesítéstől a mindenki részére való egyenlő hozzáféréséig • A hozzáférhetőség megjelenése a teljes szolgáltatási láncban • A hozzáférhető turizmus piacának becsült mérete, a horvát, ill. magyar turisztikai piac kínálati és keresleti oldalának értékelése a hozzáférhetőség szempontjából • A hozzáférhető desztináció és 	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentáció • Videó • Csoportmunka: hozzáférései akadályok gyűjtése, közös értékelése (nyilvánvaló vs. rejtett akadályok) 	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentáció: 20 perc • Csoportmunka: 10 perc

ADOBE -Hozzáférhető turizmus kompetenciafejlesztő program

Téma	Kimenet	Tartalom	Tevékenység/módszer	Időtartam
		szolgáltatás fogalma, gyakorlata <ul style="list-style-type: none"> • A nemzetközi szereplők tevékenysége, elsősorban UNWTO, ONCE, ENAT kiadványai, ajánlásai 		
Az univerzális tervezés fogalma, gyakorlata	<ul style="list-style-type: none"> • Az egyetemes tervezés fogalmának megértése • Az egyetemes tervezés és a specifikus akadálymentesítési gyakorlat közötti különbség megértése • Az egyetemes tervezés körébe tartozó gyakorlati megoldások azonosítása 	<ul style="list-style-type: none"> • Az egyetemes tervezés fogalma • Az ésszerű alkalmazkodás fogalma • Az egyetemes tervezés elvei • Egyetemes tervezés vs. akadálymentesítés / részleges akadálymentesítés: mikor, mi indokolt 	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentáció • További erőforrások ajánlása 	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentáció: 5 perc
Jogi keretek, útmutatók, erőforrások	<ul style="list-style-type: none"> • Fogyatékos személyek jogaira vonatkozó általános nemzetközi 	<ul style="list-style-type: none"> • Az ENSZ fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló egyezménye 	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentáció • További erőforrások ajánlása • Csoportmunka 	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentáció: 5 perc • Csoportos következtetések, kulcs gondolatok: 5 perc

ADOBE -Hozzáférhető turizmus kompetenciafejlesztő program

Téma	Kimenet	Tartalom	Tevékenység/módszer	Időtartam
	és nemzeti szabályozás és standardok • Hozzáférhető turizmusra vonatkozó nemzetközi standardok, ill. vonatkozó nemzeti építésügyi és egyéb szabályozás megismerése	(CRPD), az EU termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférésről szóló irányelve, valamint a turisztikai szolgáltatások esetében is alkalmazandó horvát és magyar jogszabályok		
<h3>A hozzáférhető turizmus célcsoportjai, ügyfél élménye és a célcsoportok sajátos utazási szükségletei</h3>				
A fogyatékkal élő célcsoportok köre, előítéletek és téves percepciók	• A különböző célcsoportok azonosítása	• Fogyatékkal élő személyek szegmensei: fizikai, érzékszervi, kognitív valamint egyéb csoportok és alszegmensek • Az WHO ICF keretrendszer	• Prezentáció • Csoportos megbeszélés: kiket nem soroltak volna be a fogyatékkal élők körébe? • Milyen percepciók, negatív és pozitív gondolatok léteznek az egyes	• Prezentáció: 5 perc • Csoportmunka: 15 perc

ADOBE -Hozzáférhető turizmus kompetenciafejlesztő program

Téma	Kimenet	Tartalom	Tevékenység/módszer	Időtartam
		<ul style="list-style-type: none"> • Az egyes csoportokkal kapcsolatos előítéletek, réves percepciók és ezek szerepe a szolgáltatás során 	<p>célcsoportokkal kapcsolatban?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mi a reakciónk, ha valamely célcsoportba tartozó személlyel találkozunk, milyen gondolatok fogalmazódnak meg bennünk? 	
Az egyes célcsoportok jellemzői	<ul style="list-style-type: none"> • A különböző célcsoportok specifikus jellemzőinek és szükségleteinek megértése, felismerése • A különböző célcsoportok specifikus szolgáltatások és környezet iránti igénye előrejelzésének képessége 	<ul style="list-style-type: none"> • Az egyes célcsoportok hozzáférései nehézségei a szolgáltatások, fizikai környezet és információ vonatkozásában • Az egyes fő fogyatékosági célcsoportokon belüli fogyatékosági szintek ill. alszegmensek fontosabb eltérő szükségletei 	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentáció • Videó • Gyakorlat: milyen akadályokkal szembesülhetnek az egyes célcsoportokhoz tartozó utazók a szolgáltatások során? Párokban az ügyfél út során jelentkező akadályok átgondolása szegmensenként, majd csoportos megbeszélés, kiegészítés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentáció: 15 perc • Videó: 5 perc • Gyakorlat: 15 perc

ADOBE -Hozzáférhető turizmus kompetenciafejlesztő program

Téma	Kimenet	Tartalom	Tevékenység/módszer	Időtartam
Az egyes célcsoportok esetében jellemző utazási akadályok és utazási élmény	<ul style="list-style-type: none"> A fogyasztókkal élők által az utazás során tapasztalt problémák és akadályok ismerete, felismerésének képessége 	<ul style="list-style-type: none"> A turisztikai szolgáltatások és környezet egyes elemeinek értékelése a különböző célcsoportok hozzáférése szempontjából, ideértve felmerülő biztonsági kockázatokat, valamint a szolgáltatási élmény sérülését Példák bemutatása, megismerése 	<ul style="list-style-type: none"> Prezentáció Gyakorlat: milyen megoldásokat lehet nyújtani az egyes kockázatokra, hozzáférései akadályokra? Milyen tapasztalatunk van ezekről a saját környezetünkben? Milyen nehézségek, aggodalmak merülnek fel ezen megoldások kivitelezése kapcsán? 	<ul style="list-style-type: none"> Prezentáció: 15 perc Gyakorlat: 15 perc
Az ügyfél út szemlélet alkalmazása	<ul style="list-style-type: none"> Az ügyfél élmény egyes szakaszainak, az ezek közötti összefüggéseknek az ismerete 	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> Prezentáció: 5 perc
Az egyes célcsoportok esetében szükséges	<ul style="list-style-type: none"> Az egyes célcsoportok tekintetében testreszabott 	<ul style="list-style-type: none"> Az egyes célcsoportok számára biztosítandó akadálymentesítési, ill. 	<ul style="list-style-type: none"> Prezentáció 	<ul style="list-style-type: none"> Prezentáció: 15 perc Gyakorlat: 30 perc

ADOBE -Hozzáférhető turizmus kompetenciafejlesztő program

Téma	Kimenet	Tartalom	Tevékenység/módszer	Időtartam
támogató környezet és eszközök	<p>szolgáltatások és környezet kialakításával kapcsolatos szempontok ismerete</p> <ul style="list-style-type: none"> A vendég jellemzőinek ismeretében a számára megfelelő környezet megtervezésének képessége 	<p>az egyenlő esélyű hozzáférést biztosító eszközök és beavatkozások célcsoportonként</p> <ul style="list-style-type: none"> A hozzáférést támogató eszközök típusai: fizikai, technológiai, humán és szervezési beavatkozások Az egyes célcsoportok esetében szükséges és ajánlott eszközök szintje a beavatkozás költség és időigénye szerint 	<ul style="list-style-type: none"> Gyakorlat: értékeljük a saját szolgáltatásunkat az ügyfélút mentén Szolgáltatás önálló értékelése Értékelés megvitatása csoportban, csoporttagok kiegészítései 	
A fogyatékkal élőkkel való kommunikáció				
A hozzáférhető turizmus marketingje	<ul style="list-style-type: none"> A fogyatékkal élők számára történő 	<ul style="list-style-type: none"> Az írásos, szóbeli és elektronikus kommunikáció 	<ul style="list-style-type: none"> Prezentáció: <ul style="list-style-type: none"> alapelvek 	<ul style="list-style-type: none"> Prezentáció: 15 perc Videó: 5 perc

ADOBE -Hozzáférhető turizmus kompetenciafejlesztő program

Téma	Kimenet	Tartalom	Tevékenység/módszer	Időtartam
	marketing alapjai és csatornáinak átlátása	jellemzői, alternatív formátumok szerepe <ul style="list-style-type: none"> • Kedvezmények, felhasználói értékelések és megerősítő kommunikáció szerepe 	<ul style="list-style-type: none"> • ajánlott és „tilos” kommunikációs formák • példák bemutatása • Videó összefoglaló 	
Az utazás előtti tájékozódás	<ul style="list-style-type: none"> • Az utazás előtti tájékoztatás jelentőségének és tartalmának megértése 	<ul style="list-style-type: none"> • Az utazás előtti tájékoztatás tartalma és formája, jó gyakorlata 	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentáció • Gyakorlat: milyen tájékoztatást adnánk a saját szolgáltatásunkról? Mire hívjuk fel a vendégek figyelmét? • Önálló gyűjtés, majd csoportos megvitatás 	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentáció: 5 perc • Gyakorlat: 10 perc
Honlapok akadálymentesítése és a W3C WCAG 2.1 szabvány	<ul style="list-style-type: none"> • A webes akadálymentesítés elveinek és kulcs szempontjainak megértése 	<ul style="list-style-type: none"> • A WCAG 2.1 / WAI fő szempontjainak bemutatása • A könnyen érthető és az akadálymentes változat • Technológiai megoldások és a 	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentáció • Weboldalak elemzése • Gyakorlat: értékeld a saját weboldaladat / kiválasztott oldalt! Mit változtatnál? Lista és terv készítése. • Csoportos megbeszélés és prezentáció 	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentáció: 5 perc • Gyakorlat: 15 perc

ADOBE -Hozzáférhető turizmus kompetenciafejlesztő program

Téma	Kimenet	Tartalom	Tevékenység/módszer	Időtartam
		böngészők, segédprogramok megoldásai <ul style="list-style-type: none"> • Jó és helytelen gyakorlatok 		
Az akadálymentességi tájékoztatás	<ul style="list-style-type: none"> • Az utazás előtti hozzáférhetőségi tájékoztató szerepének és tartalmának megértése, elkészítésének képessége 	<ul style="list-style-type: none"> • A hozzáférhetőségi tájékoztatás tartalma és az egyes elemek szerepe • Példák különböző turisztikai szolgáltatások tájékoztatóira 	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentáció / gyakorlat bemutatása, megbeszélése • Gyakorlat: készítsd el a saját hozzáférhetőségi tájékoztatódat! • 	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentáció: 10 perc • Gyakorlat: 20 perc
Az utazás támogatása	<ul style="list-style-type: none"> • Az utazás megszervezésével kapcsolatos információk, az utazás közbeni akadályok megértése 	<ul style="list-style-type: none"> • Az utazás során felmerülő akadályok és megoldások, ill. akadálymentesített szolgáltatások, helyszínek áttekintése 	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentáció • Csoportos beszélgetés: honnan érkeznek a vendégeitek? Milyen akadályokkal szembesülhetnek? Példák. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentáció: 3 perc • Gyakorlat: 7 perc
A megérkezés élménye	<ul style="list-style-type: none"> • A megérkezés különböző módjai és helyszínei szerint 	<ul style="list-style-type: none"> • A tömegközlekedéssel és saját járművel való megérkezés akadálymentességéhez 	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentáció 	<ul style="list-style-type: none"> • 10 perc

ADOBE -Hozzáférhető turizmus kompetenciafejlesztő program

Téma	Kimenet	Tartalom	Tevékenység/módszer	Időtartam
	felmerülő akadályok és megoldások megértése	szükséges tájékoztatás, fizikai feltételek (parkolás, bejárat, bejáráshoz vezető út, recepció, bejelentkezés és fogadás), technológia és szolgáltatás, ill. jogszabályi feltételek		
Kommunikáció, problémamegoldás, panaszkezelés és segítség az ott tartózkodás során	<ul style="list-style-type: none"> A fogyatékkal élő vendégekkel való méltányos, egyenlő bánásmód, a velük való Interperszonális kommunikáció, a felmerülő problémák megoldási módjainak megértése és alaphelyzetekben való alkalmazása 	<ul style="list-style-type: none"> A fogyatékkal élő vendégekkel való kommunikáció alapelvei, az egyenrangúság és partnerség érvényesülése A kommunikációs akadályok és az ennek megfelelő kommunikáció módja, formái Kerülendő és ajánlott kommunikációs 	<ul style="list-style-type: none"> Prezentáció, példák Szituációs játék szituációs kártyák alapján (a résztvevők fogyatékkal élő vendég, segítő, szolgáltató szerepében) Csoportos beszélgetés: a játék tapasztalatainak megbeszélése feldolgozása, valamint saját élmény behozatala és személyes tanulságok megfogalmazása 	<ul style="list-style-type: none"> Prezentáció: 5 perc Videó: 5 perc Szituációs játék: 30 perc

ADOBE -Hozzáférhető turizmus kompetenciafejlesztő program

Téma	Kimenet	Tartalom	Tevékenység/módszer	Időtartam
		formák egyes célcsoportok esetében <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikáció problémakezelés során • jellemző, specifikus helyzetek 		
Egységes szolgáltatási élmény	<ul style="list-style-type: none"> • Az önálló, független életvitelt lehetővé tevő, egyenlő hozzáférés szolgáltatási standardjának és kialakítása módjának megértése 	<ul style="list-style-type: none"> • Mit jelent az egyenlő hozzáférés egységes szolgáltatási standardja? • Hol sérülhet a standard? • Milyen megoldásokat tudunk azonosítani? 	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentáció 	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentáció: 5 perc
A hozzáférhető turisztikai szolgáltatások megvalósítása				
Jogi keretek, további erőforrások	<ul style="list-style-type: none"> • Az épített környezet akadálymentesítésével kapcsolatos nemzetközi egyezmények, 	<ul style="list-style-type: none"> • Fontosabb jogszabályok köre, elérhetősége, kulcs szabályozás 	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentáció 	<ul style="list-style-type: none"> • 5 perc

ADOBE -Hozzáférhető turizmus kompetenciafejlesztő program

Téma	Kimenet	Tartalom	Tevékenység/módszer	Időtartam
	irányelvek és nemzeti előírások ismerete			
Belső közlekedés	<ul style="list-style-type: none"> A belső közlekedési útvonalak hozzáférhetősége feltételeinek megértése 	<ul style="list-style-type: none"> A belső közlekedéssel kapcsolatos akadályok, fő hozzáférhetőségi szempontok és megoldások megértése és azonosításának képessége 	<ul style="list-style-type: none"> Prezentáció: alapelvek, gyakorlati szempontok, példák (képek) 	<ul style="list-style-type: none"> 3 perc
Szoba	<ul style="list-style-type: none"> A szálláshelyek által kínált vendégszobák hozzáférhetősége feltételeinek megértése 	<ul style="list-style-type: none"> A vendégszobákkal kapcsolatos akadályok, fő hozzáférhetőségi szempontok és megoldások megértése és azonosításának képessége, kitérve az önálló apartmanokra 	<ul style="list-style-type: none"> Prezentáció: alapelvek, gyakorlati szempontok, példák (képek) 	<ul style="list-style-type: none"> 3 perc
Fürdőszoba, mosdó	<ul style="list-style-type: none"> A vendégszobák és közösségi mosdók, ill. fürdőszobák hozzáférhetősége feltételeinek megértése 	<ul style="list-style-type: none"> A mosdókkal kapcsolatos akadályok, fő hozzáférhetőségi szempontok és megoldások megértése és azonosításának 	<ul style="list-style-type: none"> Prezentáció: alapelvek, gyakorlati szempontok, példák (képek) 	<ul style="list-style-type: none"> 3 perc

ADOBE -Hozzáférhető turizmus kompetenciafejlesztő program

Téma	Kimenet	Tartalom	Tevékenység/módszer	Időtartam
		képessége, ideértve a különböző költségű megoldásokat és mobil eszközöket		
Étkezés	<ul style="list-style-type: none"> Az önálló apartmanokban és étkezőkben, éttermekben való hozzáférhetőség feltételeinek megértése 	<ul style="list-style-type: none"> A belső közlekedéssel kapcsolatos akadályok, fő hozzáférhetőségi szempontok és megoldások megértése és azonosításának képessége 	<ul style="list-style-type: none"> Prezentáció: alapelvek, gyakorlati szempontok, példák (képek) 	<ul style="list-style-type: none"> 3 perc
Távozás, utókövetés	<ul style="list-style-type: none"> A belső közlekedési útvonalak hozzáférhetősége feltételeinek megértése 	<ul style="list-style-type: none"> Az önálló apartmanok étkező és konyha területeivel, valamint étkező, étterem funkciókkal kapcsolatos akadályok, fő hozzáférhetőségi szempontok és megoldások megértése és azonosításának képessége 	<ul style="list-style-type: none"> Prezentáció: alapelvek, gyakorlati szempontok, példák (képek) 	<ul style="list-style-type: none"> 3 perc

ADOBE -Hozzáférhető turizmus kompetenciafejlesztő program

Téma	Kimenet	Tartalom	Tevékenység/módszer	Időtartam
Turisztikai attrakciók hozzáférhetősége	<ul style="list-style-type: none"> Az egyenlő hozzáférés szempontjából vett szolgáltatások körének, esetlegesen elfogadható, ésszerű korlátainak megértése 	<ul style="list-style-type: none"> Az attrakciók fő típusainak áttekintése Baranya kontextusában 	<ul style="list-style-type: none"> Prezentáció Gyakorlat: milyen attrakciók vannak a térségünkben? Mely attrakciók hozzáférhetők és melyek esetében kell biztosítani a hozzáférhetőséget és miért? Gondolatok, tapasztalatok csoportos megbeszélése 	<ul style="list-style-type: none"> Prezentáció: 3 perc Gyakorlat: 20 perc
Szabadidő	<ul style="list-style-type: none"> A szabadidős szolgáltatások típusai és hozzáférhetősége feltételeinek megértése 	<ul style="list-style-type: none"> A szabadidős szolgáltatásokkal kapcsolatos akadályok, fő hozzáférhetőségi szempontok és megoldások megértése és azonosításának képessége, ideértve a szabadtéri sportokat, tevékenységeket is 	<ul style="list-style-type: none"> Prezentáció: alapelvek, gyakorlati szempontok, példák (képek) 	<ul style="list-style-type: none"> 3 perc
Kulturális örökség	<ul style="list-style-type: none"> A kulturális örökségi létesítmények hozzáférhetősége 	<ul style="list-style-type: none"> A belső közlekedéssel kapcsolatos akadályok, fő hozzáférhetőségi szempontok és 	<ul style="list-style-type: none"> Prezentáció: alapelvek, gyakorlati szempontok, példák (képek) 	<ul style="list-style-type: none"> 3 perc

ADOBE -Hozzáférhető turizmus kompetenciafejlesztő program

Téma	Kimenet	Tartalom	Tevékenység/módszer	Időtartam
	feltételeinek megértése	megoldások megértése és azonosításának képessége		
Természeti örökség	<ul style="list-style-type: none"> A belső közlekedési útvonalak hozzáférhetősége feltételeinek megértése 	<ul style="list-style-type: none"> A kulturális örökséggel kapcsolatos akadályok, fő hozzáférhetőségi szempontok és megoldások megértése és azonosításának képessége, az egyes kulturális örökségi attrakciók közötti fő különbségek és megengedhető eltérések 	<ul style="list-style-type: none"> Prezentáció: alapelvek, gyakorlati szempontok, példák (képek) 	<ul style="list-style-type: none"> 3 perc
Összegzés és gyakorlat	<ul style="list-style-type: none"> Attrakciók hozzáférhetősége elveinek és gyakorlati szempontjainak megerősítése 	<ul style="list-style-type: none"> Csoportos beszélgetés és gyakorlat 	<ul style="list-style-type: none"> Párok különböző létesítmény és attrakció példákat kapnak, amelyek vonatkozásában mini tervet kell készíteniük a különböző szintű beavatkozásokra Eredményke közös megvitatása 	<ul style="list-style-type: none"> 20 perc

ADOBE -Hozzáférhető turizmus kompetenciafejlesztő program

Téma	Kimenet	Tartalom	Tevékenység/módszer	Időtartam
A hozzáférhetőség értékelése				
Értékelési rendszerek	<ul style="list-style-type: none"> A hozzáférhető turisztikai értékelési és minősítési rendszerek logikájának megértése 	<ul style="list-style-type: none"> A hozzáférhető turisztikai értékelési és minősítési rendszerek áttekintése 	<ul style="list-style-type: none"> Prezentáció 	<ul style="list-style-type: none"> 5 perc
Értékelési kritériumok	<ul style="list-style-type: none"> A hozzáférhetőség értékelési szempontjainak megismerése és alkalmazásuk megértése és a szolgáltatások, fizikai környezet és információ hozzáférhetősége kontextusában való alkalmazási képessége 	<ul style="list-style-type: none"> Értékelési szempontok bemutatása, értékelés értékeinek bemutatása, példák 	<ul style="list-style-type: none"> Prezentáció Gyakorlat: saját szolgáltatás / választott szolgáltatás önértékelésének elkészítése, fejlesztési területek meghatározása Tanulások közös megbeszélése 	<ul style="list-style-type: none"> Prezentáció: 10 perc Gyakorlat: 30 perc
Minősítési kategóriák	<ul style="list-style-type: none"> Az értékelés lehetséges kimeneteinek megértése 	<ul style="list-style-type: none"> Értékelési számítás és kategóriák bemutatása 	<ul style="list-style-type: none"> Prezentáció 	<ul style="list-style-type: none"> 5 perc

ADOBE -Hozzáférhető turizmus kompetenciafejlesztő program

Téma	Kimenet	Tartalom	Tevékenység/módszer	Időtartam
Az értékelés folyamata	<ul style="list-style-type: none"> A Baranya értékelési folyamatának megértése 	<ul style="list-style-type: none"> Folyamat bemutatása 	<ul style="list-style-type: none"> Prezentáció 	<ul style="list-style-type: none"> 5 perc
Regisztráció	<ul style="list-style-type: none"> A határmenti turisztikai adatbázisban való regisztráció módjának megismerése 	<ul style="list-style-type: none"> Regisztrációs folyamat bemutatása 	<ul style="list-style-type: none"> Prezentáció 	<ul style="list-style-type: none"> 5 perc
Kvíz	Önértékelő kvíz	<ul style="list-style-type: none"> 5 modul összesített értékelése 	<ul style="list-style-type: none"> Feleletválasztós kvíz (20 kérdés) 	10 perc

További erőforrások

A program során a tréner, moderátor részben eltérhet a javasolt felépítéstől és alkalmazhat további erőforrásokat.

Ezek közül ajánlunk képzési erőforrásokat és szakmai erőforrásokat.

Képzési erőforrások

<http://abilityadvisor.eu/the-platform/>: az ERASMUS + program támogatásával létrehozott képzési program a hozzáférhető turizmus témakörében. A program anyagai a benne jelezett megkötésekkel szabadon felhasználhatók.

www.accessibletourism.org (ENAT): az ENAT ingyenes képzési programja.

Szakmai erőforrások

A fogyatékkal élők hazai szervezetinek honlapjai, valamint szakértői honlapok is számos információt tartalmaznak, amely a tréning során alkalmazható lehet, többek között a résztvevők önálló tanulása érdekében.

www.mvgyosz.hu Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége

www.meosz.hu Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége

www.efiportal.hu Egységes Fogyatékosügyi Információs Portál

www.akadalymentes.com szakértői honlap

Jelenléti ív

JELENLÉTI ÍV					Mulasztott órák száma összesen (megenged ett: max. 2 óra)
Sor- szá m	Részvevő neve	Dátum: Részvevő aláírása	Dátum: Részvevő aláírása	Dátum: Részvevő aláírása	
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
Oktató aláírása:					

Résztevői elégedettségmérő kérdőív

1. **Mennyire elégedett az elvégzett képzés elméleti részének oktatóival (illetve tréning esetén az elméleti ismeretek átadására irányuló oktatói munkával)?** (1 = nem megfelelő, 10 = kiváló)

1. Oktató

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2. Oktató (amennyiben volt)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2. **Mennyire elégedett az elvégzett képzés gyakorlati részének oktatóival (illetve tréning esetén a gyakorlati elemek megvalósítására irányuló oktatói munkával)?** (1 = nem megfelelő, 10 = kiváló)

1. Oktató

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2. Oktató (amennyiben volt)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Az oktatók munkájával kapcsolatos megjegyzések:

3. **Mennyire elégedett a képzéshez biztosított tananyagok színvonalával?** (1 = nem megfelelő, 10= kiváló)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Megjegyzések:

4. **Mennyire elégedett a képzés gyakorlati színvonalával?** (1 = nem megfelelő, 10 = kiváló)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Megjegyzések:

--

5. Mennyire feleltek meg az elvárásainak a tudás ellenőrzésére alkalmazott módszerek? (1 = nem megfelelő, 10 = kiváló)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Megjegyzések:

--

6. Mennyire volt elégedett a képző intézmény által biztosított infrastrukturális feltételekkel? (oktatástechnikai eszközök, gyakorlati képzés tárgyi feltételei, berendezés, fűtés, világítása, higiénia stb.) (1 = nem megfelelő, 10 = kiváló)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Megjegyzések:

--

7. Mennyire volt elégedett a képző intézménynek a képzés megszervezésével összefüggő tevékenységével? (1 = nem megfelelő, 10 = kiváló)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Megjegyzések:

--

8. Mennyire volt elégedett a képző intézmény ügyfélszolgálati tevékenységével? (1 = nem megfelelő, 10 = kiváló)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Megjegyzések:

--

--

9. Mennyire felelt meg elvárásainak a képzés összességében? (1 = nem megfelelő, 10 = kiváló)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

Megjegyzések:

--

10. Mennyire érzi hasznosíthatónak munkavégzése során a kapott ismereteket? (1 = nem megfelelő, 10 = kiváló)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

Megjegyzések:

--

11. Kérjük, emeljen ki a programból három olyan dolgot, amely különösen emlékezetes volt az Ön számára!

--

12. A képzéssel kapcsolatos további észrevételei, javaslatai:

--