



**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  
GL2



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

## How to address the requirements of the target customer segments

<b>Typ ćwiczenia</b>	<b>Ćwiczenie grupowe</b> <p>Uczestnikami ćwiczenia mogą być wszystkie osoby i instytucje świadczące lub chcące świadczyć usługi w zakresie turystyki dostępnej, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• hotele, hostele, motele, domy wakacyjne;</li><li>• agencje informacji turystycznej;</li><li>• instytucje kultury: domy kultury, teatry, kina, muzea;</li><li>• restauracje, kawiarnie, bary, jadalnie;</li><li>• miejsca rekreacji i relaksu: baseny, siłownie, place zabaw, ogrody publiczne, parki;</li><li>• miejsca publiczne: sklepy, toalety, parkingi;</li><li>• biura turystyczne;</li><li>• itp.</li></ul>
<b>Informacje ogólne i cel nauki</b>	<b>Cele nauki:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• poszerzenie wiedzy w zakresie definiowania grup docelowych turystyki dostępnej</li><li>• poznanie potrzeb różnych grup docelowych turystyki dostępnej</li><li>• poznanie sposobów zaspokajania potrzeb różnych grup docelowych turystyki dostępnej</li></ul>
<b>Czas trwania</b>	3 x 45 minut
<b>Liczba uczestników</b>	10-30 osób
<b>Trener, materiały i środowisko</b>	Zaleca się spotkanie w sali umożliwiającej pracę warsztatową. Miejsce to powinno także zapewniać dostęp do materiałów takich jak: <ul style="list-style-type: none"><li>• prezentacja multimedialna,</li><li>• tablice flipchart i markery,</li><li>• karteczki samoprzylepne.</li></ul> Można też przeprowadzić sesję online za pomocą platformy umożliwiającej podzielenie uczestników na grupy pracujące nad kwestiami wskazanymi przez nauczyciela.
<b>Przebieg (instrukcje/uwagi dla trenerów)</b>	<b>I. Instrukcje (45 minut)</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Prezentacja projektu i nauczyciela</li><li>2. Informacje na temat celu sesji</li><li>3. Zapoznanie się uczestników</li><li>4. Prezentacja kwestii teoretycznych związanych z tematem (czym jest turystyka dostępna, czy istnieje rynek docelowy, segmentacja rynku, grupa docelowa)</li><li>5. Dyskusja: Jakie są grupy docelowe turystyki dostępnej? - Wyniki dyskusji należy zapisać na tablicy flipchart</li></ol> <b>II. Realizacja (45 minut)</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Należy podzielić uczestników na grupy dowolną metodą</li><li>2. Każdej z grup uczestników należy przydzielić jedną grupę docelową turystyki dostępnej</li><li>3. Zadaniem zespołów jest przygotowanie listy pomysłów i dobrych praktyk w zakresie spełniania potrzeb wybranej grupy docelowej</li></ol> <b>III. Prezentacja rezultatów i refleksja</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Prezentacja wyników pracy w grupach</li><li>2. Uzupełnienie wyników dodatkowymi informacjami przez pozostałych uczestników</li><li>3. Podsumowanie dyskusji:</li></ol> Dlaczego turystyka dostępna ma znaczenie dla różnych grup interesariuszy?
<b>Wskazówki i zalecenia dla trenerów</b>	Ważne jest, by trener posiadał podstawową wiedzę w zakresie segmentacji rynku i turystyki dostępnej. W trakcie spotkania warto jest odnosić się do innych elementów projektu, przybliżając je uczestnikom.
<b>Zmiany/Możliwość adaptacji</b>	Sesje można organizować zarówno w Internecie, jak i w tradycyjnej formie.
<b>Materiały i inne zasoby</b>	Wytyczna 2. Jak spełniać wymogi docelowych segmentów klientów?

## ĆWICZENIE 2

# Jakie strategie należy zastosować, by zwiększyć dostępność turystyki?

<b>Typ ćwiczenia</b>	<b>Ćwiczenie grupowe (dla 10-30 osób)</b> <p>Uczestnikami ćwiczenia mogą być wszystkie osoby i instytucje świadczące lub chcące świadczyć usługi w zakresie turystyki dostępnej, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• hotele, hostele, motele, domy wakacyjne;</li><li>• agencje informacji turystycznej;</li><li>• instytucje kultury: domy kultury, teatry, kina, muzea;</li><li>• restauracje, kawiarnie, bary, jadalnie;</li><li>• miejsca rekreacji i relaksu: baseny, siłownie, place zabaw, ogrody publiczne, parki;</li><li>• miejsca publiczne: sklepy, toalety, parkingi;</li><li>• biura turystyczne;</li><li>• itp.</li></ul>
<b>Informacje ogólne i cel nauki</b>	<b>Cele nauki:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• poszerzenie wiedzy na temat możliwości poprawy w ramach turystyki dostępnej</li><li>• wymiana wiedzy i doświadczeń związanych z doskonaleniem turystyki dostępnej</li></ul>
<b>Czas trwania</b>	45-60 minut
<b>Trener, materiały i środowisko</b>	Zaleca się spotkanie w sali umożliwiającej pracę warsztatową. Miejsce to powinno także zapewniać dostęp do materiałów takich jak: <ul style="list-style-type: none"><li>• tablice flipchart i markery</li></ul> Można też przeprowadzić sesję online za pomocą platformy umożliwiającej podzielenie uczestników na grupy pracujące nad kwestiami wskazanymi przez nauczyciela.
<b>Przebieg (instrukcje/uwagi dla trenerów)</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Należy podzielić uczestników na grupy dowolną metodą.</li><li>2. Każdemu z zespołów należy przydzielić określone kategorie (obszary mające znaczenie z punktu widzenia poprawy dostępności turystyki), takie jak:<ul style="list-style-type: none"><li>• dostępność parkingów;</li><li>• drogi komunikacyjne w budynku i wokół niego;</li><li>• dostępność alarmów, przełączników, przycisków;</li><li>• organizacja łazienek i toalet;</li><li>• przestrzeń do wypoczynku.</li></ul></li><li>3. Każda z grup podaje przykłady usprawnień i zapisuje je na dużych kartkach na tablicy flipchart.</li><li>4. Następnie kartki są rozwieszane w sali, a pozostali uczestnicy mogą dopisywać na nich swoje pomysły.</li><li>5. Następnie należy omówić pomysły.</li></ol>
<b>Wskazówki i zalecenia dla trenerów</b>	Ważne jest, by trener posiadał podstawową wiedzę w zakresie segmentacji rynku i turystyki dostępnej. W trakcie spotkania warto jest odnosić się do innych elementów projektu, przybliżając je uczestnikom.
<b>Zmiany/Możliwość adaptacji</b>	Sesje można organizować zarówno w Internecie, jak i w tradycyjnej formie.
<b>Materiały i inne zasoby</b>	Wytyczna 2. Jak spełniać wymogi docelowych segmentów klientów?

## ĆWICZENIE 3

# Jak informować osoby ze szczególnymi potrzebami o udoskonaleniach w zakresie turystyki bez granic?

<b>Typ ćwiczenia</b>	<b>Ćwiczenie grupowe (dla 10-30 osób)</b> <p>Uczestnikami ćwiczenia mogą być wszystkie osoby i instytucje świadczące lub chcące świadczyć usługi w zakresie turystyki dostępnej, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• hotele, hostele, motele, domy wakacyjne;</li><li>• agencje informacji turystycznej;</li><li>• instytucje kultury: domy kultury, teatry, kina, muzea;</li><li>• restauracje, kawiarnie, bary, jadalnie;</li><li>• miejsca rekreacji i relaksu: baseny, siłownie, place zabaw, ogrody publiczne, parki;</li><li>• miejsca publiczne: sklepy, toalety, parkingi;</li><li>• biura turystyczne;</li><li>• itp.</li></ul>
<b>Informacje ogólne i cel nauki</b>	<b>Cele nauki:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• identyfikacja skutecznych strategii komunikacji marketingowej z osobami o szczególnych potrzebach</li><li>• opracowanie skutecznych strategii komunikacji marketingowej z osobami ze szczególnymi potrzebami</li></ul>
<b>Czas trwania</b>	45-60 minut
<b>Trener, materiały i środowisko</b>	<p>Zaleca się spotkanie w sali umożliwiającej pracę warsztatową. Miejsce to powinno także zapewniać dostęp do materiałów takich jak:</p> <p>materiały komunikacyjne i marketingowe obiektów turystycznych klasyfikowanych jako dostępne dla osób o różnych potrzebach, np.:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• z niepełnosprawnością ruchową,</li><li>• z niepełnosprawnością sensoryczną (np. wzrokową, słuchową),</li><li>• z zaburzeniami funkcji poznawczych,</li><li>• z chorobami przewlekłymi.</li></ul> <p>Materiały mogą obejmować ulotki, broszury reklamowe, strony internetowe itp.</p> <p>Można też przeprowadzić sesję online za pomocą platformy umożliwiającej podzielenie uczestników na grupy pracujące nad kwestiami wskazanymi przez nauczyciela.</p>
<b>Przebieg (instrukcje/uwagi dla trenerów)</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Należy zaprezentować przykładowe materiały komunikacyjne i marketingowe obiektów turystycznych klasyfikowanych jako dostępne dla osób o różnych potrzebach, np.:<ul style="list-style-type: none"><li>• z niepełnosprawnością ruchową,</li><li>• z niepełnosprawnością sensoryczną (np. wzrokową, słuchową),</li><li>• z zaburzeniami funkcji poznawczych,</li><li>• z chorobami przewlekłymi.</li></ul></li><li>2. Materiały mogą obejmować ulotki, broszury reklamowe, strony internetowe itp.</li><li>3. Zadaniem uczestników jest identyfikacja mocnych i słabych stron tych materiałów z punktu widzenia grup ze szczególnymi potrzebami.</li><li>4. Następnie warto jest prosić uczestników o podsumowanie w formie wymiany pomysłów: W jaki sposób poszczególne obiekty mogłyby poprawić swoje materiały pod kątem potrzeb komunikacyjnych grup ze szczególnymi potrzebami?</li></ol>
<b>Wskazówki i zalecenia dla trenerów</b>	<p>Ważne jest, by trener posiadał podstawową wiedzę w zakresie segmentacji rynku i turystyki dostępnej. W trakcie spotkania warto jest odnosić się do innych elementów projektu, przybliżając je uczestnikom.</p>
<b>Zmiany/Możliwość adaptacji</b>	Sesje można organizować zarówno w Internecie, jak i w formie tradycyjnej.
<b>Materiały i inne zasoby</b>	Wytyczna 2. Jak spełniać wymogi docelowych segmentów klientów?

## ĆWICZENIE 4

# Jak informować osoby ze szczególnymi potrzebami o udoskonaleniach w zakresie turystyki bez granic?

<b>Typ ćwiczenia</b>	<b>Ćwiczenie grupowe (dla 10-30 osób)</b> <p>Uczestnikami ćwiczenia mogą być wszystkie osoby i instytucje świadczące lub chcące świadczyć usługi w zakresie turystyki dostępnej, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• hotele, hostele, motele, domy wakacyjne;</li><li>• agencje informacji turystycznej;</li><li>• instytucje kultury: domy kultury, teatry, kina, muzea;</li><li>• restauracje, kawiarnie, bary, jadalnie;</li><li>• miejsca rekreacji i relaksu: baseny, siłownie, place zabaw, ogrody publiczne, parki;</li><li>• miejsca publiczne: sklepy, toalety, parkingi;</li><li>• biura turystyczne;</li><li>• itp.</li></ul>
<b>Informacje ogólne i cel nauki</b>	<b>Cele nauki:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• sprawdzenie wiedzy na temat możliwych udoskonalień dla osób ze szczególnymi potrzebami związanymi z podróżą,</li><li>• zebranie pomysłów na możliwe udoskonalenia dla osób ze szczególnymi potrzebami związanymi z podróżą.</li></ul>
<b>Czas trwania</b>	45 minut
<b>Trener, materiały i środowisko</b>	Zaleca się spotkanie w sali umożliwiającej pracę warsztatową. Miejsce to powinno także zapewniać dostęp do materiałów takich jak: <ul style="list-style-type: none"><li>• tablice flipchart i markery</li></ul> Można też przeprowadzić sesję online za pomocą platformy umożliwiającej podzielenie uczestników na grupy pracujące nad kwestiami wskazanymi przez nauczyciela.
<b>Przebieg (instrukcje/uwagi dla trenerów)</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Trener dzieli grupę na 4 zespoły.</li><li>2. Każdy z zespołów otrzymuje jeden z 4 tematów związanych z udoskonaleniami turystycznymi dla:<ul style="list-style-type: none"><li>• osób z wymogami w zakresie dostępu związanymi z niepełnosprawnością ruchową;</li><li>• osób z wymogami w zakresie dostępu związanymi z niepełnosprawnością sensoryczną (np. wzrokową, słuchową),</li><li>• osób z wymogami w zakresie dostępu związanymi z zaburzeniami funkcji poznawczych;</li><li>• osób z wymogami w zakresie dostępu związanymi z chorobami przewlekłymi.</li></ul></li><li>3. Uczestnicy proponują listę udoskonalień w formie listy kontrolnej dla obiektu, który chcą udoskonalic.</li><li>4. Warto jest skonfrontować listę z materiałami z wytycznej i ustalić, które pomysły są nowe.</li></ol>
<b>Wskazówki i zalecenia dla trenerów</b>	Ważne jest, by trener posiadał podstawową wiedzę w zakresie segmentacji rynku i turystyki dostępnej. W trakcie spotkania warto jest odnosić się do innych elementów projektu, przybliżając je uczestnikom.
<b>Zmiany/Możliwość adaptacji</b>	Sesje można organizować zarówno w Internecie, jak i w formie tradycyjnej.
<b>Materiały i inne zasoby</b>	Wytyczna 2. Jak spełniać wymogi docelowych segmentów klientów?