

Đana Baftiri • Maja Postoglu  
Emina Šišić Anđelić • Lidija Andrijević Gajić

## BRIGA O GOSTU S INVALIDITETOM



Zagreb, lipanj 2020.

Maja Postoglu, prof.soc.ped. mentor

12. studenog 2020.



# Projekt: Briga o gostu s posebnim potrebama

Za MŽSV za nastavnike u odgoju i  
obrazovanju učenika s teškoćama za  
strukovne kvalifikacije u svim obrazovnim  
sektorima



Ministarstvo turizma  
REPUBLIKE HRVATSKE

# Osnovno o projektu

Financirano sredstvima Ministarstva turizma i sporta u sklopu poziva "Promocija i jačanje kompetencija strukovnih zanimanja za turizam 2019/20"

Trajanje: 1. siječnja do 31.kolovoza / 30. studenog 2020.

Nositelj: Srednja škola Centar za odgoj i obrazovanje

Partneri: CZOO Slava raškaj  
CZOO Vinko Bek  
Elektrotehnička škola

Projekt je financiran sredstvima Ministarstva turizma i sporta. Ova publikacija izražava isključivo stajalište njenih autora i Ministarstvo turizma i sporta ne može se smatrati odgovornim prilikom uporabe informacija koje se u njoj nalaze.

# Zašto baš ova tema

- Sve veći broj osoba s invaliditetom su korisnici turističkih i ugostiteljskih usluga. Invaliditet nije uvijek vidljiv i nije uvijek dovoljno gostu omogućiti samo arhitektonsku prilagodbu.
- Iskustvo u radu s učenicima s teškoćama u razvoju
- Praktična nastava izvan škole (ugostitelji) te susreti sa strahom, neznanjem, stigmatizacijama
- Želja ugostitelja i djelatnika u turizmu za pružanjem kvalitetne, individualno prilagođene usluge svakom gostu
- Skeniranje potreba, ideja, prilika, realizacija

# Ciljevi i rezultati

- Izrada priručnika "Briga o gostu s invaliditetom" s posebnim naglaskom na senzibilizaciju, prilagodbu prostora, pristup gostima s različitim vrstama invaliditeta, bonton u postupanju s gostima s posebnim potrebama
- Izrada otvorenih obrazovnih resursa povezanim sa sadržajima priručnika "Briga o gostu s posebnim potrebama" (popratne video upute, slikovne upute, primjere iz prakse i sl.)
- Senzibilizacija, jačanje kompetencija i podizanje kvalitete rada radnika i učenika u turizmu i ugostiteljstvu za potrebe gostiju s invaliditetom
- Postavljanje temelja za razvoj budućeg standarda zanimanja i kvalifikacija proširenog kompetencijama potrebnih za rad s gostima s invaliditetom

# Ciljevi i rezultati

- Priručnik: Briga o gostu s invaliditetom
- Tiskan, naklada 500 kom
- U digitalnom obliku na stranici [www.ss-czoio.hr](http://www.ss-czoio.hr)  
(Naslovnica/Projekti/Briga o gostu s posebnim potrebama)
- Obuhvaćeni invaliditet:
  - Tjelesni invaliditet
  - Intelektualne teškoće
  - Poremećaji iz spektra autizma
  - Oštećenja sluha
  - Oštećenja vida
- Dodatno: Prilagodbe menija i letaka

# Ciljevi i rezultati

- Priručnik: Briga o gostu s invaliditetom
- Općenito osnove pružanja kvalitetne usluge gostima s invaliditetom:
- Slušanje, poštovanje, individualni pristup, bez pretpostavki o invaliditetu, strpljenje, opuštenost, osmijeh, izravno obraćanje, jednostavan jezik, postupanje s pomagalima i terapijskim životinjama itd.



Projekt je financiran sredstvima Ministarstva turizma i sporta. Ova publikacija izražava isključivo stajalište njenih autora i Ministarstvo turizma i sporta ne može se smatrati odgovornim prilikom uporabe informacija koje se u njoj nalaze.

# Ciljevi i rezultati

- Priručnik: Briga o gostu s invaliditetom
- Gost s tjelesnim invaliditetom:
- Osnovno o toj vrsti invaliditeta
- Preporuke za postupanje: Prostorni uvjeti, informacije za snalaženje u prostoru, postupanje s pomagalima, ulaganje vremena i strpljenja u komunikaciju (npr. cerebralna paraliza), izravno obraćanje...



Projekt je financiran sredstvima Ministarstva turizma i sporta. Ova publikacija izražava isključivo stajalište njenih autora i Ministarstvo turizma i sporta ne može se smatrati odgovornim prilikom uporabe informacija koje se u njoj nalaze.



# Ciljevi i rezultati

- Priručnik: Briga o gostu s invaliditetom
- Gost s intelektualnim teškoćama:
- Osnovno o toj vrsti invaliditeta
- Preporuke za postupanje: komunikacija, način obraćanja, pojednostavljivanje informacija o meniju, izbjegavanje stručnih termina, strpljenje, opravdanost komunikacije s osobom u pratnji



Projekt je financiran sredstvima Ministarstva turizma i sporta. Ova publikacija izražava isključivo stajalište njenih autora i Ministarstvo turizma i sporta ne može se smatrati odgovornim prilikom uporabe informacija koje se u njoj nalaze.



# Ciljevi i rezultati

- Priručnik: Briga o gostu s invaliditetom
- Gost s PSA:
- Osnovno o toj vrsti invaliditeta
- Preporuke za postupanje: smanjivanje podražaja, način govora, izbjegavanje prenesenog značenja, sarkazma, bez dodira i afektiranja, razumijevanje, tolerancija nekih ponašanja, izravne komunikacije, ne pokazivati čuđenje i neprimjerene reakcije, posebni zahtjevi...



Projekt je financiran sredstvima Ministarstva turizma i sporta. Ova publikacija izražava isključivo stajalište njenih autora i Ministarstvo turizma i sporta ne može se smatrati odgovornim prilikom uporabe informacija koje se u njoj nalaze.

# Ciljevi i rezultati

- Priručnik: Briga o gostu s invaliditetom
- Gost s oštećenjem sluha:
- Osnovno o toj vrsti invaliditeta
- Preporuke za postupanje: načini komunikacije, izravno obraćanje, strpljivost, dodatna pojašnjenja kako bi se sigurno razumio zahtjev, isti konobar cijelo vrijeme, objasniti reakcije osoba oko njih...



Projekt je financiran sredstvima Ministarstva turizma i sporta. Ova publikacija izražava isključivo stajalište njenih autora i Ministarstvo turizma i sporta ne može se smatrati odgovornim prilikom uporabe informacija koje se u njoj nalaze.

# Ciljevi i rezultati

- Priručnik: Briga o gostu s invaliditetom
- Gost s oštećenjem vida:
- Osnovno o toj vrsti invaliditeta
- Preporuke za postupanje: način vođenja, komunikacija (specifičnosti), izravno obraćanje, dodatna pomoć u čitanju menija, način serviranja po principu sata, novčane transakcije...



Projekt je financiran sredstvima Ministarstva turizma i sporta. Ova publikacija izražava isključivo stajalište njenih autora i Ministarstvo turizma i sporta ne može se smatrati odgovornim prilikom uporabe informacija koje se u njoj nalaze.

# Ciljevi i rezultati

- Priručnik: Briga o gostu s invaliditetom
- Prilagodbe teksta (menija, letaka):
- Osnovni principi te primjeri

DNEVNI MENI	
<b>MENI 1 ----- 240 kn</b>	
<b>TERINA OD GUŠČJE JETRE S INTEGRALNIM TOSTOM</b>	
- štruca od mljevene jetre i začina pečena u kalupu (podsjeća na paštetu i maže se na kruh)	
<b>GOVEDI CONSOMME S GRIZ NOKLICAMA</b>	
- jaka bistra juha od govedih kostiju i povrća koje je prethodno pečeno u pećnici	
<b>POŠIRANI BRANCIN NA PIREU OD CELERA I ŠAFRANA</b>	
- brancin (riba) kuhan u temeljcu, ali bez da zavrije (na 90°C)	
<b>TIKVICE U TEMPURI S AIOLI UMAKOM</b>	
- tikvice u smjesi od brašna, soli i hladne vode pečene u ulju s hladnim umakom od žumanjka, maslinovog ulja, češnjaka, senfa i začina (podsjeća na majonezu)	
<b>SORBETO OD CITRUSA S LIMETOM</b>	
- miksana limeta, slatko vrhnje, limunov sok, šećer i led (podsjeća na stadoled)	
<b>MENI 2 ----- 180 kn</b>	
<b>CESAR SALATA</b>	
- salata od pilećeg filea, zelene salate, pržene slanine i sira parmezana	
<b>GAZPACHO</b>	
- hladna juha od rajčice s kockicama sirovog povrća	
<b>GNUDI S MASLACEM I KADULJOM</b>	
- okruglice od skute, parmezana i griza poslužene s maslacem i kaduljom	
<b>FILET MIGNON S PEČENIM POVRĆEM</b>	
- dio govedjeg filea i pečeno povrće	
<b>BROWNIE S MALINAMA I KREMOM OD MENTE</b>	
- vrsta čokoladnog biskvita poslužen s malinama i kremom od mente	

***DNEVNI MENI***

***MENI 1***  
***240,00 kn***

***TERINA OD GUŠČJE JETRE S INTEGRALNIM TOSTOM***  
\*\*\*

***GOVEDI CONSOMME S GRIZ NOKLICAMA***  
\*\*\*

***POŠIRANI BRANCIN NA PIREU OD CELERA I ŠAFRANA***  
\*\*\*

***TIKVICE U TEMPURI S AIOLI UMAKOM***  
\*\*\*

***SORBETO OD CITRUSA S LIMETOM***

\*\*\*\*\*

***MENI 2***  
***180,00 kn***

***CESAR SALATA***  
\*\*\*

***GAZPACHO***  
\*\*\*

***GNUDI S MASLACEM I KADULJOM***  
\*\*\*

***FILET MIGNON S PEČENIM POVRĆEM***  
\*\*\*

***BROWNIE S MALINAMA I KREMOM OD MENTE***

\*\*\*\*\*

Projekt je financiran sredstvima Ministarstva turizma i sporta. Ova publikacija izražava isključivo stajalište njenih autora i Ministarstvo turizma i sporta ne može se smatrati odgovornim prilikom uporabe informacija koje se u njoj nalaze.

# Ciljevi i rezultati

- Otvoreni obrazovni sadržaji povezani sa sadržajima Priručnika
- Dostupni na youtube stranici Škole i putem QR kodova u Priručniku
- Pogledajmo neke



# Evaluacija

- Edukacija grupe učenika – preliminarni i završni upitnik
- Evaluacija dosadašnjih edukacija – potrebe i zadovoljstvo
- Stručne recenzije Priručnika

## MIŠLJENJE RECENZENATA

*prof. dr. sc. Lella Kiš Glavaš:*

*“Ovo je ‘mali veliki priručnik’. To je priručnik koji je mali s obzirom na obim, broj stranica, ali je istovremeno i veliki s obzirom na namjenu i kvalitetu sadržaja kojeg nudi.”*

*Mladen Marušić, stručni učitelj kuharstva, savjetnik:*

*“Imajući na umu naslov priručnika, Briga o gostu s invaliditetom, možemo reći da je uistinu odgovorio na svoju temeljnu postavku, a to je brinuti o gostu s invaliditetom kako bi se osjećao ugodno i opušteno te profesionalno uslužen kao i svaki drugi posjetitelj ugostiteljskog objekta. Upute koje nam predlažu autori dio su njihova dugogodišnjeg iskustva u radu s osobama s posebnim potrebama, a profesionalne strukovne kompetencije izvire iz problem-skih situacija kojima se priručnik bavi, što je posebno vidljivo u video uratcima.”*

# PITANJA?



Projekt je financiran sredstvima Ministarstva turizma i sporta. Ova publikacija izražava isključivo stajalište njenih autora i Ministarstvo turizma i sporta ne može se smatrati odgovornim prilikom uporabe informacija koje se u njoj nalaze.





Projekt je financiran sredstvima Ministarstva turizma i sporta. Ova publikacija izražava isključivo stajalište njenih autora i Ministarstvo turizma i sporta ne može se smatrati odgovornim prilikom uporabe informacija koje se u njoj nalaze.