



**ACCESS IT**

**ACCESS-IT**

Иновация за достъпен туризъм  
в природни и селски райони

Проект №: 2019-1-PL01-KA202-065140

# Сценарии за практически занятия

Инструментариум за обучители  
GL1



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Този документ е изготвен по проект „ACCESS-IT”,  
финансиран от Европейската комисия в рамките на КД2 ПОО,  
и отразява мнението на страните партньори

# ДЕЙНОСТ 1

## Пътуване на посетителите – Допирни точки и изисквания, свързани с достъпността

<b>Вид дейност</b>	<p>Участници в упражнението могат да бъдат мениджъри или служители, които предоставят или искат да предоставят достъпни туристически услуги в:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Хотели, хостели, мотели, ваканционни къщи;</li><li>• Културни туристически обекти и забележителности: религиозни сгради, музеи, други.</li><li>• Ресторанти, кафенета, барове, заведения за хранене;</li><li>• Места за отдих и релаксация: плувни басейни, фитнес зали, детски площадки, обществени градини, паркове;</li><li>• Обществени места: туристически информационни центрове, магазини, туристически агенции, тоалетни</li><li>• Други предприятия и организации, свързани с туризма.</li></ul>
<b>Преглед и цел на обучението</b>	<p>Разбиране на концепцията за „Пътуване на посетителя“ и важността от достъпност във всички нива и етапи от веригата на създаването на туристическата оферта.</p> <p><b>Цели на обучението:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Придобиване на познания за фазите на пътуването на посетителите и необходимостта от безпроблемно качество на достъпността.</li><li>• Придобиване на познания за предоставянето на достъпни услуги във всяка стъпка от пътуването на посетителите</li><li>• Разбиране на връзките между различните доставчици на услуги</li><li>• Придобиване на умения за идентифициране на „допирни точки“ и тяхното значение за клиентите в селски райони.</li></ul>
<b>Продължителност/ времетраене</b>	45 минути
<b>Брой участници</b>	Групово обучение (от 10 до 20 човека). Сесията може да се проведе в присъствена форма (10-15 души) или онлайн (20 души).
<b>Материали и работна среда</b>	<p>Стаята/ залата за обучението трябва да разполага с маси и да позволява работата в малки групи от по 4-5 човека. Необходимите материали за провеждане на сесията са:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• За учителя: 1 компютър/лаптоп с интернет достъп, оборудване за мултимедийна презентация</li><li>• За работните групи: по 1 компютър/лаптоп на група, на който има MS WORD и Интернет достъп.</li><li>• Флипчарт и маркери.</li></ul> <p>Вместо присъствено, е възможно сесията да се проведе онлайн като в този случай учителят трябва да използва онлайн бяла дъска (например Miro), за да проведе обучението.</p>
<b>Процедура за изпълнение (инструкции/забележки за учителите)</b>	<p><b>Инструкции</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Представяне на проекта, учителя и участниците в обучението</li><li>2. Предоставяне на информация за целите на учебната сесия</li><li>3. Представяне на теоретичните проблеми, свързани с темата. Обяснение на понятието „пътуване на посетителите“ и веригата на туристическите услуги. Идентифициране на изискванията от страна на туристите със специални потребности за достъпност при планиране на пътуване и необходимостта от обективни данни и информация.</li><li>4. На всяка група се дава задача да разработи стъпките на процеса „пътуване на посетители“, като се съобрази и вземе предвид особеностите на конкретна група хора със специални изисквания за достъпност. Тези групи хора се задават от учителя на всяка група.</li></ol> <p><b>Дебрифинг и анализ</b></p> <p>Дискусия, която включва обсъждане на получените резултати от упражненията – въпроси и отговори.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Закljučения от учителя</li><li>2. Участниците попълват анкета за обратна връзка и оценка на сесията.</li></ol>
<b>Съвети и препоръки за учители</b>	Учителят е необходимо да има опит с техники за достъпен туризъм, както и с концепциите и стратегиите за Туризъм за всички.
<b>Вариации / възможност за адаптиране</b>	Възможност за присъствено или онлайн провеждане на сесията.
<b>Наръчници и други ресурси</b>	Насоки по тема 1. Как да оценим достъпността на туристически продукт/ услуга. Описание на проекта.

## ДЕЙНОСТ 2

# Защо да се прави оценка на достъпността на туристическата среда, продукти и услуги за посетителите с различни специфични потребности за достъпност

<b>Вид дейност</b>	<p>Участници в упражнението могат да бъдат мениджъри или служители, които предоставят или искат да предоставят достъпни туристически услуги в:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Хотели, хостели, мотели, ваканционни къщи;</li><li>• Културни туристически обекти и забележителности: религиозни сгради, музеи, други.</li><li>• Ресторанти, кафенета, барове, заведения за хранене;</li><li>• Места за отдих и релаксация: плувни басейни, фитнес зали, детски площадки, обществени градини, паркове;</li><li>• Обществени места: туристически информационни центрове, магазини, туристически агенции, тоалетни</li></ul> <p>Други предприятия и организации, свързани с туризма.</p>
<b>Преглед и цел на обучението</b>	<p><b>Цели на обучението:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Придобиване на познания по темата защо да се прави оценка (какви данни и описания да се събират) на достъпността на туристическата среда, продукти и услуги за посетители с различни специални потребности за достъп.</li><li>• Разбиране на специфичните изисквания за достъпност за различните групи клиенти.</li></ul>
<b>Продължителност/ времетраене</b>	45 минути
<b>Брой участници</b>	Групово обучение (от 10 до 20 човека). Сесията може да се проведе в присъствена форма (10-15 души) или онлайн (20 души).
<b>Материали и работна среда</b>	<p>Стаята/ залата за обучението трябва да разполага с маси и да позволява работата в малки групи от по 4-5 човека. Необходимите материали за провеждане на сесията са:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• За учителя: 1 компютър/лаптоп с интернет достъп, оборудване за мултимедийна презентация</li><li>• За работните групи: по 1 компютър/лаптоп на група, на който има MS WORD и Интернет достъп.</li><li>• Флипчарт и маркери.</li></ul> <p>Вместо присъствено, е възможно сесията да се проведе онлайн.</p>
<b>Процедура за изпълнение (инструкции/забележки за учителите)</b>	<p><b>Инструкции</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Представяне на проекта, учителя и участниците в обучението</li><li>2. Предоставяне на информация за целите на учебната сесия</li><li>3. Представяне на теоретичните проблеми, свързани с темата (защо трябва да се прави оценка на достъпността на туристически обекти, продукти и услуги). Представяне на ключовите индикатори за достъпност/ оценки и техники.</li><li>4. Как да се идентифицират специфичните изисквания на клиентите и техниките, които се използват за събиране и съпоставяне на данни, предоставяне на информация и обслужване за клиентите.</li><li>5. На всяка група се задават набор от туристически изисквания въз основа на които групите трябва да определят на какво трябва да се направи оценка, за да се предостави необходимата информация за достъпност.</li></ol> <p>Дискусия, която включва обсъждане на получените резултати от упражненията – въпроси и отговори.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Заключение от учителя</li><li>2. Участниците попълват анкета за обратна връзка и оценка на сесията.</li></ol>
<b>Съвети и препоръки за учители</b>	Обучителят е необходимо да има опит и познания в сферата на достъпния туризъм.
<b>Вариации / възможност за адаптиране</b>	Възможност за присъствено или онлайн провеждане на сесията.
<b>Наръчници и други ресурси</b>	Насоки по тема 1. Как да оценим достъпността на туристически продукт/ услуга. Етикет за хора със специални потребности. Описание на проекта.

## ДЕЙНОСТ 3

# Одит на достъпността: практически методи и инструменти за измерване и описание на малки обекти или туристически услуги

<b>Вид дейност</b>	Участници в упражнението могат да бъдат мениджъри или служители, които предоставят или искат да предоставят достъпни туристически услуги в: <ul style="list-style-type: none"><li>• Хотели, хостели, мотели, ваканционни къщи;</li><li>• Културни туристически обекти и забележителности: религиозни сгради, музеи, други.</li><li>• Ресторанти, кафенета, барове, заведения за хранене;</li><li>• Места за отдих и релаксация: плувни басейни, фитнес зали, детски площадки, обществени градини, паркове;</li><li>• Обществени места: туристически информационни центрове, магазини, туристически агенции, тоалетни</li><li>• Други предприятия и организации, свързани с туризма.</li></ul>
<b>Преглед и цел на обучението</b>	<b>Цели на обучението:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Придобиване на практически умения за изготвяне на оценка на достъпността на малки обекти или туристически услуги.</li><li>• Придобиване на знания, свързани с процедурите за изготвяне на одит на достъпността, имайки предвид особеностите за придвижване до обекта, влизане и използване/пребиваване.</li><li>• Придобиване на познания за различни инструменти за измерване на достъпността и как да се използват.</li><li>• Използване на чек-лист за одит на достъпността и Pantou Access Statement (образец с поредица от въпроси за „самооценка“).</li><li>• Придобиване на знания как да се прави оценка (как да се направят правилно измервания, снимки и видеа).</li></ul>
<b>Продължителност/ времетраене</b>	60 минути плюс практически упражнения на открито
<b>Брой участници</b>	Групово обучение (от 10 до 20 човека). Сесията може да се проведе в присъствена форма (10-15 човека) или онлайн (20 човека).
<b>Материали и работна среда</b>	Стаята/ залата за обучението трябва да разполага с маси и да позволява работата в малки групи от по 4-5 човека. Необходимите материали за провеждане на сесията са: <ul style="list-style-type: none"><li>• За учителя: 1 компютър/лаптоп с интернет достъп, оборудване за мултимедийна презентация</li><li>• За работните групи: по 1 компютър/лаптоп на група, на който има MS WORD и Интернет достъп</li><li>• 1 фотоапарат</li><li>• Флипчарт и маркери.</li></ul> Вместо присъствено, е възможно въвеждащата сесията да се проведе онлайн. Практическата сесия предполага присъствено обучение и работа в група в туристически обект. В случаите, когато това не е възможно, участниците могат да изпълняват индивидуално задачи, поставени от супервайзър онлайн/дистанционно, като за целта е необходимо връзката да се осъществява чрез видео разговори, например през Скайп.
<b>Процедура за изпълнение (инструкции/забележки за учителите)</b>	<b>Инструкции</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Представяне на проекта, учителя и участниците</li><li>2. Даване на информация за целта на сесията.</li><li>3. Представяне на теоретични въпроси, свързани с темата (как да направим оценка на достъпността на туристически обект, продукт или услуга). Обяснение и представяне на техники за оценка на достъпността.</li></ol> <b>Провеждане на оценка на достъпността (60 мин).</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Разделяне на участниците на малки групи и задаване на задача на всяка група.</li><li>2. Задачата, свързана с провеждането на оценка се осъществява „на терен“ от групите: наблюдение, измерване, описание и записване. Задачата се изпълнява под наблюдението на учителя.</li></ol> <b>Представяне на резултатите от направената оценка</b> <p>Представят се проблемите, които групите са срещнали по време на изпълнение на задачата, както и решенията, които участниците са предприели за преодоляване на тези проблеми. Разбиране на въпросите и работа с Pantou Access Statement (образец с поредица от въпроси за „самооценка“).</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Заключение от учителя</li><li>2. Участниците попълват анкета за обратна връзка и оценка на сесията.</li></ol>
<b>Съвети и препоръки за учители</b>	Учителят е необходимо да има опит и познания, свързани с провеждането на оценка на достъпността и да има подготвени няколко казуса по темата, които да може да представи на участниците като примери.
<b>Вариации / възможност за адаптиране</b>	Извършването на оценка на достъпността не е възможно да се осъществи в онлайн среда. Алтернативно, участниците в обучението могат да гледат видеа как се прави оценка на различни обекти. Това обаче, би дало ограничен опит и познания относно работата с Pantou Access Statement (образец с поредица от въпроси за „самооценка“).
<b>Наръчници и други ресурси</b>	Насоки по тема 1. Как да оценим достъпността на туристически продукт/ услуга.

## ДЕЙНОСТ 4

# Използване на Pantou Access Statement (образец за „самооценка“) и изработване на Наръчник за достъпност

<b>Вид дейност</b>	Участници в упражнението могат да бъдат мениджъри или служители, които предоставят или искат да предоставят достъпни туристически услуги в: <ul style="list-style-type: none"><li>• Хотели, хостели, мотели, ваканционни къщи;</li><li>• Културни туристически обекти и забележителности: религиозни сгради, музеи, други.</li><li>• Ресторанти, кафенета, барове, заведения за хранене;</li><li>• Места за отдых и релаксация: плувни басейни, фитнес зали, детски площадки, обществени градини, паркове;</li><li>• Обществени места: туристически информационни центрове, магазини, туристически агенции, тоалетни</li><li>• Други предприятия и организации, свързани с туризма.</li></ul>
<b>Преглед и цел на обучението</b>	Цели на обучението: <ul style="list-style-type: none"><li>• Придобиване на знания как се използва Pantou Access Statement образца като наръчник за докладване и публикуване на резултати от направената оценка за достъпност.</li><li>• Придобиване на умения как да се изготви Наръчник за достъпност на инспектираните/оценени обекти и съоръжения.</li></ul>
<b>Продължителност/ времетраене</b>	60 минути
<b>Брой участници</b>	Групово обучение (от 10 до 20 човека). Сесията може да се проведе в присъствена форма (10-15 човека) или онлайн (20 човека).
<b>Материали и работна среда</b>	Стаята/ залата за обучението трябва да разполага с маси и да позволява работата в малки групи от по 4-5 човека. Необходимите материали за провеждане на сесията са: <ul style="list-style-type: none"><li>• За учителя: 1 компютър/лаптоп с интернет достъп, оборудване за мултимедийна презентация</li><li>• За работните групи: по 1 компютър/лаптоп на група, на който има MS WORD и Интернет достъп, 1 рулетка или лазерно измервателно устройство (на всяка група)</li><li>• 1 фотоапарат</li><li>• Флипчарт и маркери.</li></ul> Вместо присъствено, е възможно работата по групи да се проведе онлайн.
<b>Процедура за изпълнение (инструкции/забележки за учителите)</b>	<b>Инструкции</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Представяне на проекта, учителя и участниците</li><li>2. Даване на информация за целта на сесията.</li><li>3. Представяне на образца за „самооценка“ Pantou Access Statement и компонентите му.</li><li>4. Всяка група прави проверка на Pantou Access Statement като използва информацията, събрана в предходната учебна сесия (номер 3).</li><li>5. Изработване на чернова на Наръчник на достъпността въз основа на събраната информация.</li><li>6. Дискусия на процеса на оценка и резултатите на групите.</li><li>7. Заключение от учителя.</li><li>8. Участниците попълват анкета за обратна връзка и оценка на сесията.</li></ol>
<b>Съвети и препоръки за учители</b>	Обучителят трябва да е запознат с Pantou Access Statement и как се използва образецът.
<b>Вариации / възможност за адаптиране</b>	Възможност за присъствено или онлайн провеждане на сесията.
<b>Наръчници и други ресурси</b>	Насоки по тема 1. Как да оценим достъпността на туристически продукт/услуга. Pantou Access Statement образец, достъпен на: <a href="https://pantou.org/access-statement">https://pantou.org/access-statement</a> Примери на публикувани Наръчници за достъпност, които да се използват като насоки и допълнителни материали.