

„Достъпен Туризъм за всички – професионално обучение за хотели и ресторанти за обслужване на клиенти с увреждания“



КРЪГЛА МАСА НА ТЕМА „ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА В
ПРОФЕСИОНАЛНОТО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ В СЕКТОР
ТУРИЗЪМ“

СОФИЯ, 28.10.2015,

АНДРЕАН ЛАЗАРОВ

„ИНТЕРПРОДЖЕКТС“ ЕООД



ЩО Е ТО ДОСТЪПНОСТ?



- степента, в която продукт, устройство, услуга или среда е пригодна за употреба от възможно най-много хора.
- разглежда се и като „възможност за достъп“.
- **Физическа достъпност vs. Поведенческа нагласа**

КАКВО ПРЕДЛАГАМЕ



- ECVET Обучителна програма “Достъпност в хотелиерството и ресторантьорството за клиенти с увреждания“
- ACAD2 Обучителни модули
- Инструменти за оценка и валидиране на знанията, уменията и компетентностите (в подкрепа на индикатори 6 и 10 по системата EQAVET).
- ECVET Професионално портфолио за предоставяне на услуги за хора с увреждания.
- Наръчник за собственици на хотели и ръководители на отдели “Човешки ресурси”

КЪДЕ ДА НИ НАМЕРИТЕ?



www.tourism4all.eu

ОЧАКВАЙТЕ СКОРО:

www.tourism4all.bg

www.туризъмзавсички.bg



ACAD2 ЕЛЕКТРОННО ДИСТАНЦИОННО ОБУЧЕНИЕ - Включи ме

Обучителен курс по осигуряване на достъпни услуги и обслужване за хора с увреждания в Туризма по проект АКАД 2

Съхранен файл

Тестове

Чат

Карта

22 Октомври (Четвъртък), 2015

Обучителен курс по осигуряване на достъпни услуги и обслужване за хора с увреждания в Туризма по проект АКАД 2



[Съхранен файл](#)

Нищо не е намерено.



[Тестове](#)

Нищо не е намерено.



[Карта на сайта](#)

Карта на съдържанието на обучителния курс



[Речник](#)

- [Достъпност](#)
- [Доставчик](#)
- [Обратна връзка](#)

Навигация из съдържание

Обучителен курс по осигуряване на достъпни

1 ОБУЧИТЕЛНА ПРОГРАМА ЗА...

1.1 Раздел: 1 Въведени...

1.2 Раздел: 2 Основна...

1.3 Раздел: 3 Общуване...

1.4 Раздел: 4 Средата...

1.5 Раздел: 5 Извънред...

1.6 Раздел: 6 Подпомаг...

1.7 Раздел: 7 Ролеви игри

1.8 Раздел: 8 Практиче...

1.9 Схема на последо...

2 ОБУЧИТЕЛНИ МАТЕРИАЛИ (...)

2.1 Раздел 1. Въведени...

2.2 Раздел 2. Основна...

2.3 Раздел 3. Общуване...

2.4 Раздел 4. Околната...

2.5 Раздел 5. Извънред...

2.6 Раздел 6. Подпомаг...

2.7 Раздел 7. Ролеви игри

2.8 Раздел 8. Практиче...

**РАЗДЕЛ 1:
ВЪВЕДЕНИЕ В КУРСА НА ОБУЧЕНИЕ**

ECVET точки 0

ECTS: 1 час

**РАЗДЕЛ 2: ОСНОВНА ИНФОРМАЦИЯ ЗА
УВРЕЖДАНИЯТА И ЗА ОГРАНИЧЕНИЯТА,
КОИТО БИХА ПРИЧИНИЛИ**

ECVET точки 2

ECTS: 2 часа

**РАЗДЕЛ 3: ОБЩУВАНЕ И
ДОСТЪПНА ИНФОР-
МАЦИЯ ЗА ХОРА С
УВРЕЖДАНИЯ**

ECVET точки 2 ECTS: 3 часа

**РАЗДЕЛ 4: СРЕДАТА И
НЕЙНИТЕ АДАПТАЦИИ
СПРЯМО НУЖДИТЕ НА
ХОРАТА С УВРЕЖДАНИЯ**

ECVET точки 2 ECTS: 4 часа

**РАЗДЕЛ 5: ИЗВЪНРЕДНИ
СИТУАЦИИ И СПЕЦИАЛНИТЕ
ПОТРЕБНОСТИ НА ХОРАТА
С УВРЕЖДАНИЯ**

ECVET точки 2 ECTS: 2 часа

**РАЗДЕЛ 6: ПОДПОМАГАНЕ НА
ХОРА С УВРЕЖДЕНИЯ**

ЕСVET точки 2

ECTS: 2 часа

**РАЗДЕЛ 7:
РОЛЕВИ ИГРИ**

ЕСVET точки 5

ECTS: 6 часа

**РАЗДЕЛ 8:
ПРАКТИЧЕСКИ ЗАНИМАНИЯ**

ЕСVET точки 0

ECTS: 10 часа

Резултати от учене:



- Знания и разбиране към различните видове увреждания
- Ефективна комуникация с клиенти с увреждания;
- Компетенция за установяване на ефективен вербален и невербален контакт с клиенти с увреждания;
- Знания за безопасност, използване на аварийни сигнали, аудио сигнали, изпращане на текстови съобщения, жестове с ръце, устни обяснения и т.н., които трябва да се използват в случай на извънредни ситуации;

Резултати от учене:



- Компетенция да се вземе решение за предоставяне на достъпни и надеждни услуги за клиенти с увреждания;
- Компетенция за това как да се действа с хора с кучета-водачи;
- Умения, гарантиращи, че клиентът с увреждане се чувства комфортно и безопасно, ползвайки услугите в Туризма;
- Компетенция как да се инструктира клиента с увреждане за това как да използва различните налични услуги в туристическия обект;

Резултати от учене:



- Осведоменост по отношение на ограниченията и бариерите, които конкретно увреждане би причинило;
- Способност за справяне с конфликтни ситуации;
- Способност за демонстриране на търпение, внимание, уважение и емпатия;
- Способност за избиране на подходяща стратегия за действие при обслужването на клиент с увреждане;
- Добри обноси към клиентите с увреждания;

Резултати от учене:



- Способност за разпознаване на проблемите, които клиент с увреждане би имал при ползването на услугите на туризма;
- Способност за организиране на разумни адаптации за клиенти с увреждания;
- Способност за оказване на помощ на клиенти с увреждания в извънредни ситуации;
- Способност за подготвяне на достъпни рекламни материали;

Резултати от учене:



- Способност за подпомагане на клиенти с увреждания;
- Способност за гъвкави реакции в различни ситуации с различни клиенти с увреждания;
- Компетенция как да се избягват ситуации и физически бариери, които могат да причинят трудности и дори невъзможност за ползване на услугите на Туризма от клиенти с увреждания.

Благодаря ви за вниманието.

Въпроси?

За контакти:

www.tourism4all.eu

www.tourism4all.bg

www.туризъмзавсички.bg

email:

interprojectsbg@gmail.com