



Development of curricula on Accessible Tourism for VET Tourism Courses

## Projektas:

„Prieinamo turizmo programų, skirtų profesiniam mokymui, plėtra“  
(TOUR4ALL)

Projekto partneris  
Lietuvos žmonių su negalia sąjunga







Development of curricula on Accessible Tourism for VET Tourism Courses

## Projekto tikslas:

**Sukurti prieinamo turizmo modulį, skirtą profesinio mokymo studentams, dėstytojams ir turizmo srities profesionalams.**

Geriau kvalifikuotas personalas galės teikti kokybiškesnes paslaugas, kas sukurs pridėtinę vertę turizmo sektoriui bei visuomenei.

Projektą remia Europos Komisija, ERASMUS+ Programa.



## Projekto partneriai



**PORTUGAL - Coordinator**  
**CEPROF – Centros Escolares de Ensino Profissional Lda.**  
Ms. Ana Rita Moura  
[projectcoordination@espe.pt](mailto:projectcoordination@espe.pt)



**PORTUGAL**  
**Ovar Forma - Ensino e Formação Lda.**  
Ms. Isaura Oliveira  
[isauraoliveira@eprofcor.com](mailto:isauraoliveira@eprofcor.com)



**PORTUGAL**  
**INOVAMAIŠ- Serviços de Consultadoria em Inovação Tecnológica S.A.**  
Ms. Marta Pinto  
[marta.pinto@inovamais.pt](mailto:marta.pinto@inovamais.pt)



**GERMANY**  
**IHK - Projektgesellschaft**  
Ms. Dorothea Möckel  
[moeckel@ihk-projekt.de](mailto:moeckel@ihk-projekt.de)



**LITHUANIA**  
**The Lithuanian Association of People with Disabilities**  
Ms. Ugnė Sakuniene  
[ugne.sakuniene@gmail.com](mailto:ugne.sakuniene@gmail.com)



**SPAIN**  
**STEP – Stage Within European Programmes, S.L.**  
Ms. María Isabel Bernáldez  
[marisa@steptraining.net](mailto:marisa@steptraining.net)



**BELGIUM**  
**EfVET – European Forum of Technical and Vocational Education and Training**  
Ms. Valentina Chanina  
[efvet-office@efvet.org](mailto:efvet-office@efvet.org)



**ITALY**  
**CSC- Centro per lo Sviluppo Creativo Danilo Dolci**  
Mr. Albert Biondo  
[alberto.biondo@danilodolci.org](mailto:alberto.biondo@danilodolci.org)



**ITALY**  
**Fondazione M.E.T.A – Musei Eventi Turismo Alghero**  
Ms. Maria Giovanna Fara  
[mg.fara@fondazionemeta.it](mailto:mg.fara@fondazionemeta.it)

## MOKYMO MODULIS

Parengtas prieinamo turizmo mokomojo modulio projektas, kuriame pateikta informacija apie:

- **neįgaliuosius ir**
- **žmones su specialiaisiais poreikiais** (pagyvenusius žmones, besilaukiančias moteris, šeimas su mažais vaikais, žmones su laikinomis negaliomis, turinčius alergijas ir kt.),

negalios rūšis, tarptautinius ir nacionalinius teisės aktus, infrastruktūros ir objektų pritaikymą, gerą patirtį ir kt.

## MOKYMO MODULIS

Modulis bus pateiktas MOODLE sistemoje

Nemokamai prieinamas internete

Šalys partnerės sieks, kad būtų įtrauktas į būsimųjų turizmo srities specialistų (viešbučių, restoranų, kelionių organizavimo, turizmo informacijos, pramogų organizavimo ir kt.) rengimo programas

Modulio trukmė - 50 val.

## MOKYMO PLATFORMA

- 1 skyrius – Prieinamas turizmas: samprata, 5 val.
- 2 skyrius – Prieinamo turizmo teisės aktai, 5 val.
- 3 skyrius – Prieinamumas: infrastruktūra ir objektai, 4 val.
- 4 skyrius – Geroji patirtis, 3 val.
- 5 skyrius - Ekonominis ir socialinis prieinamo turizmo potencialas, 4 val.
- 6 skyrius - Socialiniai ir profesiniai įgūdžiai, 12 val.
- 7 skyrius - Praktinė patirtis, 8 val.
- 8 skyrius - Turistiniai paketai, 5 val.
- 9 skyrius - Informacija: publikacijos ir tyrimai, 4 val.

# Metodika

Modulio turinys pristatomas PDF formatu, iliustruojamas vaizdo medžiaga ir / arba animacijomis.

Kad būtų lengviau pasiekti mokymosi rezultatus, parengta praktinių užduočių ir/arba pratimų.

Dėstytojams parengtas dokumentas „Patarimai dėstytojams“, kuris padės išdėstyti turinį tiesioginio mokymo aplinkoje.

Išmoktai skyriaus medžiagai įvertinti pateikti testai. Rezultatai bus pateikiami automatiškai, besimokantieji galės juos sužinoti realiu laiku.

Papildoma informacija ir šaltiniai pateikti „Sužinokite daugiau“ skiltyje.



## Prieinamas turizmas: samprata

- Prieinamas turizmas kaip Universalus turizmas;
- Kaip atpažinti skirtingų rūšių negalią ir specialiuosius poreikius;



## Bendri Prieinamo turizmo apibrėžimo bruožai:

### Prieinamas VISIEMS

- Žmonėms su negalia (pastovia ar laikina);
- Pagyvenusiems žmonėms;
- Tėvams su mažais vaikais;
- Nėščiosioms.

### Be kliūčių

- Architektūrinių
- Institucinių
- Požiūrio

## Prieinamo turizmo rinka: keletas skaičių



2016 m. buvo nustatyta, kad bendra prieinamo turizmo rinka sudarė **27%** bendrosios populiacijos ir **12%** turizmo rinkos Europoje.

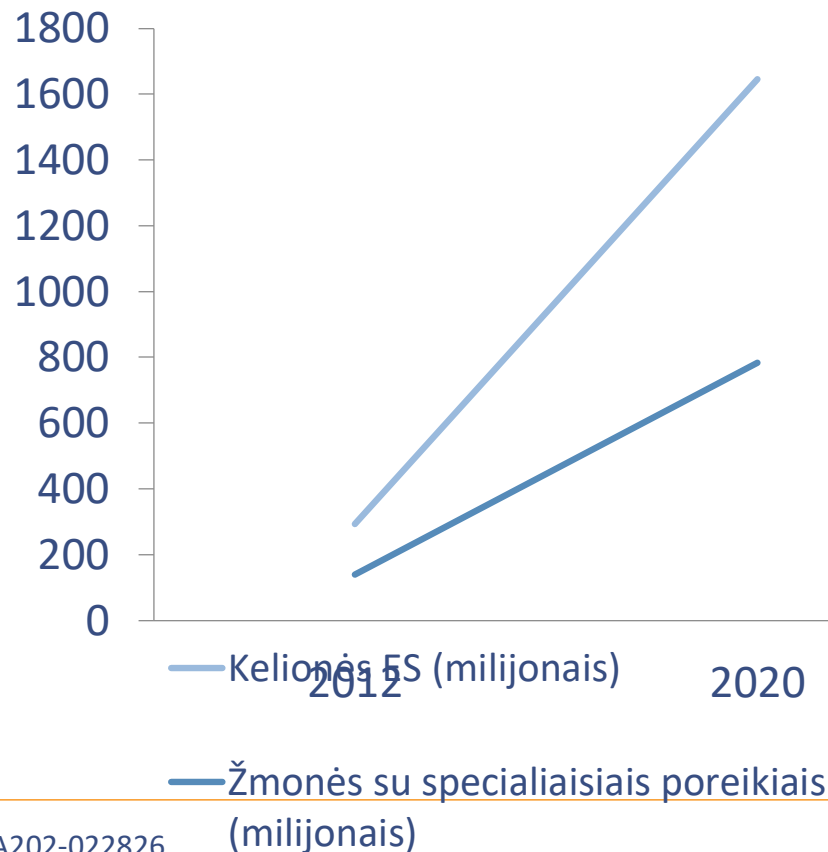
Pagyvenusių žmonių populiacija auga, o **vyresni nei 60 metų** žmonės sudarys **22%** bendrosios populiacijos **2050 m.**



Kasmet žmonių su specialiaisiais poreikiais pagausėja **1,2%**.

# Kelionių skaičius

Pagal turimus duomenis ES kelionių skaičius auga, taip pat auga ir kelionių, kai keliauja žmonės su specialiaisiais poreikiais, skaičius.

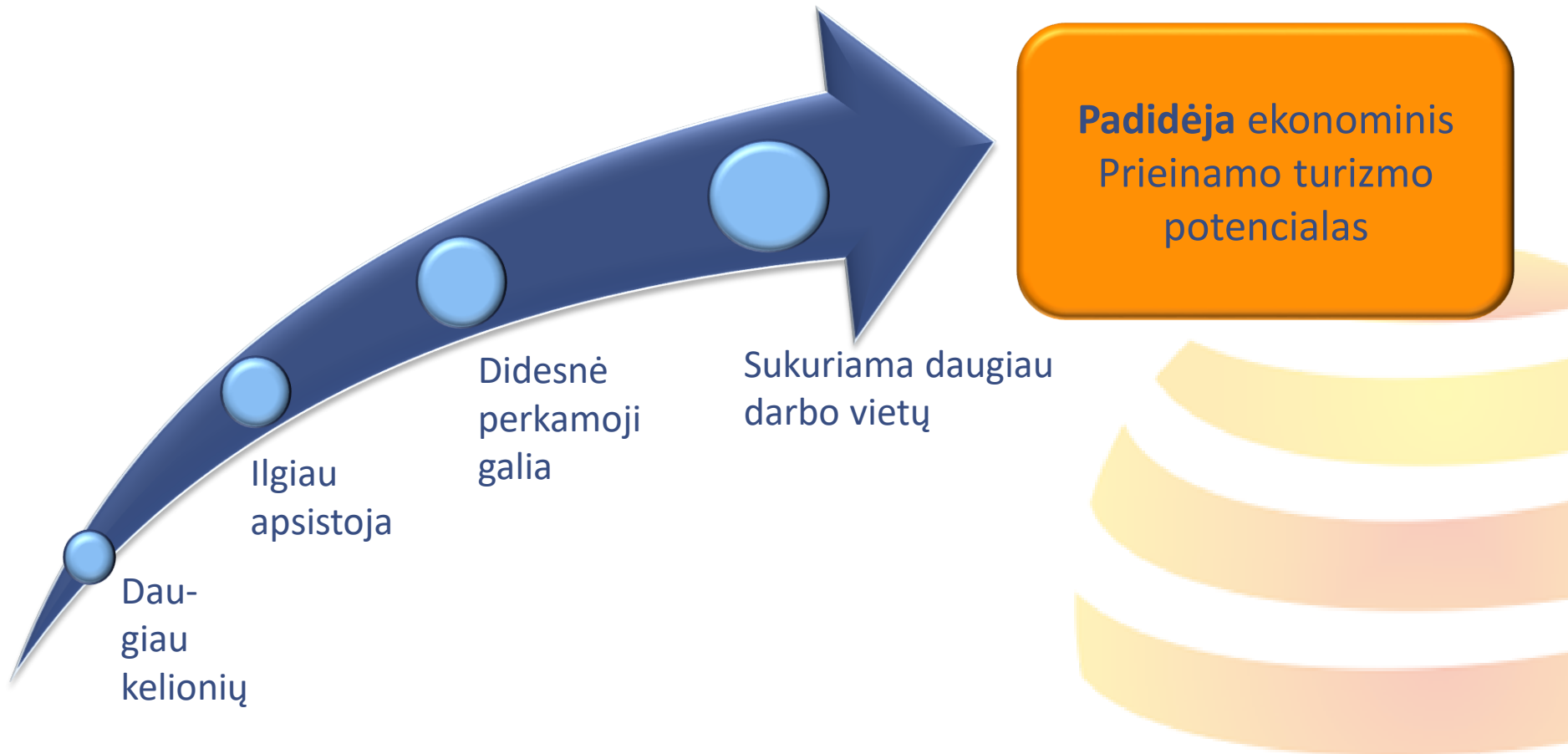


# Prieinamo turizmo potencialas

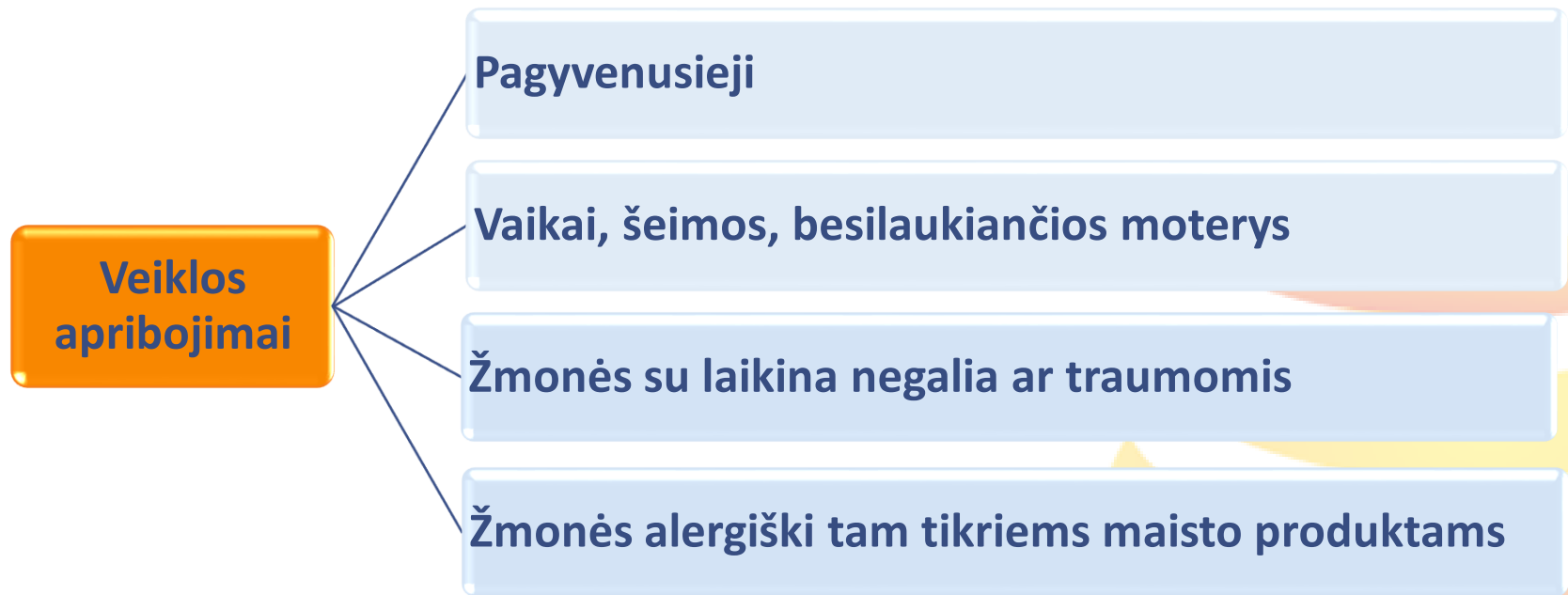
Grupė	Išleidžia dienos kelionei	Išleidžia kelionei su nakvyne
ES vidurkis	65	341
Neįgalieji	74,7	796
Pagyvenusieji	81,6	852

**1 lentelė.** Vidutinės turisto išlaidos 2014  
(Šaltinis: European Commission Final Report & Eurostat 2014)

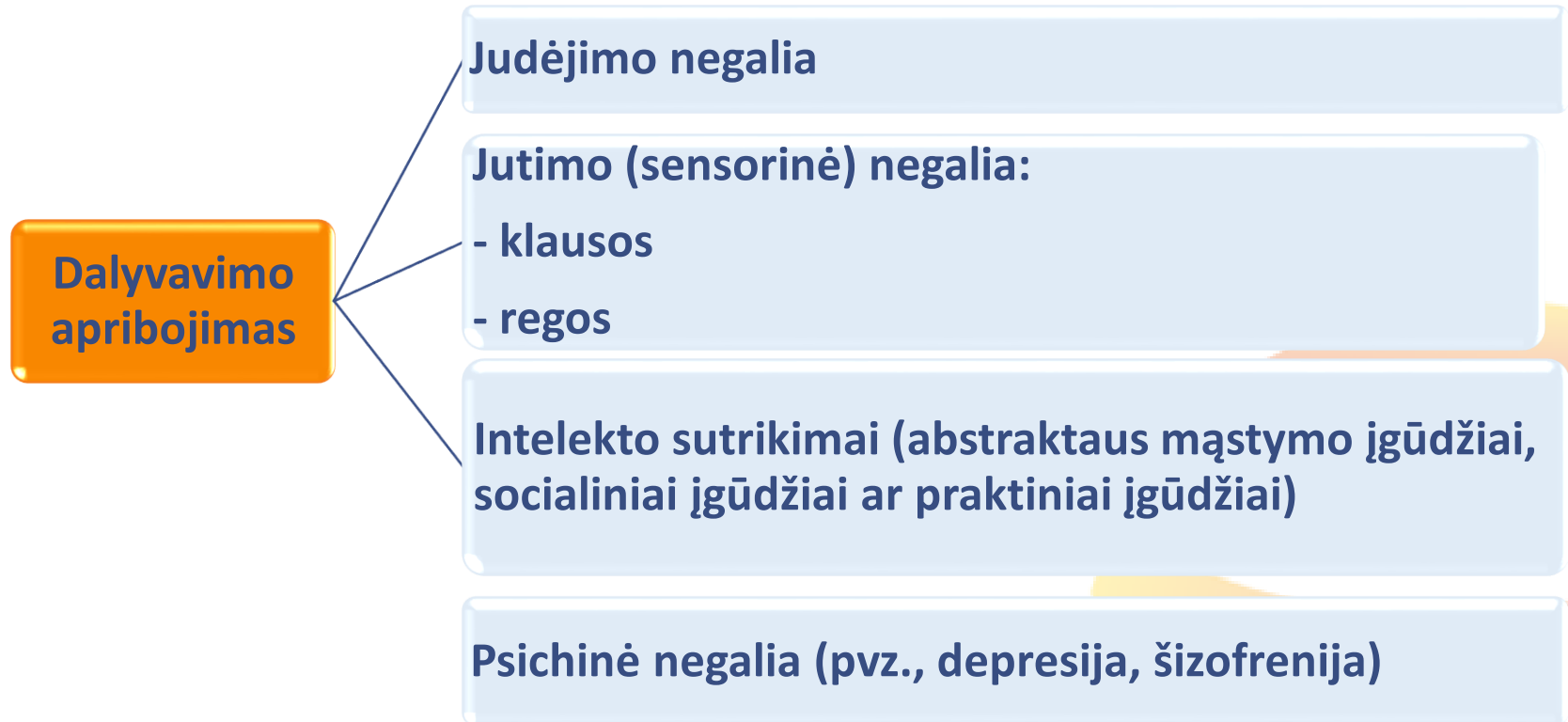
## Turizmas visiems: ekonominė nauda



## Skirtingų rūšių specialieji poreikiai:



## Skirtingų rūšių negalia:

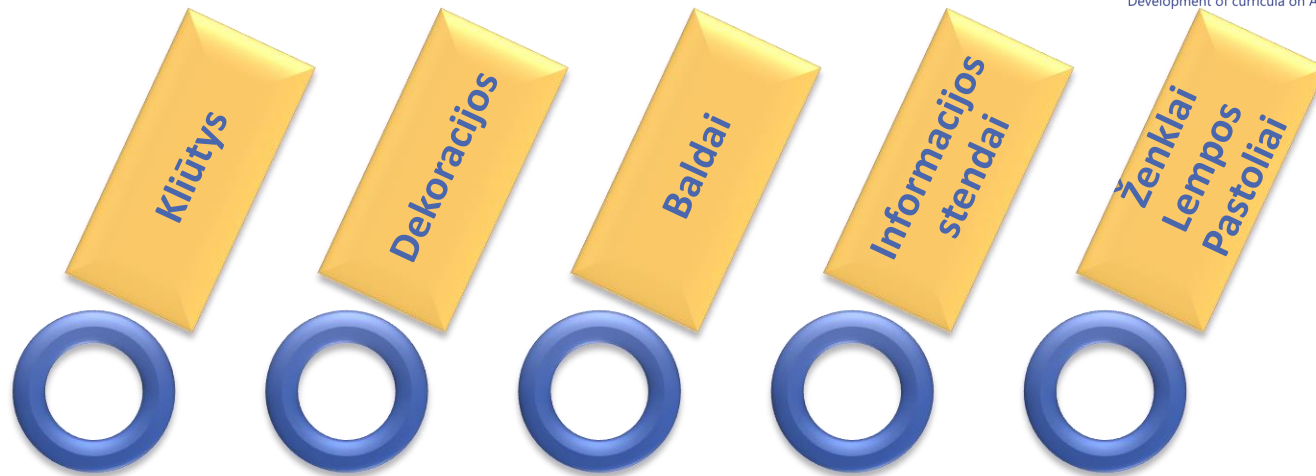




Į ką svarbu atkreipti dėmesį judėjimo negalios atveju:



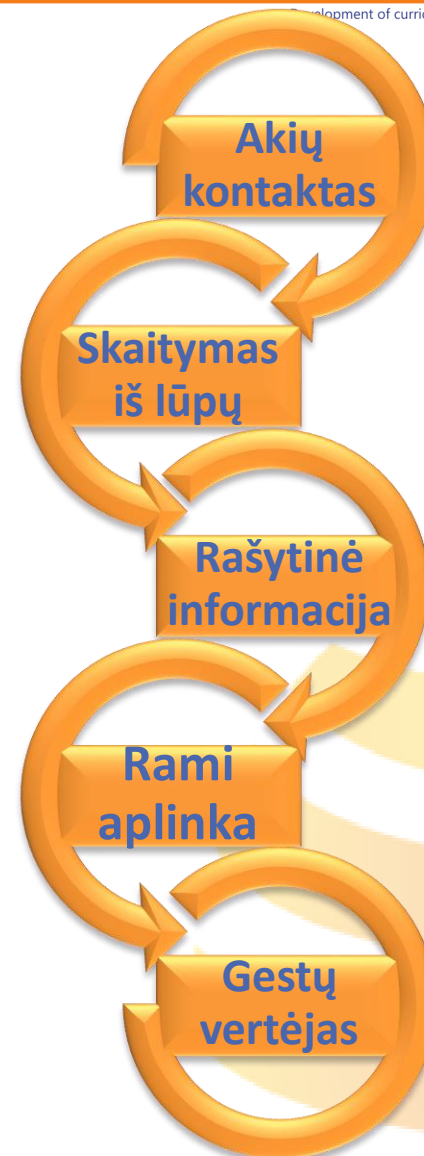
Į ką svarbu atkreipti dėmesį regos negalios atveju:



Kontrastingos, geriau matomos spalvos

1. Black on Yellow	9. White on Brown
2. Black on White	10. Brown on Yellow
3. Yellow on Black	11. Brown on White
4. White on Blue	12. Yellow on Brown
5. Yellow on Blue	13. Red on White
6. Green on Yellow	14. Yellow on Red
7. Blue on Yellow	15. Red on Yellow
8. White on Green	16. White on Red

Į ką svarbu atkreipti dėmesį klausos negalios atveju:



## Kas gali padėti bendraujant su žmonėmis, turinčiais intelekto sutrikimų:

Rami aplinka

Skiriamas ilgesnis laikas

Tinkami ženklai

Suprantama informacija



## Kas gali sukelti alergiją:



## Turizmo ženklai ir simboliai



## Viešojo sektoriaus įsipareigojimai:

- Sukurti tinkamą teisinę aplinką
- Sukurti įstatymus ir užtikrinti jų laikymąsi
- Įtraukti prieinamumą į visus planus
- Skatinti viešinimo iniciatyvas

## Viešojo sektoriaus įsipareigojimai:

**Paremti prieinamumo iniciatyvas**

**Įtvirtinti teigiamą diskriminaciją prieinamumui**

**Pagerinti bendradarbiavimą su privačiu sektoriumi**

## Privataus sektoriaus įsipareigojimai

- Laikytis įstatymų
- Apmokyti specialistus
- Nediskriminuoti
- Suteikti klientams išsamią, patikimą informaciją
- Tinkamai valdyti prieinamą infrastruktūrą ir įrangą



# Prieinamumas: infrastruktūra ir objektai

## Pagalbinės priemonės

**Įranga ir techninė pagalba** prieinamumui pagerinti, gali būti nuolatinė arba laikino naudojimo.

## Pagalbinės priemonės



**Ramos**



**Keltuvai su platforma**



**Vizualinis ar garso aliarmas**



**Turėklai**



**Nuotolinis valdymas**



**Funkcinės lovos**

## Pagalbinės priemonės



Neįgaliojo vežimėliai  
paplūdimiams



Ženkliai su spalvotomis  
piktogramas, taktiliniai  
ženklai ir kt.



Prieigos kilimas



Durų rankenos



Pagalbinės  
technologijos

# Kaip nebrangiai pritaikyti aplinką



Didinamasis stiklas



Nešiojama  
vibruojanti  
priešgaisrinė  
signalizacija su  
lemputėmis



Spalvoti  
rankšluosčiai  
baltoje vonioje,  
vizualiniam  
kontrastui

Kad aplinka būtų  
prieinamesnė, yra keli  
nebrangūs ir paprasti  
būdai ją pritaikyti



Nudažykite durų staktas  
kontrastinėmis  
spalvomis;



Telefonai su  
dideliais mygtukais;



Sustatykite prie baseino  
gultus, į kuriuos galima  
lengvai persikelti iš neįgaliojo  
vežimėlio

# Kaip nebrangiai pritaikyti aplinką



Paplūdimio neįgaliųjų vežimėliai  
paplūdimy



Nuolydis į vandenį ar įrengtas  
baseino keltuvas



Po lauko iškylos stalais turi tilpti  
neįgalūs, sėdintis vežimėlyje

## Profesiniai ir socialiniai įgūdžiai. Skirtumai

### Profesiniai įgūdžiai

Dar žinomi kaip „techniniai įgūdžiai“, būdingi tam tikram darbui, galima išmokti ir įvertinti, pavyzdžiui, mokėjimas naudotis tam tikra kompiuterine programa.

### Socialiniai įgūdžiai

Dar žinomi kaip „pritaikomi, emociniai įgūdžiai“, jie parodo, kaip jūs žiūrite į gyvenimą, darbą ir bendravimą su kitais žmonėmis. Kaip pavyzdys – komunikaciniai įgūdžiai.



## Lankytinos vietos ir objektai



- Reikia iš anksto sužinoti, ar lankomos vietos pritaikytos neįgaliesiems ar žmonėms su specialiaisiais poreikiais.
- Informacinės lentos turi būti tinkamame aukštyje.
- Neregiamis reikia informacijos audio formate.
- Negirdintiems reikia gestų kalba įrašytos informacijos arba gestų vertėjo.



## Lankytinos vietos ir objektai



- Neįgaliesiems ir žmonėms su specialiaisiais poreikiais reikia numatyti daugiau laiko objektų lankymui.
- Jei nepritaikyti įprasti objektai, numatyti alternatyvas.
- Jei aplinka ir priemonės pritaikytos, neįgalieji gali aplankyti daugelį vietų ir išbandyti įvairias pramogas.





## Komunikacija / Klientų aptarnavimas

### Pagrindiniai patarimai:

Prieš puldami padėti žmogui su negalia, paklauskite, ar jam/jai reikia pagalbos.

Būkite atsargus fizinio kontakto metu.

Bendraukite taip, kaip ir su kitais žmonėmis.

Nesivadovaukite išankstinėmis nuostatomis.




**Always  
ask before  
you help.**



## Restoranų paslaugos



Kaip aptarnauti žmones su įvairiomis negaliomis:



Neįgaliuosius vežimėliuose

- Atlaisvinti praėjimus
- Padėti įveikiant laiptelius
- Pasiūlyti atnešti maistą ir gėrimus savitarnos kavinėse



Žmones silpnomis rankomis

- Pasiūlyti šiaudelį
- Pasiūlyti supjaustyti maistą



Žmones su alergijomis

- Išvardinkite sudėtines maisto dalis

## Restoranų paslaugos



### Kaip aptarnauti žmones su regėjimo negalia:



- Palydėkite iki staliuko ir padėkite atsisėsti.
- Leiskite pačiam pasikabinti apsiaustą.
- Padėkite neregio daiktus šalia jo.



- Perskaitykite meniu.
- Patiekę maistą, paaiškinkite, kas yra lėkštėje pagal laikrodžio rodyklę



- Turėkite meniu skirtingomis kalbomis, paprastu šriftu ir aiškiai matomo dydžio raidėmis.

## Informacijos pateikimas



- Interneto svetainėse, kuriose galima užsisakyti keliones, svarbu pateikti **kuo tikslesnę informaciją apie objektų pritaikymą** neįgaliesiems.
- Elektroninėse užsakymų sistemose galima sukurti alternatyvius kanalus, pritaikytus akliesiems (pvz., pokalbiai per „Skype“ ar telefonu).
- Svarbu, ar iki objekto galima atvykti (jei objektas pritaikytas, tačiau nėra kaip iki jo atvykti, objekto pritaikymas tampa nebesvarbus).
- Rekomenduoti neįgaliesiems, ką jie gali aplankyti, pasiūlyti patogų maršrutą.

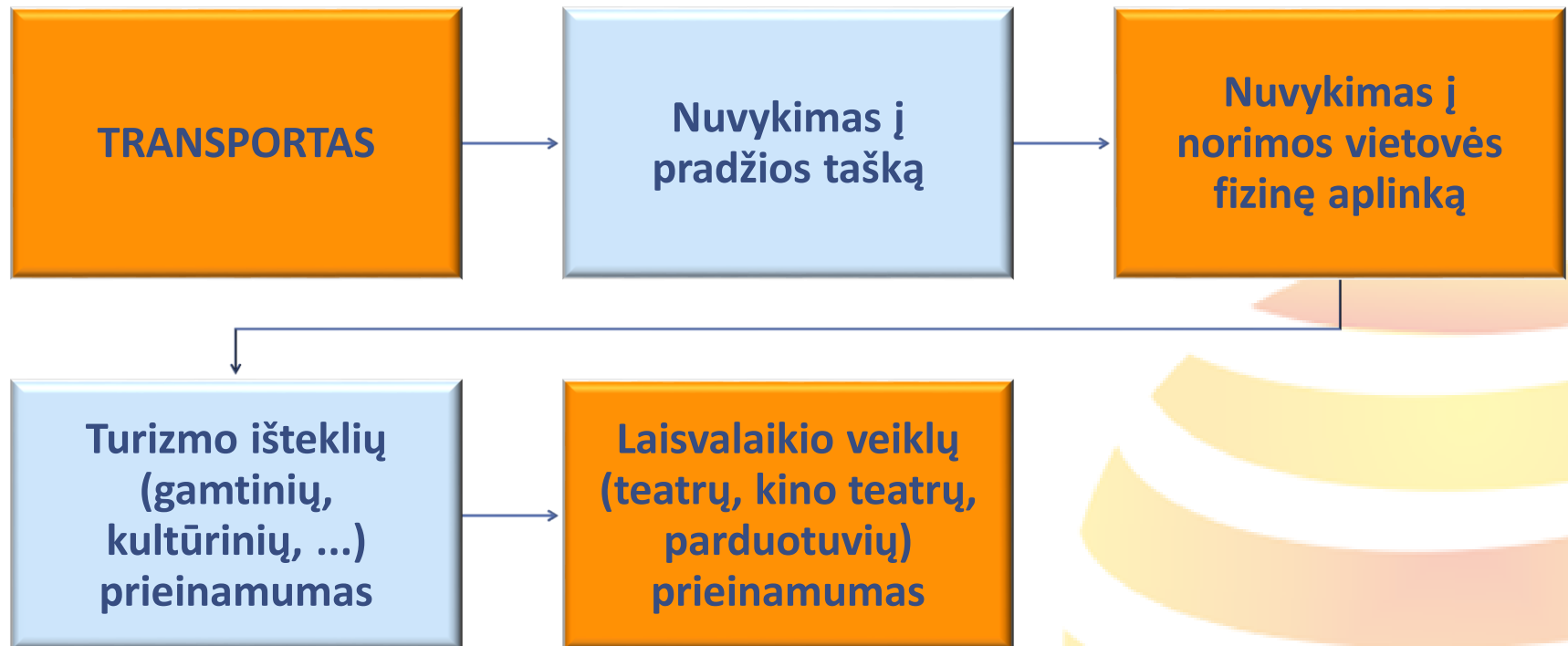
## Konsultavimasis dėl prieinamo turizmo



- Visoms turizmo paslaugų įstaigoms, pritaikant aplinką ir paslaugas, mokantis elgtis su neįgaliais arba specialių poreikių turinčiais asmenimis, svarbu konsultuotis su neįgaliųjų organizacijomis.
- Neįgalieji gali būti geriausi ekspertai, testuojant paslaugas ar produktus.



## Turizmo grandinė ir prieinamumas



Prieinamumas turi būti visose turizmo grandinės grandyse, jis turi būti suprantamas globaliai, nes paveikia visą procesą.

Būtina pasirūpinti visomis grandinės grandimis atskirai, bet kur kas svarbiau įvertinti vieno grandžių santykį su kitomis.

Jei trūksta vienos grandies grandinėje, ar ji per silpna, turizmo patirtis ar kelionė nekels klientui pasitenkinimo.

# Testo pavyzdys

## 1. Jei į restoraną atvyksta klientas sunkiai valdantis rankas:

- a) Jam Jūsų pagalba nereikalinga
- b) Jūs turite jį pasodinti atokesnėje vietoje
- c) Turėtumėte padėti nusinešti maistą, pasisiūlyti jį supjaustyti (*teisingas atsakymas*)
- 

## 2. Į viešbutį atvykus regos negalią turinčiam svečiui:

- a) reikia padėti jam nusinešti daiktus
- b) tvarkant jo kambarį visus daiktus padėti į tą pačią vietą (*teisingas atsakymas*)
- c) elgtis kaip ir su kitais svečiais, kad nepažemintumėte neregio orumo

## 3. Renginių vedėjai, bendrame renginyje dalyvaujant neįgaliesiems:

- a) turi visiškai jų neįtraukti į pramogas, nes neįgaliesiems gali atsitikti kas nors blogo
- b) išsiaiškinti neįgaliojo galimybes ir įtraukti į pramogas (*teisingas atsakymas*)
- c) neįgaliesiems skirti visą dėmesį, nes kiti klientai turi daugiau galimybių pasilinksinti



# Prieinamas turizmas – turizmas visiems

- Turistų su negalia ar specialiaisiais poreikiais daugėja.
- Tokie turistai kelionei išleidžia daugiau ir apsistoja ilgesniam laikui.
- Jei patirtis buvo gera, šie turistai ištikimi – grįžta vėl ir vėl.
- Kad apie pritaikymus sužinotų, svarbu **pateikti kuo tikslesnę informaciją.**
- Didesnis pelnas → nauda.



Ačiū!  
Patogių kelionių 😊

