



ACCESS IT

ACCESS-IT

Innowacje w zakresie turystyki bez granic
na obszarach naturalnych i wiejskich

Nr projektu: 2019-1-PL01-KA202-065140

Scenariusze sesji praktycznych

Zestaw narzędzi dla trenerów

GL1



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

Treść tego dokumentu została w całości przygotowana przez partnerów projektu ACCESS-IT i odzwierciedla jedynie poglądy autorów. W związku z tym Europejska Agencja Wykonawcza ds. Edukacji i Kultury (EACEA) oraz Komisja Europejska nie ponoszą żadnej odpowiedzialności za tę treść.

ĆWICZENIE 1

Podróż turysty – punkty styczności z klientem i wymogi w zakresie dostępności

Typ ćwiczenia	Uczestnikami ćwiczenia mogą być kierownicy lub pracownicy świadczący lub chcący świadczyć usługi w zakresie turystyki dostępnej w: <ul style="list-style-type: none">• hotelach, hostelach, motelach, domach wakacyjnych;• kulturalnych obiektach turystycznych: obiektach religijnych, muzeach itp.;• restauracjach, kawiarniach, barach, jadłodajniach;• miejscach rekreacji i relaksu: na basenach, siłowniach, placach zabaw, w ogrodach publicznych, parkach;• punktach usługowych i publicznie dostępnych obiektach: biurach informacji turystycznej, sklepach, biurach podróży, publicznych toaletach;• itp.
Informacje ogólne i cel nauki	Zrozumienie koncepcji „podróży turysty” oraz znaczenia dostępności na wszystkich etapach turystycznego łańcucha wartości. Cele nauki: <ul style="list-style-type: none">• poznanie etapów podróży turysty i konieczności zapewnienia bezproblemowej jakości w zakresie dostępu• nabycie wiedzy w zakresie świadczenia dostępnych usług na każdym etapie podróży turysty• zrozumienia zależności między poszczególnymi usługodawcami• nabycie umiejętności identyfikacji punktów styczności z klientem i ich znaczenia dla klientów na obszarach wiejskich
Czas trwania	45 minut
Liczba uczestników	Ćwiczenie grupowe (dla 10-20 osób) Ćwiczenie może zostać przeprowadzone bezpośrednio (10-15 osób) lub przez Internet (20 osób)
Trener, materiały i środowisko	Nauczyciel Miejsce spotkania powinno być wyposażone w stoły umożliwiające pracę w grupach 4-5-osobowych. Materiały: <ul style="list-style-type: none">• nauczyciel/prezenter: 1 komputer/laptop, duży ekran, połączenie z Internetem• grupy robocze: 1 komputer/grupę. Laptop z programem MS Word dla każdej grupy, połączenie z Internetem• tablica flipchart i markery Zamiast spotkania bezpośredniego można zorganizować sesję internetową z udziałem nauczyciela przeprowadzającego szkolenie za pomocą tablicy cyfrowej, takiej jak Miro.
Przebieg (instrukcje/uwagi dla trenerów)	Instrukcje <ol style="list-style-type: none">1. Prezentacja projektu, nauczyciela i uczestników.2. Informacje na temat celu sesji.3. Prezentacja kwestii teoretycznych związanych z tematem. Wyjaśnienie znaczenia podróży turysty i łańcucha usług turystycznych. Identyfikacja wymogów turystów ze szczególnymi potrzebami w zakresie dostępu przy planowaniu podróży i konieczności uzyskania obiektywnych danych i informacji.4. Przydzielenie każdej z grup przypadku turystów ze szczególnymi wymogami w zakresie dostępu celem przygotowania podróży turysty w oparciu o szczególne wymogi konkretnych osób. Omówienie wyników ćwiczenia – pytania i odpowiedzi. <ol style="list-style-type: none">1. Podsumowanie przez nauczyciela.2. Wypełnienie formularza oceny kursu przez uczestników.
Wskazówki i zalecenia dla trenerów	Nauczyciel musi posiadać doświadczenie w zakresie technik turystyki dostępnej oraz koncepcji i strategii turystyki dla wszystkich.
Zmiany/Możliwość adaptacji	Nauka w klasie lub przez Internet
Materiały i inne zasoby	Wytuczna 1. Jak oceniać dostępność produktów/usług turystycznych? Opis projektu

ĆWICZENIE 2

Dlaczego należy oceniać dostępność środowisk, produktów i usług turystycznych dla gości z różnego rodzaju szczególnymi wymogami w zakresie dostępu?

Typ ćwiczenia	Uczestnikami ćwiczenia mogą być kierownicy lub pracownicy świadczący lub chcący świadczyć usługi w zakresie turystyki dostępnej w: <ul style="list-style-type: none">• hotelach, hostelach, motelach, domach wakacyjnych;• kulturalnych obiektach turystycznych: obiektach religijnych, muzeach itp.;• restauracjach, kawiarniach, barach, jadłodajniach;• miejscach rekreacji i relaksu: na basenach, siłowniach, placach zabaw, w ogrodach publicznych, parkach;• punktach usługowych i publicznie dostępnych obiektach: biurach informacji turystycznej, sklepach, biurach podróży, publicznych toaletach;• itp.
Informacje ogólne i cel nauki	Cele nauki: <ul style="list-style-type: none">• ustalenie, dlaczego należy oceniać dostępność środowisk, produktów i usług turystycznych dla gości z różnego rodzaju szczególnymi wymogami w zakresie dostępu (jakie dane i opisy zbierać)• zrozumienie szczególnych wymogów w zakresie dostępu różnego rodzaju klientów
Czas trwania	45 minut
Liczba uczestników	Ćwiczenie grupowe (dla 10-20 osób) Ćwiczenie może zostać przeprowadzone bezpośrednio (10-15 osób) lub przez Internet (20 osób)
Trener, materiały i środowisko	Nauczyciel Miejsce spotkania powinno być wyposażone w stoły umożliwiające pracę w grupach 4-5-osobowych. Materiały: <ul style="list-style-type: none">• nauczyciel/prezenter: 1 komputer/laptop, duży ekran, połączenie z Internetem• grupy robocze: 1 komputer/laptop z programem MS Word dla każdej grupy, połączenie z Internetem• tablica flipchart i markery Zamiast spotkania bezpośredniego można zorganizować sesję internetową z udziałem nauczyciela przeprowadzającego szkolenie.
Przebieg (instrukcje/uwagi dla trenerów)	Instrukcje <ol style="list-style-type: none">1. Prezentacja projektu, nauczyciela i uczestników.2. Informacje na temat celu sesji.3. Prezentacja kwestii teoretycznych związanych z tematem (dlaczego należy oceniać dostępność obiektu turystycznego, produktu lub usługi). Wyjaśnienie kluczowych wskaźników/ocen i technik w zakresie dostępności.4. Sposób identyfikacji szczególnych wymogów klientów i technik łączenia ich ze zbieraniem danych, przekazywaniem informacji i opieką nad klientem.5. Przydzielenie każdej grupie zestawu wymogów turystów celem ustalenia, co należy ocenić, by zapewnić każdej z grup turystów stosownych informacji. Omówienie wyników ćwiczenia – pytania i odpowiedzi. <ol style="list-style-type: none">1. Podsumowanie przez nauczyciela.2. Wypełnienie formularza oceny kursu przez uczestników.
Wskazówki i zalecenia dla trenerów	Nauczyciel musi mieć doświadczenie w zakresie turystyki dostępnej.
Zmiany/Możliwość adaptacji	Nauka w klasie lub przez Internet
Materiały i inne zasoby	Wytuczna 1. Jak oceniać dostępność produktów/usług turystycznych? Etykieta wobec osób niepełnosprawnych Opis projektu

ĆWICZENIE 3

Audyty dostępności: praktyczne narzędzia i metody oceny i opisu małych obiektów lub drobnych usług turystycznych

Typ ćwiczenia	Uczestnikami ćwiczenia mogą być kierownicy lub pracownicy świadczący lub chcący świadczyć usługi w zakresie turystyki dostępnej w: <ul style="list-style-type: none">• hotelach, hostelach, motelach, domach wakacyjnych;• kulturalnych obiektach turystycznych: obiektach religijnych, muzeach itp.;• restauracjach, kawiarniach, barach, jadłodajniach;• miejscach rekreacji i relaksu: na basenach, siłowniach, placach zabaw, w ogrodach publicznych, parkach;• punktach usługowych i publicznie dostępnych obiektach: biurach informacji turystycznej, sklepach, biurach podróży, publicznych toaletach;• itp.
Informacje ogólne i cel nauki	Cele nauki: <ul style="list-style-type: none">• nabycie praktycznych umiejętności w zakresie przeprowadzania oceny dostępności małych obiektów lub drobnych usług turystycznych• nabycie wiedzy w zakresie procedur przeprowadzania audytu dostępności, biorąc pod uwagę funkcjonalność podejść, wejść i korzystania z obiektu• zapoznanie się z narzędziami i sposobem ich wykorzystania• wykorzystanie list kontrolnych audytu dostępu i oświadczenia o dostępności Pantou (szablon)• nabycie wiedzy, co należy oceniać (przeprowadzanie pomiarów, robienie zdjęć i filmów)
Czas trwania	60 minut + praktyczne ćwiczenie w terenie
Liczba uczestników	Ćwiczenie grupowe (dla 10-20 osób) Ćwiczenie może zostać przeprowadzone bezpośrednio (10-15 osób) lub przez Internet (20 osób)
Trener, materiały i środowisko	Nauczyciel Miejsce spotkania powinno być wyposażone w stoły umożliwiające pracę w grupach 4-5-osobowych. Materiały: <ul style="list-style-type: none">• nauczyciel/prezenter: 1 komputer/laptop, duży ekran, połączenie z Internetem• grupy robocze: 1 komputer/laptop z programem MS Word dla każdej grupy, połączenie z Internetem, 1 taśma miernicza i/lub dalmierz laserowy• 1 smartfon z aparatem• tablica flipchart i markery Zamiast spotkania bezpośredniego można zorganizować wprowadzającą sesję internetową z udziałem nauczyciela przeprowadzającego szkolenie. Sesja praktyczna zazwyczaj przeprowadzana jest „na miejscu” w formie pracy w grupach w obiekcie turystycznym. Jeżeli to niemożliwe, poszczególni uczniowie mogą wykonać zadania samodzielnie, pod zdalnym nadzorem nauczyciela za pomocą połączenia wideo na żywo, np. przez Skype’a.
Przebieg (instrukcje/uwagi dla trenerów)	Instrukcje <ol style="list-style-type: none">1. Prezentacja projektu, nauczyciela i uczestników.2. Informacje na temat celu sesji.3. Prezentacja kwestii teoretycznych związanych z tematem (jak oceniać dostępność obiektu turystycznego, produktu lub usługi). Objaśnienie technik oceny. Ocena dostępności (60 minut) <ol style="list-style-type: none">1. Należy podzielić uczestników na grupy i przydzielić każdej z nich zadanie związane z oceną.2. Ocena pracy przeprowadzonej przez grupy „w terenie”: obserwacja, pomiary, opis, odnotowanie rezultatów. Realizacja pod nadzorem nauczyciela. Prezentacja wyników oceny <p>Problemy napotkane w trakcie przeprowadzania oceny, zastosowane rozwiązania. Zrozumienie pytań z listy kontrolnej itp.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Podsumowanie przez nauczyciela.2. Wypełnienie formularza oceny kursu przez uczestników.
Wskazówki i zalecenia dla trenerów	Nauczyciel musi mieć doświadczenie w zakresie przeprowadzania ocen dostępności i kilka analiz przypadku do zaprezentowania.
Zmiany/Możliwość adaptacji	Przeprowadzenie oceny dostępności nie jest możliwe przez Internet. Uczestnicy szkolenia mogą ewentualnie obejrzeć filmy na temat oceny różnych miejsc, ograniczyć to jednak doświadczenie związane z wypełnianiem oświadczenia o dostępności Pantou.
Materiały i inne zasoby	Wytyczna 1. Jak oceniać dostępność produktów/usług turystycznych? Opis projektu

ĆWICZENIE 4

Wykorzystanie szablonu oświadczenia o dostępności Pantou i opracowanie „Przewodnika dostępu”

Typ ćwiczenia	Uczestnikami ćwiczenia mogą być kierownicy lub pracownicy świadczący lub chcący świadczyć usługi w zakresie turystyki dostępnej w: <ul style="list-style-type: none">• hotelach, hostelach, motelach, domach wakacyjnych;• kulturalnych obiektach turystycznych: obiektach religijnych, muzeach itp.;• restauracjach, kawiarniach, barach, jadłodajniach;• miejscach rekreacji i relaksu: na basenach, siłowniach, placach zabaw, w ogrodach publicznych, parkach;• punktach usługowych i publicznie dostępnych obiektach: biurach informacji turystycznej, sklepach, biurach podróży, publicznych toaletach;• itp.
Informacje ogólne i cel nauki	Cele nauki: <ul style="list-style-type: none">• nabycie wiedzy, w jaki sposób korzystać z szablonu oświadczenia o dostępności Pantou jako wytycznej do zgłaszania i publikacji wyników oceny dostępności• nabycie umiejętności w zakresie przygotowywania „Przewodnika dostępu” dla skontrolowanych obiektów
Czas trwania	60 minut
Liczba uczestników	Ćwiczenie grupowe (dla 10-20 osób) Ćwiczenie może zostać przeprowadzone bezpośrednio (10-15 osób) lub przez Internet (20 osób)
Trener, materiały i środowisko	Nauczyciel Miejsce spotkania powinno być wyposażone w stoły umożliwiające pracę w grupach 4-5-osobowych. Materiały: <ul style="list-style-type: none">• nauczyciel/prezenter: 1 komputer/laptop, duży ekran, połączenie z Internetem• grupy robocze: 1 komputer/laptop z programem MS Word dla każdej grupy, połączenie z Internetem, 1 taśma miernicza i/lub dalmierz laserowy• 1 smartfon z aparatem• tablica flipchart i markery Zamiast spotkania bezpośredniego można przeprowadzić sesję internetową w niewielkich grupach.
Przebieg (instrukcje/uwagi dla trenerów)	Instrukcje <ol style="list-style-type: none">1. Prezentacja projektu, nauczyciela i uczestników.2. Informacje na temat celu sesji.3. Omówienie przykładowego szablonu oświadczenia o dostępności Pantou i jego zawartości.4. Weryfikacja oświadczenia o dostępności Pantou przez poszczególne grupy w oparciu o informacje zebrane w trakcie sesji 3.5. Opracowanie i przygotowanie „Przewodnika dostępu” w oparciu o zebrane dane.6. Omówienie procesu oceny i raportów.7. Podsumowanie przez nauczyciela.8. Wypełnienie formularza oceny kursu przez uczestników.
Wskazówki i zalecenia dla trenerów	Nauczyciel musi być zaznajomiony z oświadczeniem o dostępności Pantou i wiedzieć, jak go używać.
Zmiany/Możliwość adaptacji	Nauka w klasie lub przez Internet
Materiały i inne zasoby	Wytyczna 1. Jak oceniać dostępność produktów/usług turystycznych? Oświadczenie o dostępności Pantou można znaleźć pod adresem: https://pantou.org/access-statement Przykłady opublikowanych „Przewodników dostępu” w charakterze materiałów pomocniczych.