



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

TAD - Turizmo verslo konsultanto mokymo programa

Mokymo(-si) gidas



TAD
The Ability Advisor

Turinys

TAD e-mokymosi terminai ir sąlygos	3
Kurso modulių santrauka	7
Kurso trukmė	9
Modulių aprašymas	10
1 modulis. Įvadas į visiems prieinamo turizmo koncepciją	10
2 modulis. Turistų, turinčių specialiųjų prieigos reikalavimų, poreikių įgyvendinimas	13
3 modulis. Klientų aptarnavimas	19
4 modulis. Turizmo paslaugų prieinamumo vertinimas	22
5 modulis. Informacijos prieinamumas turizmo sektoriuje	25
6 modulis. Visiems prieinamo turizmo paslaugų konsultanto vaidmuo: verslininko įgūdžiai – veiklos galimybės	30
Gairės praktiniam mokymuisi.....	36

TAD e-mokymosi terminai ir sąlygos

TAD visiems prieinamų turizmo paslaugų konsultanto mokymosi kursą sukūrė TAD konsorciumo partneriai. Partneriai sukūrė originalų turinį, papildytą daugybe viešai prieinamų šaltinių (pvz., straipsnių, nuorodų, vaizdo įrašų), kuriuos sukūrė ir paskelbė kiti autoriai. Visi TAD projekto partneriai yra šios mokymo medžiagos autorinių teisių turėtojai. Pagal ERASMUS+ programos finansavimo sąlygas, visa mokymo medžiaga yra laikoma atvirojo švietimo ištekliais (angl. OER). Tai reiškia, kad pagal TAD partnerystės principus sukurti dokumentai, laikmenos, programinė įranga ar kita medžiaga yra laisvai prieinami visuomenei atviros licencijos pagrindu. Būdami naudos gavėjais, TAD konsorciumo dalyviai užtikrina, kad minėtais atvirojo švietimo ištekliais bus dalijamasi redagavimui pritaikyta skaitmenine forma, kad šie ištekliai bus laisvai prieinami internetu (nereikalaujant mokesčio, registracijos bei nesant kitų apribojimų), kad ištekliais bus dalijamasi tinkamoje ir laisvai pasiekiamoje platformoje, t.y. ne tik projekto ar konkrečios įstaigos svetainėse. Atviros prieigos reikalavimas yra privalomas ir nepažeidžia dotacijų gavėjų intelektualinės nuosavybės teisių. Žemiau pateikiama detali informacija apie mokymosi modulių naudojimą.

Mokymo(-si) modulių naudojimas

Veikla	Galimybė TAIP/NE	Procedūra	Į ką turėčiau kreiptis?
Esamų modulių naudojimas / vertimas	TAIP	Moduliai parengti įgyvendinant Europos Sąjungos finansuojamą projektą ir yra laisvai pasiekiami Panevėžio darbo rinkos mokymo centrui priklausančioje TAD e-mokymosi platformoje. Nekeičiant originalaus šių modulių turinio galima laisvai naudoti nurodant šaltinį ir autorius - projekto TAD partnerius. Vertimo atveju prašome pažymėti “versta iš šaltinio anglų k.”.	Susisiekti su partneriais nėra būtina, tačiau būtume dėkingi jei apie medžiagos panaudojimą ir (ar) rezultatus mus informuotumėte šiais kontaktais: enat@accessibletourism.org ; projektai@paneveziodrmc.lt

TAD – Turizmo verslo konsultanto mokymo programa

Veikla	Galimybė TAIP/NE	Procedūra	Į ką turėčiau kreiptis?
Esamų modulių adaptavimas	TAIP	<p>Atvira licencija, taikoma švietimo ištekliams, sukurtiems „Erasmus +“ projektų metu, leidžia visuomenei (t. y. bet kurioms trečiosioms šalims) laisvai:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● naudotis turiniu; ● pritaikyti pagal poreikius (versti, trumpinti, modifikuoti atsižvelgiant į kontekstą ir pan.); ● Kopijuoti ir dalintis originalu ar su kitais (pvz. su mokiniais klasėje, internete, su bendraamžiais ir pan.). <p>Projekto TAD partneriai pažymi, kad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● naudojant originalų ar išvestinį mokymo programos turinį, būtina nurodyti autorystę („TAD projekto partneriai“) ● turinys negali būti naudojamas komerciniais tikslais (pvz. parduodamas, panaudotas pelno siekiančios organizacijos knygoje); ● Išvestinis mokymosi turinys turi būti platinamas tomis pačiomis atviromis licencijos ar licencijavimo sąlygomis <p>(Plačiau apie tai: ERASMUS + Open Licence and Intellectual Property Rights)</p>	<p>Susisiekti su partneriais nėra būtina, tačiau būtume dėkingi jei apie medžiagos panaudojimą ir (ar) rezultatus mus informuotumėte šiais kontaktais:</p> <p>enat@accessibletourism.org ; projektai@paneveziodrmc.lt</p>
Dalis modulių turinio citavimas / vertimas	TAIP	<p>Modulių turinį galima cituoti ir versti nurodant jų šaltinį ir autorius. Vertimo atveju prašome pažymėti “versta iš šaltinio anglų k.”.</p>	<p>Susisiekti su partneriais nėra būtina, tačiau būtume dėkingi jei apie medžiagos panaudojimą ir (ar) rezultatus</p>

TAD – Turizmo verslo konsultanto mokymo programa

Veikla	Galimybė TAIP/NE	Procedūra	Į ką turėčiau kreiptis?
			mus informuotumėte šiais kontaktais: enat@accessibletourism.org ; projektai@paneveziodrnc.lt

Mokymo proceso organizavimas naudojantis e-platforma

Veikla	Galimybė TAIP/NE	Procedūra	Į ką turėčiau kreiptis?
Papildomos mokymo paslaugos naudojantis TAD platforma.	TAIP	Suinteresuotos šalys/organizacijos gali kreiptis į projekto partnerius pagalbos organizuojant praktinius projekto mokymus. Lektoriaus paslaugos gali būti mokamos. Jų kaina gali skirtis atsižvelgiant į dalyvaujančių grupės narių skaičių.	Susiekite su projekto koordinadoriais ar vienu iš partnerių: projektai@paneveziodrnc.lt enat@accessibletourism.org
Mokymo turinio perkėlimas į kitą mokymo platformą	TAIP	TAD partnerių sukurta platforma gali būti perkelta į kitą tinklapį/platformą siekiant plačiau reklamuoti projekto rezultatus arba išversti ją į kitą kalbą, kuri šiuo metu nėra siūloma TAD el. mokymosi platformoje. Norėdami susitarti dėl TAD partnerių ir ekspertų bendradarbiavimo ir suderinti duomenų perdavimo procesą būtina susisiekti su projekto koordinatoriumi. visais atvejais privaloma nurodyti informaciją apie TAD projekto partnerystę ir ERASMUS + programos finansavimą.	Susiekite su projekto koordinadoriais ar vienu iš partnerių: projektai@paneveziodrnc.lt enat@accessibletourism.org

TAD – Turizmo verslo konsultanto mokymo programa

Veikla	Galimybė TAIP/NE	Procedūra	Į ką turėčiau kreiptis?
Mokymo turinio ir platformos naudojimas kitoje e-mokymo erdvėje	TAIP	Projekto partneriai, norėdami užtikrinti projekto rezultatų kokybę, norėtų įsitikinti, kad naujos TAD mokymo patirties koordinatoriai ir dėstytojai turi pakankamai patirties ir žinių šioje srityje. TAD projekto partnerystė ir ERASMUS + programos finansavimas visais atvejais privalo būti nurodytas.	Susiekite su projekto koordinatoriais ar vienu iš partnerių: Please contact: projektai@paneveziodrmc.lt enat@accessibletourism.org
Papildomos mokymo paslaugos	TAIP	Siekiant kvalifikacijos pažymėjimo ir pageidavus papildomų mokymo paslaugų, kurias gali suteikti projekto partnerėse organizacijose dirbantys ekspertai ir mokytojai, TAD mokymo programos dalyviams gali būti nustatytas papildomas mokestis. Mokesčio kaina nustatoma atsižvelgiant į biudžetą, skirtą mokymams ir pažymėjimų išdavimui bei kvalifikuotų ekspertų darbo užmokesčiui.	Susiekite su projekto koordinatoriais ar vienu iš partnerių: projektai@paneveziodrmc.lt enat@accessibletourism.org

Kurso modulių santrauka

MODULIS	APRAŠYMAS
1. Įvadas į prieinamo turizmo koncepciją	<p>Šiame modulyje, remiantis visa turima medžiaga, kitų subjektų patirtimi bei duomenimis, gautais atlikus naujausius pasiūlos ir paklausos tyrimus, programos dalyviai supažindinami su Visiems prieinamo turizmo sąvoka. Modulyje pristatomi Visiems prieinamo turizmo koncepcijos pagrindai bei pateikiamos reikšmingiausios šios srities patirtys, Europos ir tarptautiniu lygmeniu analizuojama visiems prieinamo turizmo teisinė bazė.</p> <p>Siekiant programos dalyvius supažindinti su galimybėmis pritraukti įvairių poreikių turinčias asmenų grupes, modulyje aptariamos tokios sąvokos, kaip „Dizainas visiems“ ir „Universali paskirtis“.</p>
2. Turistų, turinčių specialiųjų prieigos reikalavimų, poreikių įgyvendinimas	<p>Šis modulis programos dalyviams atskleidžia, kokie įvairūs gali būti specialiųjų prieigos poreikių turintys turistai, tarp jų – žmonės su įvairių tipų negalia, kad, atsižvelgiant į specifinius kliento poreikius, būtų galima kiekvienam klientui parinkti tinkamas paslaugas/produktus. Modulyje taip pat nagrinėjamos galimybės kurti paslaugų sprendimus įvairių grupių klientams bei diegti reikiamus patobulinimus, leidžiančius aptarnauti kuo daugiau vartotojų.</p>
3. Klientų aptarnavimas	<p>Šiame modulyje nagrinėjami visi turizmo operatorių arba paslaugų teikėjų bei turistų (klientų) santykių aspektai. Atsižvelgiama tiek į gero klientų sutikimo principus, tiek į tinkamos elgsenos bei tinkamo požiūrio į neįgaluosius ir specifinių prieigos poreikių turinčius asmenis prielaidas.</p>
4. Turizmo paslaugų prieinamumo vertinimas	<p>Šis modulis yra skirtas sukurtos aplinkos ir siūlomų paslaugų vertinimui pagal universalios paskirties principus. Čia pateikiamos informacijos rinkimo visoje „prieinamumo grandinėje“ priemonės (sukurtos aplinkos fizinė prieiga, paslaugų projektavimas ir parama klientams, informacija ir informacinės-komunikacinės technologijos, transportas) bei reikiamos prieinamumo vertinimo informacijos rinkimo etapai.</p>

TAD – Turizmo verslo konsultanto mokymo programa

<p>5. Informacijos prieinamumas turizmo sektoriuje</p>	<p>Šiame modulyje aiškinama, kaip analizuoti surinktus paslaugų prieinamumo duomenis, atsižvelgiant į klientų poreikius, bei struktūrizuotos informacijos, kuri būtų tiksli, patikima, paprasta ir aiški, pateikimo principai. Modulyje pateikiami būdai, kaip, pasinaudojant skirtingais informacijos perdavimo kanalais, klientams perduoti reikiamą informaciją.</p> <p>Programos dalyviai sužinos, kodėl informacijos prieinamumas yra toks svarbus turizmo sektoriaus klientams bei įmonėms bei įgys gebėjimų kurti ir vykdyti klientams prieinamas informacijos pateikimo strategijas.</p>
<p>6. Visiems prieinamo turizmo paslaugų konsultanto vaidmuo: verslininko įgūdžiai – veiklos galimybės</p>	<p>Šiame modulyje aiškinama, kaip visiems prieinamų turizmo paslaugų konsultantai galėtų pritaikyti savo įgūdžius įvairiose turizmo paslaugų grandinės dalyse. Aiškinama, kaip konsultantas gali prisidėti prie verslo ar turizmo paslaugų kokybės gerinimo veikdamas kaip darbuotojas, turizmo verslo konsultantas, turizmo organizacijos ar vietos institucijos paskirtas ekspertas. Didelis dėmesys skiriamas kiekvienos šiame projekto etape dalyvaujančios šalies nacionaliniams įstatymams ir teisinėms procedūroms susijusioms su visiems prieinamų turizmo paslaugų kūrimu.</p> <p>Modulyje taip pat aiškinama, kaip analizuoti įvairių priegios poreikių turinčių turistų, įskaitant ir neįgaliuosius, pageidavimus, kaip pristatyti strateginius visiems prieinamų turizmo paslaugų planus verslo savininkams, projektų rengėjams ar sprendimų priėmėjams bei kaip teikti patarimus konkrečiais priegios klausimais.</p>

Kurso trukmė

Bendra kurso trukmė yra **80 valandų**, kurių **40 val.** skirta tiesioginiam (tradiciniam) mokymui (-si), **20 val.** e-mokymui(-si) ir **20 val.** praktiniam mokymui(-si).

Moduliai	Valandos			
	Viso	Tradicinis (tiesioginis) mokymasis	E-mokymasis	Praktinis mokymasis
Modulis 1	10	5	5	0
Modulis 2	8	5	3	0
Modulis 3	8	5	3	0
Modulis 4	13	10	3	0
Modulis 5	13	8	5	0
Modulis 6	28	7	1	20
Viso	80	40	20	20

Pateikta kurso trukmės sandara yra rekomendacinė. Kursą rekomenduojama įgyvendinti taikant skirtingus, vienas kitą papildančius mokymo(-si) metodus: tiesioginį (tradicinį) mokymą (-si), e-mokymą (-si), praktinį mokymą (-si), kurie buvo išbandyti pilotinio kurso metu. Šią siūlomą kurso laiko išdėstymo struktūrą galima keisti atsižvelgiant į mokymosi grupės poreikius. Kursas gali būti įsisavinamas taikant tik vieną iš mokymo(-si) metodų – naudojantis medžiaga, pateikta šioje mokymosi platformoje. Atkreipiame jūsų dėmesį, kad tiesioginis (tradicinis) mokymas(-is) ir praktinis mokymas suteikia besimokančiajam galimybę gauti papildomų žinių ir įgūdžių bei išbandyti juos praktiškai.

Modulių aprašymas

1 modulis. Įvadas į visiems prieinamo turizmo koncepciją

Šiame modulyje, remiantis visa turima medžiaga, kitų subjektų patirtimi bei duomenimis, gautais atlikus naujausius pasiūlos ir paklausos tyrimus, programos dalyviai supažindinami su Visiems prieinamo turizmo koncepcija. Modulyje pristatomi Visiems prieinamo turizmo pagrindai bei pateikiama reikšmingiausia šios srities patirtis, taip pat analizuojama visiems prieinamo turizmo teisinė bazė Europos ir tarptautiniu lygmenimis.

Siekiant programos dalyvius supažindinti su įvairių asmenų grupių įtraukimo ir integravimo į turizmą sritimi, modulyje paaiškintos tokios sąvokos, kaip „Dizainas visiems“ ir „Universali paskirtis“.

Įgūdžiai – MOKYMOSI REZULTATAI

Programos dalyviai galės:

1. Suprasti visiems prieinamų turizmo paslaugų rinkos vertę.
2. Rengti strategijas, leidžiančias turizmo paslaugas pritaikyti taip, kad jos taptų visiems prieinamos.
3. Suprasti potencialių klientų pirkimo įpročius.
4. Rengti tinkamas rinkodaros strategijas ir pasiūlymus, kurie leistų pasiekti įvairias klientų grupes.

Lavinami šie programos dalyvių teoriniai-techniniai įgūdžiai:

1. Žinių apie sąvokos Visiems prieinamas turizmas pritaikymas
2. Žinių apie pagrindines veiklos kryptis, vykdomas šioje srityje pritaikymas
3. Žinių apie sektoriaus tendencijas ir jo ekonominę svarbą pritaikymas
4. Žinių apie klientų bruožus ir jų pirkimo elgseną pritaikymas

TAD – Turizmo verslo konsultanto mokymo programa

Turinys

- Visiems prieinamo turizmo koncepcijos, lygių galimybių, integracijos ir įtraukimo pagrindai
- Visiems prieinamo turizmo galimas ekonominis poveikis turizmo rinkai
- Studijos ir tyrimai Europoje ir pasaulyje
- Duomenų apie turizmo tikslą, laukiamus rezultatus ir tendencijas aiškinimas
- Įvadas į teisinę bazę, pradedant nuo neįgaliųjų lygių teisių pripažinimo, ir baigiant nacionaliniais įstatymais dėl architektūrinių kliūčių pašalinimo ir asmenų įtraukimo; JT neįgaliųjų teisių konvencija (angl. UNCRPD), socialinis/aplinkos negalios modelis, Europos prekių ir paslaugų prieinamumo aktas.
- Strategijų ir tikslų formavimas pagal koncepcijų „Sukurtas visiems“/ „Universali paskirtis“ principus visiems prieinamos aplinkos, produktų ir paslaugų (įskaitant informaciją) kūrimui.

1 Modulis. Įvadas į prieinamo turizmo koncepciją (iš viso: 10 val.)				
Mokymosi rezultatai	Trukmė (h)	Turinys	Užduotys besimokančiajam	Mokymosi ištekliai
Žinoti Turizmas visiems koncepcijos sąvoką	1/1 (tiesioginis / e-mokymas(-is))	<ul style="list-style-type: none"> • Visiems prieinamo turizmo koncepcijos pagrindas, lygios galimybės, integracija ir įtrauktis • Įvadas į teisinę bazę, pradedant neįgaliųjų asmenų lygių teisių pripažinimu ir baigiant nacionaliniais įstatymais dėl architektūrinių kliūčių pašalinimo bei įtraukties nuostatomis • JT neįgaliųjų asmenų teisių konvencija ir socialinės/aplinkos negalios modelis, Europos paslaugų prieinamumo visiems aktas 	<ul style="list-style-type: none"> • Užsiėmimai klasėje • Pateiktos e-medžiagos studijavimas. • Testas 	Parengta padalomoji mokymo medžiaga, video medžiaga ir internetiniai šaltiniai

TAD – Turizmo verslo konsultanto mokymo programa

<p>Planuoti strategijas, skirtas įgyvendinti visiems prieinamo turizmo paslaugas</p>	<p>0,5/0,5 (tiesioginis / e-mokymas(-is))</p>	<ul style="list-style-type: none"> Galimas „Visiems prieinamo turizmo“ ekonominis poveikis turizmo rinkai Tyrimai Europoje ir pasaulyje 	<ul style="list-style-type: none"> Užsiėmimai klasėje Pateiktos e-medžiagos studijavimas Testas 	<p>Parengta padalomoji mokymo medžiaga, video medžiaga ir internetiniai šaltiniai</p>
<p>Suprasti potencialių turizmo paslaugų klientų pirkimo įpročius</p>	<p>1,5/1,5 (tiesioginis / e-mokymas(-is))</p>	<p>Duomenų apie turizmo tikslą, laukiamus rezultatus bei tendencijas paaiškinimas</p>	<ul style="list-style-type: none"> Užsiėmimai klasėje Pateiktos e-medžiagos studijavimas. Testas 	<p>Parengta padalomoji mokymo medžiaga, video medžiaga ir internetiniai šaltiniai</p>
<p>Parinkti tinkamas marketingo strategijas ir pasiūlymus pritaikytus skirtingų poreikių klientams</p>	<p>2/2 (tiesioginis / e-mokymas(-is))</p>	<p>„Dizainas visiems“/„Universali paskirtis“ strategijos ir tikslai visiems prieinamos aplinkos, produktų ir paslaugų (įskaitant informaciją) kūrimui</p>	<ul style="list-style-type: none"> Užsiėmimai klasėje Pateiktos e-medžiagos studijavimas. Testas 	<p>Parengta padalomoji mokymo medžiaga, video medžiaga ir internetiniai šaltiniai</p>

2 modulis. Turistų, turinčių specialiųjų prieigos reikalavimų, poreikių įgyvendinimas

Šis modulis programos dalyviams atskleidžia, kokie įvairūs gali būti specialiųjų prieigos poreikių turintys turistai, tarp jų – žmonės su įvairių tipų negalia, kad, atsižvelgiant į specifinius kliento poreikius, būtų galima kiekvienam klientui parinkti tinkamas paslaugas/produktus. Modulyje taip pat nagrinėjamos galimybės kurti paslaugų sprendimus įvairių grupių klientams bei diegti reikiamus patobulinimus, leidžiančius aptarnauti kuo daugiau vartotojų.

Įgūdžiai – MOKYMOSI REZULTATAI

Programos dalyviai galės:

1. Suprasti neįgaliųjų/specialiuosius poreikius turinčių asmenų padėtį tam tikros turizmo paslaugos kontekste;
2. Atpažinti specialiuosius asmenų poreikius, susijusius su įvairių rūšių negalia;
3. Numatyti, kaip reikia pritaikyti paslaugą/aplinką, kad ji tiktų įvairių grupių klientams;
4. Suprojektuoti paslaugų struktūras, leidžiančias įtraukti kuo daugiau vartotojų.

Lavinami šie programos dalyvių teoriniai-techniniai įgūdžiai:

1. Žinių apie įvairaus tipo negalia pritaikymas
2. Žinių apie pagrindinius turistų prieigos poreikius, susijusius su įvairaus tipo negalia, pritaikymas
3. Žinių apie tai, kaip kurti paslaugą/pasiūlymą, kad ji/jis atitiktų klientų prieigos poreikius, pritaikymas
4. Žinių apie tai, su kokiomis problemomis ir kliūtimis susiduria neįgalieji bei kiti specialiųjų prieigos poreikių turintys asmenys, pritaikymas

Turinys

1. I.C.F. (Tarpautinė funkcijų, negalios ir sveikatos būklės klasifikacija)
2. Įvairios neįgaliųjų ir kitų vartotojų grupės (trumpas aprašymas):
 - Fizinė negalia:
 - judėjimo sutrikimai;
 - motorinio sutrikimai.
 - Jutimo sutrikimai:

TAD – Turizmo verslo konsultanto mokymo programa

- aklumas ir silpnas regėjimas;
- klausos praradimas ir kurtumas;
- sutrikęs ar sumažėjęs jutimo pojūtis;
- pablogėjęs ar sumažėjęs kvapo ir skonio pojūtis.
- Kognityviniai sutrikimai / mokymosi sunkumai:
- Kiti vartotojai:
 - senjorai;
 - šeimos, auginančios vaiką;
 - labai didelio ar labai mažo ūgio žmonės;
 - kalbos sutrikimų turintys vartotojai;
 - kalbos nesuprantantys vartotojai;
 - alergijų turintys vartotojai;
 - epilepsija sergantys vartotojai.

3. Kliūtys, pavojai ir pagalbos priemonės, su kuriais susiduria ir kurių reikia neįgaliesiems bei kitiems specialių prieigos poreikių turintiems žmonėms tam tikroje turizmo srityje.

4. Pagalbos priemonės ir įranga neįgaliesiems ir kitiems vartotojams:

- turintiems fizinę negalią;
- turintiems jutimo negalią;
- turintiems kognityvinių sutrikimų;
- kitiems vartotojams.

5. Paslaugos kūrimas/pritaikymas specialių prieigos poreikių turintiems vartotojams.

6. Įvairių grupių vartotojams prieinamų paslaugų gerosios patirties pavyzdžiai.

7. Specifinių prieigos poreikių turinčių asmenų turizmo patirtis.

2 modulis. Turistų, turinčių specialių prieigos reikalavimų, poreikių įgyvendinimas (iš viso: 8 val.)				
Mokymosi rezultatai	Trukmė (h)	Turinys	Užduotys besimokančiajam	Mokymosi ištekliai
Numatyti tinkamą skirtingų specialių poreikių turinčių klientų paslaugos/ aplinkos pritaikymo poreikį	1 /1 (tiesioginis / e-mokymas(-is))	<ul style="list-style-type: none"> • Klientų aptarnavimo sistema specialiųjų poreikių turintiems asmenims • Paslaugos įvertinimas atsižvelgiant į specifinius kliento poreikius 	<ul style="list-style-type: none"> • Savo/kolegų galimų specialiųjų prieigos poreikių, susijusių su konkrečia turizmo paslauga, nustatymas • Klausimų, kurie gali būti svarbūs aptarnaujančiam personalui, dirbančiam turizmo paslaugų teikimo srityje, aptarimas bei galimų sprendimų radimas pateiktose situacijose 	<p>Praktinis TFK vadovas: https://www.who.int/classifications/draft/icfpracticalmanual2.pdf?ua=1 TFK struktūra: https://www.unece.org/fileadmin/DAM/stats/documents/ece/ces/ge.13/2008/zip.2.e.pdf Video apie TFK taikymą: https://vimeo.com/164742298 ICF e-mokymosi įrankis/ testas: https://www.icf-elearning.com</p>
Suprasti esminius klientų, turinčių specialių prieigos poreikių, ypatumus	1 (tiesioginis)	<ul style="list-style-type: none"> • Specialių poreikių ypatumai ir jų sąlygoti veiklos apribojimai 	<ul style="list-style-type: none"> • Informacijos apie specialiuosius poreikius įsisavinimas: - pagrindinių turizmo paslaugų teikimo aspektų atpažinimas, palyginimas ir sugretinimas, siekiant patenkinti specialiųjų prieigos poreikių turinčių klientų reikmes; 	<p>Nematoma negalia: https://www.disabled-world.com/disability/types/invisible/ Judėjimo negalia: https://www.healthyplace.com/neurodevelopmental-disorders/motor-disorders/what-are-motor-disorders-signs-symptoms-causes-treatments https://www.disabled-</p>

TAD – Turizmo verslo konsultanto mokymo programa

			<p>- įkvepiančių kelionių patirčių tarp studentų, draugų, artimųjų ir pan. Aptarimas.</p>	<p>world.com/disability/types/mobility/ Bendravimo sunkumų sprendimas: https://www.nhs.uk/conditions/social-care-and-support-guide/practical-tips-if-you-care-for-someone/how-to-care-for-someone-with-communication-difficulties/ Simuliacinis pratimas, skirtas geriau pažinti žmonių, turinčių klausos negalią, patiriamus iššūkius: https://www.teachingvisuallyimpaired.com/simulation-activities.html http://www.hearinglikeme.com/hearing-loss-simulator/ Turizmo paslaugos vyresniems: http://www.silvertourism.eu/ficheros/archivos/2017_10/io2FinalVersionOpt.pdf Žmonių, turinčių specialių prieigos poreikių, keliavimo patirtis (regos negalia): https://www.mappingmegan.com/can-blind-people-travel/</p>
--	--	--	---	---

TAD – Turizmo verslo konsultanto mokymo programa

<p>Tinkamai aptarnauti specialių prieigos poreikių turinčius klientus</p>	<p>2 /1 (tiesioginis / e- mokymas(-is))</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Patarimai turizmo paslaugų teikėjui, padėsiantys tinkamai aptarnauti skirtingų specialių poreikių turinčius klientus 	<ul style="list-style-type: none"> • Įvairių produktų/paslaugų tinkamumo asmeniui, turinčiam specialiųjų prieigos poreikių, įvertinimas • Kliento poreikių/paslaugų, susijusių su specialiaja prieiga, įvertinimas pagal pateiktą informaciją/pavyzdžius 	<p>Turizmo paslaugos, pritaikytos motorinių, regos, klausos negalią turintiems asmenims: https://www.vangoghmuseum.nl/en/pla-n-your-visit/accessibility</p> <p>Pagarbus protinę negalią turinčių klientų aptarnavimas: https://www.youtube.com/watch?v=nc9aAY6-ujQ</p> <p>Viešbučio, pasiruošusius aptarnauti maisto alergiją turinčius, pavyzdys https://www.hotelcalipolis.com/en/hotel/allergy-friendly-hotel/</p> <p>Alerginės reakcijos simptomai ir tinkama pagalba: http://www.sja.org.uk/sja/first-aid-advice/illnesses-and-conditions/allergic-reactions.aspx</p> <p>Epilepsijos simptomai ir tinkama pagalba: https://www.youtube.com/watch?v=4qWPFCFmRII</p>
---	---	--	--	---

TAD – Turizmo verslo konsultanto mokymo programa

Sukurti paslaugos, tinkamos plačiam klientų spektrui, struktūrą	1/1 (tiesioginis / e- mokymas(-is))	<ul style="list-style-type: none">• Potencialių barjerų identifikavimas/ galimi paslaugos patobulinimai	<ul style="list-style-type: none">• Įvairių galimų paslaugų teikimo kliūčių pavyzdžių peržiūra/aptarimas• Plano, kaip šias kliūtis pašalinti, sudarymas	Žmonių su judėjimo negalia fizinės kliūtys : https://www.youtube.com/watch?time_continue=4&v=llyHpOMdbvY
---	--	---	--	---

3 modulis. Klientų aptarnavimas

Šiame modulyje nagrinėjami visi turizmo operatorių, arba paslaugų teikėjų, ir turistų (klientų), santykių aspektai. Atsižvelgiama tiek į gero klientų sutikimo principus, tiek į tinkamos elgsenos bei tinkamo požiūrio į neįgaliuosius ir specifinių prieigos poreikių turinčius asmenis prielaidas.

Įgūdžiai – MOKYMO SI REZULTATAI

Programos dalyviai galės:

1. Identifikuoti svarbiausius visiems prieinamų paslaugų teikimo proceso etapus
2. Suprasti individualų paslaugų teikėjo vaidmenį užtikrinant paslaugų prieinamumą
3. Tinkamai patenkinti specifinius turistų prieigos poreikius
4. Paslaugų teikėjo organizacijoje įdiegti tinkamą ryšių su klientais valdymo sistemą

Lavinami šie programos dalyvių teoriniai-techniniai įgūdžiai:

1. Žinios apie klientų sutikimo būdus
2. Žinios apie tarpasmeninio bendravimo metodus
3. Žinios apie pagrindinius problemų sprendimo būdus
4. Gebėjimas tinkamai ir protingai kreiptis į klientus bendraujant su jais ir juos aptarnaujant

Turinys

1. Paslaugų, skirtų klientams, turintiems specifinių prieigos poreikių, ypatumai.
2. Autonomijos ir integracijos sampratos, savarankiško gyvenimo principų aktualumas.
3. Išankstinės nuostatos ir stereotipai: neįgaliojo profillis
4. Elgsenos ir kūno kalbos vaidmuo santykiuose su klientu, atsižvelgiant į jo konkrečius prieigos poreikius
5. Bendravimo su klientais skirtumai, atsižvelgiant į jų skirtingus prieigos poreikius:
 - fizinę negalią;
 - jutimo sutrikimus;

TAD – Turizmo verslo konsultanto mokymo programa

- intelekto sutrikimus;
- psichinius sutrikimus;
- kitus vartotojų poreikius.

6. Konkrečių situacijų valdymas / skundai.

3 modulis: Klientų aptarnavimas (iš viso: 8 val.)				
Mokymosi rezultatai	Trukmė (h)	Turinys	Užduotys besimokančiajam	Mokymosi ištekliai
Suprasti visiems pritaikytos turizmo paslaugos struktūrą	1 (tiesioginis / e-mokymas(-is))	<ul style="list-style-type: none"> • Visiems prieinama turizmo paslauga: personalo mokymo svarba • Visiems prieinamos turizmo paslaugos standartas 	<ul style="list-style-type: none"> • Praktinio požiūrio į savarankiškumo ir integracijos sampratą bei savarankiško gyvenimo principų supratimas: apklausa ir diskusija pagal pateiktą vaizdo įrašą. 	Galimos klūtys aptarnaujant specialių prieigos poreikių turinčius klientus: https://www.youtube.com/watch?v=Gv1aDEFIXq8 Savarankiško gyvenimo principai: https://www.independentliving.org/docs5/RoleofOrgDisPeople.html
Suprasti individualią	1 /1 (tiesioginis)	<ul style="list-style-type: none"> • Individualių išankstinių nusistatymų ir 	<ul style="list-style-type: none"> • Su negalia susijusių stereotipų bei specialiųjų prieigos poreikių 	Žmogų su negalia apibūdinantys stereotipai, sutinkami

TAD – Turizmo verslo konsultanto mokymo programa

<p>turizmo paslaugos teikėjo rolę paslaugos prieinamumui</p>	<p>/ e-mokymas(-is)</p>	<p>stereotipų žmonėms su negalia nustatymas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Požiūrio “Žmogus pirmiausia” taikymas komunikacijoje 	<p>įvertinimas įgyvendinant pateiktą užduotį: žmogaus su negalia portretas</p>	<p>žiniasklaidoje: https://www.hwms.com.au/about-us/blog/run-forest-run-disability-stereotypes-in-the-media/ Žmonių su negalia požiūris į išankstines nuostatas ir stereotipus jų atžvilgiu: https://www.youtube.com/watch?v=HqQH4kmoSYE</p>
<p>Tinkamai aptarnauti klientus</p>	<p>2 /2 (tiesioginis / e-mokymas(-is))</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verbalinė and neverbalinė komunikacija su klientais, turinčiais specialių prieigos poreikių: <ul style="list-style-type: none"> - sutikimas - reikiamos informacijos pateikimas - bendravimo technikos - aplinkos detalių poveikis 	<ul style="list-style-type: none"> • Įvairių kliento poreikių įvertinimas/ klientui tinkamo bendravimo būdo parinkimas atsižvelgiant į specialiuosius prieigos poreikius pagal pateiktą informaciją/pavyzdžius 	<p>Negalios etiketas: https://www.unitedspinal.org/disability-etiquette Žmonių, turinčių specialių prieigos poreikių, keliavimo patirtis (klausos negalia): https://thedeaftraveller.com/2018/04/26/tips-communicating-deaf-travellers/</p>
<p>Parengti tinkamą klientų aptarnavimo sistemą</p>	<p>1 (tiesioginis / e-mokymas(-is))</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Paslaugos prieinamumas: <ul style="list-style-type: none"> - skundų valdymas - etikos kodeksas 	<ul style="list-style-type: none"> • Praktinis požiūris: konfliktinių situacijų sprendimas – diskusija pagal pateiktą vaizdo įrašą. 	<p>Etikos kodeksas: https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat-code-of-good-conduct</p>

4 modulis. Turizmo paslaugų prieinamumo vertinimas

Šis modulis yra skirtas sukurtos aplinkos ir siūlomų paslaugų vertinimui pagal universalios paskirties principus. Čia pateikiamos informacijos rinkimo visoje „prieinamumo grandinėje“ priemonės (sukurtos aplinkos fizinė prieiga, paslaugų projektavimas ir parama klientams, informacija ir informacinės-komunikacinės technologijos, transportas). Modulyje taip pat atkreipiamas dėmesys į svarbiausius informacijos rinkimo įrankius ir žingsnius.

Įgūdžiai – MOKYMO SIŪLYTI REZULTATAI

Programos dalyviai galės:

1. Identifikuoti visiems prieinamą produktą/paslaugą
2. Įvertinti produkto ar paslaugos prieinamumą
3. Išmatuoti, aprašyti bei pavaizduoti pagrindines paslaugų prieinamumo savybes ir kliūtis, naudojant tinkamas priemones ir metodus
4. Įvertinti įrenginių ir paslaugų kokybę, atsižvelgiant į jų prieinamumą įvairių grupių vartotojams.

Lavinami šie programos dalyvių teoriniai-techniniai įgūdžiai:

1. Pagrindinių probleminių klausimų, renkant duomenis apie paslaugų prieinamumą turizmo sektoriuje, sprendimas.
2. Žinių apie taikomus principus bei gerąją praktiką pristatant informaciją apie paslaugų prieinamumą neįgaliems lankytojams bei specifinių prieigos poreikių turintiems lankytojams pritaikymas.

Turinys

- Pagrindinių vertinimo kriterijų ir jų taikymo principų pristatymas
- Įvairių paslaugų prieinamumo analizės schemų pristatymas
- Pristatymas, kaip patikrinti ir įvertinti paslaugų prieinamumą
- Praktiniai paslaugų prieinamumo vertinimo pavyzdžiai
- Gerų ir blogų pavyzdžių fotografinė medžiaga
- Teisės aktai ir jų įtaka paslaugų prieinamumui

TAD – Turizmo verslo konsultanto mokymo programa

- Įrankių valdymas ir naudojimas
- OSSATE nuotraukų ir matavimo gairės
- ENAT prieigos nuostatai (iš *Pantou.org*)
- Kitos visiems prieinamos informacijos schemos (angl. AIS)

4 modulis. Turizmo paslaugų prieinamumo vertinimas (iš viso : 13 val.)				
Mokymosi rezultatai	Trukmė (h)	Turinys	Užduotys besimokančiajam	Mokymosi ištekliai
Identifikuoti visiems prieinamą produktą/ paslaugą	3/1 (tiesioginis / e-mokymas(-is))	<ul style="list-style-type: none"> • Svetingos aplinkos ir paslaugų, tinkančių visiems norintiems apsilankyti ir mėgautis pasiūlymu, kūrimas 	<ul style="list-style-type: none"> • Paaiškinti, kaip atlikti produkto ar paslaugos prieinamumo visiems patikrinimą ar „audita“ 	Parengta padalomoji mokymo medžiaga, video medžiaga ir internetiniai šaltiniai https://www.age-platform.eu/ https://www.anec.eu/ http://www.edf-feph.org/
Įvertinti visiems prieinamą produktą/ paslaugą	2/2 (tiesioginis / e-mokymas(-is))	<ul style="list-style-type: none"> • Paslaugų vertinimo kriterijai 	<ul style="list-style-type: none"> • Paaiškinti, kokie funkciniai/techniniai reikalavimai yra keliami visiems prieinamam produktui ar paslaugai • Pateikti priemonių, kurios naudojamos produktui ar paslaugai vertinti, pavyzdžių 	Parengta padalomoji mokymo medžiaga, video medžiaga ir internetiniai šaltiniai.

TAD – Turizmo verslo konsultanto mokymo programa

<p>Naudotis paslaugos prieinamumo vertinimo įrankiais</p>	<p>3 (tiesioginis / e-mokymas(-is))</p>	<p>Visiems prieinamo produkto/ paslaugos patikrinimas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Paaiškinti, kokie funkciniai/techniniai reikalavimai yra keliami sukurtai visiems prieinamos aplinkos ir turizmo infrastruktūrai 	<p>Parengta padalomoji mokymo medžiaga, video medžiaga ir internetiniai šaltiniai. https://www.ted.com/talks/elise_roy_when_we_design_for_disability_we_all_benefit.</p>
<p>Įvertinti infrastruktūros ir paslaugos kokybę atsižvelgiant į jos pritaikymą skirtingų prieigos poreikių turintiems klientams</p>	<p>2 (tiesioginis)</p>	<p>Visiems prieinamo produkto/ paslaugos patikrinimas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Paaiškinti, kaip aptarnauti šiuos skirtingus vartotojų tipus: <ul style="list-style-type: none"> - judėjimo ar jutimo sutrikimų turinčius žmones - psichinę negalią turinčius žmones; - maisto netoleravimo ar specialiųjų dietos poreikių turinčius lankytojus; - šeimas su mažais vaikais - senjorus 	<p>Parengta padalomoji mokymo medžiaga, video medžiaga ir internetiniai šaltiniai. https://www.visitbritain.org/business-advice/make-your-business-accessible</p>

5 modulis. Informacijos prieinamumas turizmo sektoriuje

Šiame modulyje aiškinama, kaip analizuoti surinktus paslaugų prieinamumo duomenis, atsižvelgiant į klientų poreikius bei kaip pateikti struktūrizuotą informaciją, kuri būtų tiksli, patikima, paprasta ir aiški. Modulyje pateikiami būdai, kaip perduoti analizuojamą informaciją klientams įvairiais kanalais.

Programos dalyviai sužinos, kodėl informacijos prieinamumas yra toks svarbus turizmo sektoriaus klientams bei įmonėms, ir įgys gebėjimų nukreipti klientus taip, kad įmonės vykdoma informacijos politika taptų klientams prieinama.

Įgūdžiai – MOKYMOSI REZULTATAI

Programos dalyviai galės:

1. Suprasti pagrindinius visiems prieinamos komunikacijos elementus
2. Susipažinti su skirtingų sklaidos kanalų specifika
3. Suprasti, kaip pateikti visiems prieinamą informaciją, atsižvelgiant į skirtingus potencialių klientų prieigos poreikius

Lavinami šie programos dalyvių teoriniai-techniniai įgūdžiai:

1. Gebėjimas vertinti turizmo sektoriuje veikiančių įmonių ir organizacijų komunikacijos kanalus ir strategijas
2. Gebėjimas suprojektuoti ir patobulinti turizmo sektoriuje veikiančių įmonių ir organizacijų komunikacijos strategijas taip, kad jos taptų prieinamos visiems
3. Gebėjimas vertinti informaciją apie paslaugų prieinamumą, siekiant patobulinti turizmo sektoriuje veikiančių įmonių ir organizacijų veiklą

Turinys

5 modulis yra padalintas į tris skyrius.

1. Kaip sukurti visiems prieinamą informaciją: pirmajame skyriuje pristatomi informacijos prieinamumo kriterijai, kuriais vadovaujamesi kuriant ir perduodant informaciją pagal universalios paskirties principus. Tai:
 - Natūralus komunikacijos prieinamumas
 - Universalios paskirties principai informacijos sektoriuje

TAD – Turizmo verslo konsultanto mokymo programa

- Pagrindiniai visiems prieinamos informacijos bruožai ir ypatybės
 - Universalios paskirties komunikacijų verslo atvejais
 - Bendravimas raštu
 - Tiesioginis, telefoninis ir vaizdinis bendravimas
 - Elektroninė ir internetinė komunikacija
2. Kaip pateikti visiems prieinamą informaciją: antrajame skyriuje, pradedant prielaida, kad skleidžiant informaciją negalima nepaisyti šios informacijos prieinamumo, aprašomi galimi informacijos perdavimo būdai bei pateikiami pagrindiniai informacijos perdavimo proceso elementai:
- Nuorodų sistema
 - Siuntėjas
 - Žinutė
 - Kodas
 - Grafiniai simboliai
 - Grafiniai simboliai ir pagalbiniai tekstai
 - Kodų deriniai
 - Kanalas
 - Priėmėjas
3. Informacijos skleidimo patirtis: trečiajame skyriuje pateikiama keletas pavyzdžių ir dalijamasi gera komunikacijos patirtimi, kuri buvo išanalizuota atsižvelgiant į ankstesniuose skyriuose pateiktus principus, įrankius ir metodus bei naudojantis siūlomomis vertinimo priemonėmis.
- 1 patirtis – Karališkasis nacionalinis Londono teatras
 - 2 patirtis – Viešbutis „Scandic“
 - 3 patirtis – Airbnb
 - 4 patirtis – AccessAble

5 modulis: Informacijos prieinamumas turizmo sektoriuje (iš viso: 13 val.)				
Mokymosi rezultatai	Trukmė (h)	Turinys	Užduotys besimokančiajam	Mokymosi ištekliai
Suprasti visiems prieinamos komunikacijos pagrindus	2/1 (tiesioginis / e-mokymas(-is))	<ul style="list-style-type: none"> • Visiems prieinamos komunikacijos sistema • Informacijos prieinamumas • Pagrindiniai komunikacijos proceso elementai bei galimi informacijos perdavimo būdai pagal prieinamumo visiems principą 	<ul style="list-style-type: none"> • Susipažinimas su pagrindiniais visiems prieinamos komunikacijos elementais pagal universalios paskirties principą • Susipažinimas su dokumentu „Komunikavimo su vartotojais priemonių rinkinys viešųjų paslaugų teikimui“. Šiame dokumente tikslingai apibendrinami visi elementai, kurių reikia turizmo srityje veikiančių įmonių ar organizacijų komunikacijos kanalų ir strategijų būklei įvertinti 	<p>“Rekomendacijos dėl informacijos prieinamumo visiems turizmo sektoriuje”: Jungtinių Tautų Pasaulio turizmo organizacijos (UNWTO) techniniame žinyne išdėstyti principai.</p> <p>“Komunikavimo su vartotojais priemonių rinkinys viešųjų paslaugų teikimui” – tai komunikavimo priemonių rinkinys, specialiai sukurtas pagal universalios paskirties principą.</p>
Susipažinti su skirtingų viešinio kanalų ypatumais	3/2 (tiesioginis / e-mokymas(-is))	<ul style="list-style-type: none"> • Informacijos apie visiems prieinamą komunikaciją teikimo sistema 	<ul style="list-style-type: none"> • Supažinimas su penkiais pagrindiniais visiems prieinamos komunikacijos teikimo elementais: <ul style="list-style-type: none"> - informacijos perdavimo būdai - informacijos pritaikymas - informacijos darna 	<p>https://www.gfk.com/en-gb/insights/press-release/promoting-accessible-tourism-can-positively-contribute-to-the-economy/ - ši nuoroda atveria „GfK Belgium“ („Augimas iš žinių“)</p>

TAD – Turizmo verslo konsultanto mokymo programa

		<p>pagrindiniai informacijos apie paslaugų prieinamumą visiems teikimo proceso elementai</p> <ul style="list-style-type: none"> Įvairūs informacijos teikimo būdai 	<p>- personalo mokymas - reguliarius informacijos atnaujinimas</p> <p>Besimokantieji kviečiami išanalizuoti kiekvieną elementą atskirai, nagrinėjant pasirinktus vietos lygmens atvejus, arba vieną iš trijų modulyje siūlomų atvejų.</p>	<p>puslapį, kuriame galima rasti pranešimą spaudai (2015-05-11) šia tema: „Visiems prieinamo turizmo skatinimas gali teigiamai pasitarnauti ekonomikai“. „GfK“ yra privati įmonė, siūlanti pažangios analizės paslaugas.</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=ppNYZq-hYTw - šį vaizdo įrašą paskelbė „TEDEd“; įrašo trukmė - apie 4 minutes. Jame pasakojama ISA simbolio istorija. Vaizdo įrašas pateiktas anglų kalba su subtitrais. Įrašo pavadinimas: „Ką iš tikrųjų reiškia šis simbolis?“</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=ctfukDRj9IA – šis vaizdo įrašas yra „Visit Flanders“ („Aplankyk Flandriją“) pritaikymo neįgaliesiems pavyzdys. Vaizdo įrašas trunka apie dvi minutes ir yra pateikiamas su garso ir vaizdo tekstu bei gestų kalba.</p>
Visiems prieinamos informacijos	3/2 (tiesioginis / e-	Įvairios patirties, aprašytos modulyje 3	Siūlomų svetainių tyrinėjimas, siekiant: - identifikuoti svarbiausius pateiktų įmonių ir organizacijų komunikacijos	EveningStandard ; Financial Times ; The Reviews Hub (Straipsnių rinkinys, kuriame pasakojama apie

TAD – Turizmo verslo konsultanto mokymo programa

pateikimo būdai	mokymas(-is)	<p>skyriuje (1 patirtis – Londono karališkasis nacionalinis teatras; 2 patirtis – viešbutis „Scandic“; 3 patirtis – „Airbnb“; 4 patirtis – „AccessAble“), analizė</p>	<p>strategijų elementus;</p> <ul style="list-style-type: none"> - apibendrinti (ir pristatyti) surinktus duomenis. <p>Atlikus šias užduotis, rezultatai apibendrinami suvestinėje.</p>	<p>išmaniuosius akinius, kuriuos savo klientams siūlo Londono nacionalinis teatras).</p> <p>https://membercard.scandichotels.com/e-learning/accessibility/story_html5.html - tai nuoroda į „Scandic“ pateiktą paslaugų prieinamumo visiems kursą. Kursas trunka apie 30 minučių ir padeda vartotojui ištyrinėti „Scandic“ viešbučio interjerą bei atrasti „galimybes“, kurias tinklas teikia savo svečiams</p> <p>https://www.airbnbcitizen.com/designing-an-accessible-community/ - tai „Airbnb“ paslaugų prieinamumo visiems deklaracija.</p> <p>AChecker ir Webaim (interneto svetainių prieinamumo visiems vertinimo įrankiai)</p> <p>https://www.accessable.co.uk/access_symbols - šiame puslapyje pateikiama simbolių sistema, kurią „Accessible“ naudoja visų peržiūrėtų vietų ypatybėms ženklinti</p>
-----------------	--------------	---	---	---

6 modulis. Visiems prieinamo turizmo paslaugų konsultanto vaidmuo: verslininko įgūdžiai – veiklos galimybės

Šiame modulyje aiškinama, kaip visiems prieinamų turizmo paslaugų konsultantai galėtų pritaikyti savo įgūdžius įvairiose turizmo paslaugų grandinės dalyse. Aiškinama, kaip konsultantas gali prisidėti prie verslo ar turizmo paslaugų kokybės gerinimo veikdamas kaip darbuotojas, turizmo verslo konsultantas, turizmo organizacijos ar vietos institucijos paskirtas ekspertas. Didžiausias dėmesys skiriamas kiekvienos šiame projekto eksperimentiniame etape dalyvaujančios šalies nacionaliniams įstatymams ir teisinėms procedūroms.

Modulyje taip pat aiškinama, kaip filtruoti įvairių prieigos poreikių turinčių turistų, įskaitant ir neįgaliuosius, pageidavimus, kaip pristatyti strateginius planus verslo savininkams, projektų rengėjams ar sprendimų priėmėjams, bei kaip teikti patarimus konkrečiais prieigos klausimais.

Įgūdžiai – MOKYMOSI REZULTATAI

Programos dalyviai galės:

1. Suprasti visiems prieinamų turizmo paslaugų konsultanto vaidmenį verslo/turizmo sektoriuje;
2. Informuoti turizmo sektoriaus suinteresuotąsias šalis (verslo savininkus, vadovus, darbuotojus, klientus ir kt.) apie visiems prieinamą ir įtraukiantį turizmą, taip skatinant ryšį tarp pasiūlos (verslo savininkų) ir paklausos (specialiųjų poreikių turinčių turistų);
3. Taikyti diagnostikos priemones, kurti veiksmų planus ir patarti verslo savininkams/vadovams;
4. Pritaikyti savo įgūdžius konkrečios smulkios ar vidutinės įmonės aplinkoje, veikiant kaip darbuotojui arba kaip nepriklausomam konsultantui;

Lavinami šie programos dalyvių teoriniai-techniniai įgūdžiai:

1. Gebėjimas integruoti visiems prieinamo turizmo koncepcijos principus į darbo aplinką;
2. Gebėjimas suprasti skirtingus vaidmenis, kuriuos atliekant gali būti pritaikomi turimi įgūdžiai;
3. Gebėjimas suprasti, kaip atstovauti visiems prieinamų turizmo paslaugų sritį (bendravimas su išorės ir vidaus suinteresuotosiomis šalimis);

TAD – Turizmo verslo konsultanto mokymo programa

- Gebėjimas susisiekti ir dirbti su neįgaliųjų organizacijomis.

Turinys

- Vietiniai įstatymai;
- Visiems prieinamų turizmo paslaugų konsultanto vaidmuo turizmo vertės grandinėje;
- Verslumo ir konsultavimo įgūdžių ugdymas;
- Visiems prieinamų turizmo paslaugų konsultanto veikla įvairiame kontekste (HORECA, muziejų, transporto, kelionių agentūrų, turizmo veiklos ir kitose srityse);
- Projekto/paslaugos kūrimas:
 - Diagnostika: stebėjimo diagramos/„Pantou“ ir kt.;
 - Įmonės/organizacijos veiksmų planas: stiprybių-silpnybių-galimybių-grėsmių (SSGG) analizė + „planuok-daryk-tikrink-veik“ (PDTV) sistema;
 - Veiksmų plano įgyvendinimas.

6 modulis: Visiems prieinamo turizmo paslaugų konsultanto vaidmuo: verslininko įgūdžiai – veiklos galimybės (iš viso: 28 val.)				
Mokymosi rezultatai	Trukmė (h)	Turinys	Užduotys besimokančiajam	Mokymosi ištekliai
Suprasti visiems prieinamo turizmo paslaugų konsultanto rolę įmonei/ turizmo sektoriui	1 (tiesioginis)	<ul style="list-style-type: none"> Verslumas Konsultavimas Paslaugų prieinamumo lyderystė Turizmo paslaugų konsultanto rolė, atsakomybė ir galimybės 	<ul style="list-style-type: none"> Individuali prezentacija “Visiems prieinamo turizmo paslaugų konsultanto sėkmės faktoriai” arba “Visiems prieinamo turizmo paslaugų konsultanto užduotys” 	Internetiniai šaltiniai: http://www.businessdictionary.com/definition/entrepreneurship.html#ixzz3xv9ci0nt https://www.entrepreneur.com/article/282962 20 verslo kūrėjų minčių apie verslumą ir verslo sėkmę: https://www.businessnewsdaily.com/72

				<p>75-entrepreneurship-defined.html. https://www.dictionaryst.com/browse/consultant https://www.experience.com/advice/careers/ideas/consulting-the-skills-you-need-to-succeed Patarlė "Duokite žmogui žuvį ir jis bus sotus visą dieną. Išmokykite jį žvejoti, ir jis bus sotus visą gyvenimą": https://members.businessdisabilityforum.org.uk/resource-category/resource/the-role-of-the-accessibility-champion/ https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/accessibility_champion_2_508v2.pdf TAD – situacijos apžvalga: http://abilityadvisor.eu/wp-content/uploads/2018/11/A-Tour-Around_TAD.pdf Regioninio tinklo, skirto prienamojo ir įtraukiojo turizmo plėtrai, kūrimas: http://www.perfil.com.pt/Brendait/documents/D2BRENDAITManual-ENG.pdf</p>
--	--	--	--	--

TAD – Turizmo verslo konsultanto mokymo programa

<p>Didinti supratimą apie visiems prieinamą turizmo koncepciją skirtingų suinteresuotų šalių tarpe (verslo savininkai ir vadovai, darbuotojai, klientai ir pan.) skatinti pasiūlos (verslo savininkų/vadovų) paklausos (klientai su specialiais poreikiais) bendradarbiavimą</p>	<p>2 (tiesioginis)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pristatymo parengimas ir įgyvendinimas • Žinių ir įgūdžių, įgytų kituose moduluose praktinis taikymas (kas yra prieinamas ir įtraukiantis turizmas, specialiųjų poreikių turintys turistai, pagrindiniai specialiųjų poreikių tipai, pritaikymo neįgaliesiems ir inkliuzinio turizmo ypatumai, praktiniai pavyzdžiai, prieinamų ir įtraukiančių turizmo paslaugų teikimo pranašumai) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mažos grupės (2-3 persons) prezentacija ir diskusija apie konsultantų vaidmenį taikant kituose moduluose įgytas žinias • Turizmo verslo savininkui / vadovui skirtas individualus turinys apie prieinamą ir įtraukiantį turizmą 	<p>http://www.investorwords.com/3706/pitch.html http://www.businessdictionary.com/definition/elevator-pitch.html https://study.com/academy/lesson/business-pitch-definition-types-importance.html https://www.superoffice.com/blog/sales-pitch/</p>
<p>Taikyti diagnostinius metodus ir įrankius, kurti veiksmų planus ir patarti verslo savininkams/ vadovams</p>	<p>2 (tiesioginis)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Teisinis reguliavimas • Diagnostiniai metodai • Diagnostiniai įrankiai 	<ul style="list-style-type: none"> • Mažos grupės (2-3 asmenys) prezentacija “Diagnostiniai turizmo paslaugų vertinimo įrankiai” (skirtingos sritys) pasiremiant nuotraukomis/ apibūdinimais/ internetiniais šaltiniais 	<p>https://data.dre.pt/eli/lei/46/2006/08/28/p/dre/pt/html https://data.dre.pt/eli/dec-lei/163/2006/08/08/p/dre/pt/html http://www.inr.pt/content/1/119/legislacao http://www.inr.pt/uploads/docs/acessibilidade/GuiaAccessEmobi.pdf https://www.visitenglandassessmentse</p>

				https://www.brightwork.com/blog/7-steps-effective-report-writing https://pantou.org/access-statement https://www.visitenglandassessmentse rvices.com/wp-content/uploads/2018/01/visitengland_national_accessible_scheme_serviced_standards.pdf https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/visitengland_national_accessible_scheme_serviced_standards.pdf http://www.perfil.com.pt/Brendait/documentos.htm https://www.tur4all.pt/
	2 (tiesioginis)	<ul style="list-style-type: none"> • Planavimo ciklas • Planavimo įrankiai • Veiksmų planas 	<ul style="list-style-type: none"> • Mažos grupės (2-3 žmonės) pristatymas apie veiksmų planą turizmo įmonei (skirtingos veiklos sritys) remiantis diagnostinėmis išvadomis (įtraukiant esamos situacijos apibūdinimą ir būtinus patobulinimus). 	https://www.mindtools.com/pages/article/newPPM_89.htm https://www.mindtools.com/pages/article/newTMC_05.htm https://www.mindtools.com/pages/article/newHTE_04.htm https://asq.org/quality-resources/new-management-planning-tools https://leankit.com/learn/project-management/task-management-tool/ https://www.mindtools.com/pages/main/newMN_HTE.htm

TAD – Turizmo verslo konsultanto mokymo programa

				http://www.businessdictionary.com/definition/action-plan.html
	1 (e-mokymas(-is))	Teisinis reguliavimas	Individuali teisės aktų analizė	https://data.dre.pt/eli/lei/46/2006/08/28/p/dre/pt/html https://data.dre.pt/eli/dec- lei/163/2006/08/08/p/dre/pt/html http://www.inr.pt/content/1/119/legislacao http://www.inr.pt/uploads/docs/acessibilidade/GuiaAcessEmobi.pdf
Taikyti įgytas žinias ir įgūdžius konkrečioje įmonėje nepriklausomo konsultanto arba darbuotojo vaidmenyje	7 valandos (praktinis mokymas(-is))	<ul style="list-style-type: none"> •Pristatymas; •Diagnostika; •Veiksmų planas. 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 individualios užduotys (pristatymas / diagnostika / veiksmų planas) atlikti pasirinktoje SVĮ (apgyvendinimo įstaiga). 	Mokymosi medžiaga
	7 valandos (praktinis mokymas(-is))	<ul style="list-style-type: none"> •Pristatymas; •Diagnostika; •Veiksmų planas. 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 individualios užduotys (pristatymas / diagnostika / veiksmų planas) atlikti pasirinktoje SVĮ (maitinimo įstaiga) 	Mokymosi medžiaga
	6 valandos (praktinis mokymas (-is))	<ul style="list-style-type: none"> •Pristatymas; •Diagnostika; •Veiksmų planas. 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 individualios užduotys (pristatymas / diagnostika / veiksmų planas) atlikti pasirinktoje SVĮ (kita turizmo veikla) 	Mokymosi medžiaga

Gairės praktiniam mokymuisi

Tikslai: Praktinė dalis planuojama kaip baigiamoji mokymo kurso dalis, jos tikslas – pritaikyti besimokančiųjų žinias „Turizmo visiems“ srityje. Praktinė dalis turėtų būti vykdoma prižiūrint vienam ar keliems kursuose dalyvavusiems instruktoriams, naudojantis vertinimo priemonėmis, įtrauktomis į kiekvieną modulį.

Praktinės dalies tikslas taip pat yra supažindinti besimokančius su „Visiems prieinamų turizmo paslaugų konsultanto“ vaidmeniu bei padėti suprasti, kad šio konsultanto vykdoma misija ir įgyti įgūdžiai gali padėti turizmo srityje veikiančioms smulkioms ir vidutinėms įmonėms plėtoti savo verslą ir paslaugas visiems prieinamo turizmo rinkoje. Taigi, visiems prieinamų turizmo paslaugų konsultanto užduotis yra veikti pagal naują profesinį profilį ir, būnant išoriniu konsultantu, gebėti padėti mikro, smulkioms ir vidutinėms įmonėms, dažnai neturinčioms vidinių išteklių, susidoroti su visiems prieinamo turizmo rinkos iššūkiais, plėsti jų supratimą, paslaugas ir verslą.

Instrukcijos:

Vietiniame kontekste, studentai turėtų ištirti vieną ar daugiau verslo įmonių bei įvertinti šiuos jų paslaugų prieinamumo visiems aspektus:

- Rūpinimąsi klientais
- Komunikaciją bei aiškų ir visiems prieinamą informacijos apie objektus teikimą
- Fizinį prieinamumą
- Užsakymo procedūras
- Neįgalumo suvokimą
- Personalo apmokymą
- Transportavimo galimybes
- Įmonių svetainių pasiekiamumą internete
- -----

P.S. Čia pateikiami tik vertinimo kriterijų pavyzdžiai. Studentai ir mokytojai gali pasirinkti daugiau vertinimo kriterijų, atsižvelgiant į vietos ypatybes.

TAD – Turizmo verslo konsultanto mokymo programa

Tiriamas verslas gali reprezentuoti įvairias turizmo veiklos sritis (pvz., kavines, restoranus, viešbučius, muziejus, konferencijų centrus, ir kt.). Konkretus verslas gali būti pasirinktas vertinimui, kadangi:

- jį rekomenduoja specialistai, dalyvaujantys rengiant mokymus arba ruošiant medžiagą mokymo kursui;
- jis buvo įtrauktas/juo buvo išreikštas susidomėjimas dalyvaujant mokymo kursuose;
- su verslo atstovais susisiekė pats besimokantysis, ir buvo gautas verslo atstovų sutikimas, kad verslas būtų įvertintas.

Besimokantieji tirs pasirinktą konkrečios srities verslą tiesiogiai, bei, naudodamiesi įrankiais ar kontroliniais sąrašais, įvertins pagrindinius kurso metu pabrėžtus kriterijus. Vertinimo priemonės gali būti parengtos mokymo kursuose dalyvaujančių ekspertų, taip pat gali būti naudojamos internetinės priemonės, tokios kaip „Pantou“ (<https://pantou.org/>), arba naudojamas abiejų minėtų priemonių derinys. Kontroliniai sąrašai turi būti sudaryti remiantis žiniomis, kurias studentai įgijo kurso metu.

Tiriant verslą, turi būti aišku, kad studentai vertinimą atlieka mokymosi tikslais, bei turi būti gautas verslo atstovų leidimas atlikti vertinimą ar apžiūrėti įmonę. Rekomenduojama nusiųsti verslo įmonės vadovams el. laišką ar jiems paskambinti, ir pranešti, kad vertinimo tikslais pas juos apsilankys vertinimo grupė (pavieniai asmenys).

Toliau pateikiamas veiklos vertinimo, atlikto bandomųjų kursų Italijoje metu, pavyzdys:

Studentai buvo suskirstyti į 3 grupes, ir kiekvienai grupei buvo paskirtas maršrutas įvairiose miesto dalyse, kuriose veikė įvairios verslo įmonės ir organizacijos.

Buvo sudarytas vertintinų įmonių sąrašas:

- restoranai
- barai
- kavinės
- muziejai
- viešosios erdvės, pavyzdžiui, sodai ir aikštės
- viešbučiai
- traukinių stotys

Įmonių lankymas ir verslo vertinimas truko 6 valandas, tačiau atliekant konkretų vertinimą, prireikus laiką galima pratęsti.

TAD – Turizmo verslo konsultanto mokymo programa

Skirstant studentus į grupes, buvo svarbu į tą pačią grupę įtraukti įvairios kilmės ir skirtingų kompetencijų asmenų (pvz., į vieną grupę įtraukti celiakijos, architektūros, turizmo žinių turinčių studentų, ir pan.), kad kiekvienas iš jų galėtų kurti pridėtinę vertę, ir grupė būtų nevienalytė.

Už įvairius modulius atsakingi mokytojai pateikė besimokantiems skirtingus kontrolinius sąrašus, kurie galėjo būti naudojami turizmo vietoms vertinti.

Kontroliniai sąrašai (žr. 4 modulį) apėmė įvairius vertinimo kriterijus:

- celiakijos ir gliitimo neturinčių produktų pasirinkimo vertinimą;
- paslaugų senjorams vertinimą;
- paslaugų šeimoms vertinimą;
- paslaugų pritaikymo neįgaliesiems priemonių vertinimą „Dizainas visiems“ požiūriu;
- komunikacijos (žr. 5 modulį) vertinimą;
- aplinkos/pastato prieinamumo vertinimą.

Praktinio mokymo metu buvo naudojami ne visi kontroliniai sąrašai, kadangi kurso praktinė dalis buvo tik pavyzdys, kokia gali būti visiems prieinamų turizmo paslaugų konsultanto veikla, tačiau buvo išanalizuota po keletą klausimų iš kiekvieno sąrašo, buvo stebimi ir aprašomi juose analizuojami aspektai.

Baigę vizitus, besimokantieji grįžo į klases, ir kiekviena grupė atliko paprastą stiprybių-silpnybių-galimybių-grėsmių (SSGG) analizę, kurioje aprašė, ką pastebėjo, bei nurodė pagrindinius kriterijus, kuriuos vertino. Po diskusijos ir apibendrinimo, buvo parengtas tiriamasis veiksmų planas (kiekviena grupė parengė planą mažiausiai 3 organizacijoms). Veiksmų planai ir išvados buvo pristatyti seminare, kuriam buvo parengtos visų grupių veiklos ataskaitų prezentacijos.

Minėtos prezentacijos taip pat buvo pateiktos sklaidos renginyje, kuriame buvo pristatomas visiems prieinamų turizmo paslaugų konsultanto vaidmuo plėtojant turizmo sektorių.

Planuojamas praktinės veiklos laikas yra 20 valandų, įskaitant apsilankymus verslo įmonėse, patikrą, veiksmų plano su rekomendacijomis parengimą bei veiksmų plano pristatymą kitiems besimokantiems ir mokytojams.