



Financira Evropska unija



Izobraževanje in usposabljanje preko povezovalnega, množičnega, odprtega spletnega tečaja (MOOC) v projektu DIVETOUR



KAZALO

Povzetek	3
Glavne značilnosti cMOOC.....	3
Časovni potek MOOC	5
Jezik:.....	5
Ciljne skupine.....	5
Pogoji za sodelovanje.....	5
Dostopnost.....	6
Koraki usposabljanja: vsebina modulov.....	6
Uvod.....	6
Modul 1 – Odziv turističnega sektorja na pandemijo s posebnim poudarkom na vključevanju starejših in oseb z invalidnostjo in/ali drugih oseb s posebnimi potrebami, zato tudi posebnimi zahtevami glede dostopnosti, da bi turistična panoga ponovno zaživela.....	6
Tema 1.1 Ekonomski in družbeno-kulturni vpliv zunanjih negativnih dejavnikov na turizem.....	6
Vsebina.....	6
Tema 1.2. Krize kot priložnost za ponoven razmislek o turizmu: zagon turizma, ki ga določa vključenost in trajnostni razvoj v smeri turizem za vse	8
Vsebina.....	8
Modul 2 - Dostopni turizem in njegov potencial kot eden glavnih vzvodov za oživitev turističnega sektorja po pandemiji	9
Tema 2.1 Dostopnost kot poslovna priložnost za turistične destinacije in podjetja	9
Vsebina.....	9
<u>Tema 2.2 Pravila in priporočila o tem, kako izboljšati dostopnost v turističnih podjetjih</u>	<u>11</u>



Povzetek

Ta dokument predstavlja korake usposabljanja preko povezovalnega množičnega odprtega spletnega tečaja (cMOOC) pod okriljem DIVETOOR na temo: Izzivi za turistični sektor po Covidu-19.

Poleg opisa glavnih značilnosti tečaja v smislu organizacije, koledarja, ciljne skupine in zahtev določa strukturo in vsebino modulov usposabljanja:

- prvi analizira turistični sektor in njegovo ranljivost na globalne krize in zunanje pretrese, kot je bila pandemija COVID-19, ki ga je močno prizadela, ter opredeljuje intervencije in možne strategije za ublažitev takšnih negativnih vplivov in pospešitev okrevanja, pri čemer je v središču sanacijskih načrtov vključenost;
- drugi se osredotoča na razvoj dostopnega turizma kot enega glavnih vzvodov za okrevanje, poslovno priložnost za turistične destinacije in podjetja ter gonilo boljše kakovosti življenja tako za turiste kot za lokalno prebivalstvo.

Cilj tega množičnega in dostopnega tečaja je seznaniti udeležence s potrebo po pripravljenosti turističnega sektorja, da se zna odzvati na potencialno ogrožujoče dogodke ali okoliščine z uporabo kratkoročnih in dolgoročnih strategij, ki znajo izkoristiti nastajajoče trende povpraševanja v okviru pravičnega in trajnostnega razvoja. Udeleženci tečaja izvejo, zakaj sta dostopnost in ustrezno usposabljanje ključnega pomena za turistično krajino prihodnosti, da bi zagotovili boljše storitve vsem turistom z izboljšanjem dostopnosti turističnih destinacij po načelih univerzalnega oblikovanja (Universal Design approach).

Glavne značilnosti cMOOC

Tečaj cMOOC traja štiri tedne in je sestavljen iz 2 modulov usposabljanja s 4 temami (2 za vsak modul), testov za samoevalvacijo, forumov za razprave in spletnih seminarjev.

Ob vstopu v platformo cMOOC udeleženci prejmejo komplet za usposabljanje, ki vsebuje: Vodnik za uporabo portala cMOOC s seznamom pogostih vprašanj, Smernice za sodelovanje pri predvajanju spletnih seminarjev, štirje poglobljeni prostorski videoposnetki (pogled 360°) o dostopnosti v turizmu, in Vodnik po terminologiji o dostopnosti.

Vsak teden, na začetku vsake teme modula, imajo udeleženci dostop do novoizdanega posebnega gradiva za usposabljanje (ki je sam po sebi že del kompleta za cMOOC usposabljanje) in zajema:



- Priročnik, ki jedrnato in razumljivo predstavi temo modula
- Terminološki slovarček o dostopnosti;
- Seznam referenčnega gradiva (seznam pomembne literature, tekstov, dokumentov za nadaljnje branje in multimedijskih vsebin, ki so na voljo na spletu) za poglobljeno analizo;
- Samoevalvacijski testi.

Gradivo za usposabljanje je dostopno kadarkoli, kjerkoli in na kateri koli elektronski napravi. Nekatera gradiva bodo objavljena v določenem dnevu in uri, vendar to ne pomeni, da se morajo tudi udeleženci tečaja takrat prijaviti. MOOC deluje neodvisno od lokacije udeležencev, ki so lahko razpršeni po vsem svetu.

Moduli: vsak modul traja 2 tedna in obravnava dve glavni temi (eno na teden)

Teme: skozi vse tedne lahko udeleženci do gradiva dostopajo kadar koli, ko jim ustreza, in si lahko prenesejo gradivo na svoje naprave za kasnejši ogled brez spletne povezave.

Samoevalvacijski testi: za vsako temo modula imajo udeleženci možnost preveriti svoje znanje. Rezultati samoevalvacijskega testa se ne beležijo in udeleženci lahko ponovijo test, kolikor pogosto želijo ali dokler ne dosežejo zelenega rezultata.

Forumi za razprave: udeleženci so povabljeni k sodelovanju v »spletni razpravi« z uporabo forumov za razprave, ki bodo aktivni na učnem portalu. Od začetka MOOC bo odprt osrednji forum, na katerem lahko udeleženci postavljajo lastna vprašanja, na katera bodo odgovorili drugi udeleženci ali moderatorji - strokovnjaki tečaja ali obratno: udeleženci odgovarjajo na vprašanja drugih in moderatorjev - strokovnjakov tečaja. Na voljo bo še en forum, osredotočen na osebe s posebnimi potrebami (sem sodijo osebe z invalidnostjo). Udeleženci bodo imeli možnost začeti svoje teme. Izbrano gradivo s foruma skupaj z izbranimi temami iz povratnih informacij družabnih medijev bo predmet dvotedenskih spletnih seminarjev.

Družabni mediji: udeleženci bodo povabljeni, da sodelujejo v »spletni diskusiji« bodisi z objavo na osebem blogu ali preko Facebooka, Twitterja in drugih družabnih medijev z uporabo oznak kot # (lojtra) in virov, ki jih zagotovijo administratorji MOOC. Izbrano gradivo iz povratnih informacij družabnih omrežij bo predmet dvotedenskih spletnih seminarjev.

Spletni seminarji: vsaka dva tedna, ob koncu vsakega modula, imajo udeleženci priložnost, da se pridružijo odprtemu webinarju, tj. sinhronemu spletnemu seminarju, v katerem se srečajo s strokovnjaki projektnih partnerjev in jim lahko zastavijo vprašanja ali z njimi razpravljajo o pomembnih vprašanjih, povezanih s modulom.



Končna ocena učinkovitosti MOOC: da bi pridobili povratne informacije o MOOC za izboljšave, bomo udeležence prosili, naj izrazijo svoje mnenje o tečaju, ki so ga obiskovali.

Najboljše prakse in primeri: čim bolj izkoristite priložnosti za ponazoritev s primeri v celotnem MOOC. Katere so najboljše prakse? Kje je to mogoče opaziti? Podobno se lahko „slabe prakse“ uporabijo kot uporabno učno gradivo, da se prepreči ponavljanje napak.

Časovni potek MOOC

Začetek: 16. Januar 2023

Trajanje: 4 tedne (4 - 6 ur na teden)

Končna ocena učinkovitosti MOOC: 28. februar 2023

Jezik: angleški

Ciljne skupine

- Predavatelji poklicnega izobraževanja in usposabljanja v turizmu in predstavniki poklicnega izobraževanja in usposabljanja
- Služatelji poklicnega izobraževanja in usposabljanja v turizmu
- Vodilni in zaposleni v MSP v gostinstvu, vključujoč hotele (HORECA pomeni HOteli, REstavracije in CAvarne).
- Vodilni in zaposleni v MSP iz drugih panog, ki so nujno potrebni za celostno ponudbeno verigo v turistični destinaciji
- Predstavniki invalidskih organizacij, osebe z starejših, drugi
- Predstavniki javnih institucij/organov, odgovorni za kakovost turistične ponudbe posamezne destinacije
- Širša javnost

Pogoji za sodelovanje

Osnovno razumevanje posameznih členov verige turističnih storitev

Osnovno razumevanje informacijske tehnologije (IT)

Znanje angleškega jezika



Dostopnost

Učna orodja bodo v največji možni meri upoštevala različne posebne potrebe slušateljev, ki bodo sodelovali pri poklicnem izobraževanju in usposabljanju.

Koraki usposabljanja: vsebina modulov

Glavne značilnosti MOOC so prilagodljivost in avtonomija, to je svoboda za udeležence in inštruktorje, da med tečajem razširijo, poglobijo, predelajo in spremenijo namen vsebine, pri čemer sledijo vnosom, ki prihajajo iz spletnih interakcij. Zato razvita pot usposabljanja zagotavlja le osnovno predlagano "traso" učnega procesa, ki jo lahko vsak udeleženec prilagodi in razširi glede na svoje potrebe, interese in veščine.

Uvod

Kratek videoposnetek bo udeležence seznanil s temami, ki jih obravnava tečaj, razložil, kako MOOC poteka in podal osnovna navodila za udeležbo na njem.

Modul 1 – Odziv turističnega sektorja na pandemijo s posebnim poudarkom na vključevanju starejših in oseb z invalidnostjo in/ali drugih oseb s posebnimi potrebami, zato tudi posebnimi zahtevami glede dostopnosti, da bi turistična panoga ponovno zaživela.

Ta modul se osredotoča na splošne izzive, s katerimi se sooča turistični sektor, in postavlja temelje za prenovo turistične ponudbe po pandemiji Covid-19. Dobro razumevanje trenutnega konteksta, v katerem delujejo ponudniki turističnih storitev, in dejavnikov, ki oblikujejo obnovo povpraševanja, so pomembni elementi (gradniki) za enotno razumevanje udeležencev MOOC in prepoznavanje priložnosti za podporo bolj vključujočega turističnega ekosistema v skladu z najnovejšimi trendi.

Tema 1.1 Ekonomski in družbeno-kulturni vpliv zunanjih negativnih dejavnikov na turizem

Vsebina:

- Primeren uvod je kratka razprava o tem, zakaj potujemo: Zakaj nas osrečuje? Zakaj si moramo prizadevati, da bi turizem in potovanja postala nekaj, kar bi lahko počeli vsi?
- Navedimo nekaj ključnih dejstev in števil o potovanjih in turizmu, doprinos le-tega h gospodarstvu in blaginji. Kdo so ljudje, ki potujejo, kakšne so njihove potrebe? Kako starejši in ljudje z zahtevami po dostopnosti prispevajo k turizmu v ekonomskem smislu.



- Sledi kratka uvodna razlaga o ranljivosti turističnega sektorja na zunanje/eksogene dejavnike: geopolitične (vojna, terorizem), finančne in gospodarske, naravne in ekstremne vremenske pojave, epidemije, pandemije in podobno. Resnost globalne turistične krize zaradi Covida-19.
 - Gospodarski vpliv Covida-19 na celotni turistični sistem s posebnim poudarkom na področju gostinstva in hotelirstva (HORECA sector).
Pomanjkanje osebja v turizmu, posebej gostinstvu in hotelirstvu: pandemija zaradi Covida-19 je povzročila "karierni eksodus". Poklicno usposabljanje je bistvenega pomena za zaposlene na tem področju sploh, če se odločajo o svoji karieri, ali ostati v turizmu in kakšne so dolgoročne poklicne možnosti.
 - Po dveh letih statusa „na čakanju“ ali „izmenično imeti delo ali ne“ se kaže potreba po stalnih zaposlenih, ki bi obnovili svoje veščine in dobili priložnost za razvoj novih, ki izhajajo iz potreb po dostopnosti in vedno bolj prisotnimi zahtevami po uresničitvi načela: turizem za vse.
 - Turizem, posebej gostinstvo in hotelirstvo, se sooča z nelikvidnostjo in nezadostnim kapitalom, obenem so potrebne naložbe v trajnostni razvoj, digitalizacijo in dostopnost. Dodaten izziv predstavljajo inflacija, naraščajoči stroški energije v letu 2022 in pomanjkanje zaposlenih, ki delajo neposredno s hrano.
 - Pripravljenost na različne zunanje negativne dejavnike in oblikovanje ustreznih postopkov, strategij, ki bi jih lahko uporabili nujnih primerih.
 - Najnovejše zahteve in regulative s strain Evropske Unije postavljajo v ospredje vključenost vsakega posameznika, zato pozivajo ponudnike turističnih storitev naj se posvetijo dostopnosti v vsakem členu verige, ki sestavlja turistično ponudbo posamezne destinacije.
- Družbeno-kulturni vpliv Covida-19 na popotnike, posameznike in skupnosti, s poudarkom na ranljivih skupinah, ki jih je pandemija močno prizadela
- Kdo se v obdobju neposredno po Covidu-19 najbolj izogiba potovanjem, nerad hodi ven in zakaj? Če želimo najti rešitev za takšno stanje, moramo najprej razumeti vzroke.
 - Za osebe s posebnimi potrebami (denimo osebe z invalidnostjo ali starejše osebe) je dostopnost nujna in ključnega pomena, da bi v celoti uživali v turistični izkušnji. Posebej zanimiva je skupina seniorjev, ki zaradi staranja in telesnih okvar z leti naleti na vedno več ovir, sedaj so prisotne tudi omejitve zaradi pandemije. Toda na to lahko gledamo kot priložnost za ponoven zagon turizma z drugačnim pristopom do seniorjev in gostov z invalidnostjo, ki imajo posebne potrebe po dostopnosti.



Tema 1.2. Krize kot priložnost za ponoven razmislek o turizmu: zagon turizma, ki ga določa vključenost in trajnostni razvoj v smeri turizem za vse

Vsebina:

Kratkoročne strategije – Povrnitev zaupanja vseh potnikov in spodbujanje povpraševanja:

- Zaupati v svoje sposobnosti s pridobivanjem novih veščin in izkušenj pri delu
 - Izvajanje praktičnih prilagoditev za osebe s posebnimi potrebami glede dostopnosti: izkušnje, pridobljene pri izvajanju zdravstvenih in varnostnih protokolov med pandemijo.
 - Sprejetje novih globalnih in usklajenih potovalnih, zdravstvenih, higienskih in varnostnih protokolov, ki se nanašajo na potnike s posebnimi potrebami, torej tudi potrebami po prilagojenem dostopu.
 - Digitalne inovacije v turizmu: boljše razumevanje brezstičnega poslovanja ali vsaj minimalni fizični kontakt med ljudmi, prednost ima digitalizacija poslovanja.
 - Krepitev tradicionalnih gostoljubnih veščin (npr. kuhanje, medosebni odnosi, jeziki, medkulturnost, kadrovski viri, računovodstvo, upravljanje)
- Ponovno oceniti strategije trženja, prepoznati trge, ki bi lahko pospešili okrevanje panoge ob diverzifikaciji izdelkov.
 - Uvod v razvoj podatkovnih strategij in ustreznih naborov spretnosti za polno in učinkovito uporabo podatkovnih baz.
 - Z razumevanjem in pomirjujoče pristopiti k strankam, ki so osebe z raznolikimi posebnimi potrebami, torej tudi raznolikimi zahtevami glede dostopanja – oglaševanje prek javnih in družabnih medijev.
 - Inovacije in digitalni prehod: uporaba novih tehnologij za lažjo in bogatejšo potovalno in turistično izkušnjo.

Dolgoročne strategije - Oživitev turizma, ki je bolj vključujoč s pomočjo nastajajočih trendov / izzivov v turizmu:

- Demografske spremembe in spremembe v nastajajočih motivacijskih ciljih: prilagajanje tržnih strategij in pozicioniranje ponudbe turističnih storitev željam različnih generacij.
 - Kdo so popotniki prihodnosti? Kdo je tipičen turist generacije Z/milenijcev?
 - Starejši. Staranje prebivalstva in njegov vpliv na turizem na splošno in še posebej na dostopni turizem.



- Novi turistični trendi: ciklo turizem, gastronomski turizem, bucket list turizem, eko turizem

Trajnost: okoljska, gospodarska in družbeno-kulturna trajnost z večjo pozornostjo do okolja in ljudi.

- Vrednotenje okoljske učinkovitosti in izboljšanje le-te.
- Obveščanje javnosti o trajnostnem konceptu in ustreznem trajnostnem behaviorizmu (tj. ustrezni spremembi v mentaliteti)
- Zakaj gresta sprejemanje trajnosti in dostopnosti z roko v roki.
- Razvijanje dostopnih in trajnostnih storitev, ki jih vključimo v turistično ponudbo v skladu z nastajajočimi potrošniškimi trendi
- Najboljše prakse: primeri mest – kako lahko destinacije celostno obravnavajo te vidike – okolje, trajnost, dostopnost, mobilnost

Modul 2 - Dostopni turizem in njegov potencial kot eden glavnih vzvodov za oživitev turističnega sektorja po pandemiji

Tu se podrobneje ukvarjamo z razvojem ali nastankom vključujočega turističnega ekosistema, udeležence MOOC povabimo k izmenjavi mnenj in izkušenj o osnovnih pogojih, ki morajo biti izpolnjeni, da bi se dostopni turizem lahko razvil. Poudarek je na postopnem razvoju mehkih veščin in zagotavljanju skupnega razumevanja ključnih konceptov, kot je univerzalni dizajn, da bi dostopnemu turizmu dali osrednjo vlogo pri prenovi ponudbe turističnih storitev.

Tema 2.1 Dostopnost kot poslovna priložnost za turistične destinacije in podjetja

Vsebina:

- Vseživljenjsko učenje: ključ do reševanja izzivov turističnega in gostinskega sektorja:
 - Poklicno izobraževanje in usposabljanje (PIU): ključ za premagovanje kroničnega pomanjkanja osebja v turizmu in gostinstvu
 - Nameniti določen čas za usposabljanje delovne sile: uporaba modulov, uporaba digitalnih učnih orodij, da bi predavatelji, strokovnjaki dani časovni okvir čim boljše izkoristili.
 - Razvijanje mehkih veščin: ključno za dostopen in trajnosten turistični ekosistem. Razvijanje mehkih veščin zahteva miselnost, ki je vedno pripravljena na učenje in izboljšave.



- Kaj so mehke veščine ? Primeri: pozorno poslušanje, jasno govorjenje, potrpežljivost, razumevanje, empatija, reševanje problemov, obvladovanje nepredvidenih situacij, čustvena inteligenca, sposobnost komuniciranja, razvoj pravičnih in vključujočih storitev za vse
 - Pridobivanje znanj in veščin na področju dostopnosti v turizmu je priložnost, ki ponuja dolgoročno perspektivo v karieri.
- Predstavitev dostopnega turizma za vse
- Univerzalni dizajn je pristop k univerzalnemu oblikovanju: posameznikom s posebnimi potrebami omogoča dostop in dostopnost, obenem pa imajo koristi od tega vsi drugi uporabnikom. Podpira tudi trajnost, saj ni potrebe ali pa je ta majhna po poznejših prilagoditvah in preoblikovanju.
 - Dostopnost ni ločen pojem, vključena mora biti v vse povezane dejavnosti, strukturo ali organizacijo in storitve celotne vrednostne verige določene turistične destinacije.
 - Uvod v standard ISO 21902: »Turizem in povezane storitve – dostopen turizem za vse«
 - Uvod v spletno dostopnost in smernice WCAG 2.0.
 - Koraki usposabljanja za veščine dostopnosti.
- Dostopnost za vse - velika poslovna priložnost in konkurenčna prednost
- Zapomnimo si enkrat za vselej, da dostopnost ni nujno draga. Majhne spremembe v odnosu, obnašanju in ponujenih storitvah imajo lahko velik učinek.
 - Dostopnost kot gonilo inovacij
 - Dostopnost kot gonilo trajnostnih praks in vključujočega okolja v bolj prijaznih in prijetnih destinacijah
 - Dostopnost kot gonilo višje kakovosti gostinskih storitev: zakaj in kako dostopne storitve koristijo vsem strankam
 - Dostopnost kot prednost za obiskovalce in lokalno prebivalstvo, saj izboljšuje splošno kakovost življenja
 - Dostopnost in donosnost naložbe
- Usposabljanje osebja in vključevanje
- Zaposlovanje oseb z invalidnostjo: zakaj premagovanje začetnih izzivov ustvarja poslovne priložnosti
 - 'Doživljanje' invalidnosti: kako ozavestiti in informirati sodelavce in osebje



Tema 2.2 Pravila in priporočila o tem, kako izboljšati dostopnost v turističnih podjetjih

Vsebina:

Dostopnost na kraju samem: od "prvih korakov" do vključujočega turističnega objekta/ strukture

- Naučiti se, kako lahko manjša preureditev izboljša dostopnost in gostoljubje v objektu.
 - Sprejemanje dostopnosti je postopen proces, ki poteka korak za korakom. Kako lahko »prvi koraki« dostopnosti postanejo skoki.
 - Dostopne poti do prizorišč: zgodbe o uspehu za ponazoritev prejšnje točke.
 - Ocenjevanje dostopnosti vašega kraja/ustanove

 - Zagotavljanje točnih, zanesljivih in pravočasnih informacij in komunikacije o dostopnosti na kraju samem

Vključevanje pogovornih simulatorjev (klepetalnih robotov) za izboljšanje informacij o dostopnosti storitev, ki se ponujajo "na mestu"

- Spoznavanje potreb po prenovah objektov glede na potrebe uporabnikov po dostopu in dostopnosti
 - Vključevanje dostopnosti v splošno strateško vizijo
 - Sprejemanje in izvajanje pristopa univerzalnega oblikovanja (do gostov in zaposlenih)
 - Izboljšanje storitev za vse goste / oskrba oseb z različnimi potrebami po dostopu/dostopnosti
 - Sodelovanje s strokovnjaki za dostopnost
 - Zgodbe o uspehu: gradnja/prenova prostorov po načelu univerzalnega oblikovanja.

Povečanje dostopnosti po vsej destinaciji: pomen celostnega pristopa

- Ključni indikatorji/ pokazatelji za prepoznavanje destinacij:
 - SWOT analiza destinacije pokaže prednosti in slabosti: ustvarjanje podlage za razvoj bolj bivalnih in prijetnejših destinacij za vse
- Načrtovanje izboljšav dostopnosti destinacij, priprava celostnega načrta
 - Ugotoviti, kakšne so potrebe po usposabljanju kadra na ravni destinacije
 - Ustvariti "čarobni krog" dostopnosti: dostopne ustanove spodbujajo dostopne destinacije in dostopne destinacije spodbujajo dostopne ustanove



Financira Evropska unija



- Ravnati v skladu z zdravstvenimi in varnostnimi ukrepi, ki veljajo v turistični destinaciji, kar lahko poveča občutek varnosti in zaupanje gostov, s tem pa večji obisk
- Napisati vodič po dostopnosti destinacije
- Razvoj priporočil za dostopnost javnih storitev in infrastrukture