

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

BRIGA O GOSTU S INVALIDITETOM



Zagreb, lipanj 2020.

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

BRIGA O GOSTU S INVALIDITETOM

Zagreb, lipanj 2020.

BRIGA O GOSTU S INVALIDITETOM ¹

Autorice:

Đana Baftiri

Maja Postoglu

Emina Šišić Anđelić

Lidija Andrijević Gajić

Otvorene obrazovne resurse izradili:

Đana Baftiri

Maja Postoglu

Katarina Boršić

Hrvoje Knežević

Petar Beneti

Proizvodnja: Media talenti

Tekst čitala: Julija Gubeljić

Recenzenti:

prof.dr.sc. Lelia Kiš-Glavaš, Sveučilište u Zagrebu,

Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet

Mladen Marušić, strukovni nastavnik-savjetnik,

Ugostiteljsko-turističko učilište

Lektorirala: Silvia Vladić Vrban

Fotografije: Silvia Vladić Vrban

Grafička obrada i prijelom teksta:

Val Bekić, 2c

Marija Škrlec, prof. mentor

Zagreb, lipanj 2020.

¹ U svojim preporukama ponegdje koristimo pojmove "posebne potrebe". Korištenjem pojma "posebne potrebe" ne želimo stigmatizirati ili diskriminirati osobe s invaliditetom. U većem dijelu priručnika koristimo terminologiju koju su odabrale same osobe s invaliditetom, čime poštujemo njihov odabir (Sheratonska deklaracija, 2003.). Prilikom posluživanja gosta s invaliditetom, ugostitelj spomenute pojmove nema razloga koristiti, ali ih je dobro biti svjestan.

Briga o gostu predstavlja važan segment ugostiteljske djelatnosti. Obuhvaća zalaganje poslodavaca da se gostu udovolji i što kvalitetnije uskladi ponuda s njegovim potrebama. Sastavni dio brige o gostu obuhvaća: strpljivost, uslužnost, ljubaznost i susretljivost u ispunjavanju zahtjeva.

Kada je riječ o gostima s invaliditetom, postoji velika potreba da se usluge u ugostiteljstvu prilagode populaciji ovih osoba, pogotovo ako imamo na umu da su ugostiteljstvo i turizam najbrže rastuće djelatnosti u ekonomskom razvoju Republike Hrvatske.

Ukoliko polazimo od toga da svaki pojedinac ima različite individualne potrebe, dolazimo do zaključka kako djelatnost brige o gostu u ugostiteljstvu ne može biti univerzalna za svakog gosta. Svaki gost s invaliditetom je osoba sa svojim specifičnim potrebama, pa nam je želja da ovim priručnikom osvijestimo njihove potrebe u ugostiteljstvu na tom planu. Važno je predvidjeti potrebe gostiju, što zahtijeva stalno obogaćivanje emocionalnih i socijalnih kompetencija ugostiteljskih djelatnika.

Postoji više vrsta i stupnjeva invaliditeta. Neki gosti će se otežano kretati, imati oštećenja vida ili sluha. Njihove posebne potrebe ćete lako zamijetiti, no postoje i nevidljive teškoće koje je teže odmah uočiti npr. autizam, ADHD poremećaj, intelektualne teškoće i dr. U slučaju da ugostiteljski djelatnici nisu imali susrete, osobno iskustvo rada i skrbi o osobama s posebnim potrebama, mogu iskazati strah i zabrinutost prilikom pružanja kvalitetne usluge ovim gostima. Upravo stoga smo pokrenuli izradu ovog priručnika, koji ima za cilj promjenu stava prema osobama s invaliditetom, kako bi poboljšali pružanje usluga u ugostiteljstvu.

Pored svih općih principa rada i brige o svakom gostu, u radu s osobama s invaliditetom treba uložiti više truda, uslužnosti i profesionalnosti. Međusobno razumijevanje, senzibiliziranost i tolerancija su nezaobilazni preduvjeti brige o gostu s invaliditetom. U prvom redu je važna kvalitetna komunikacija koju će gost doživjeti kroz našu otvorenost, prijateljski i nenametljiv odnos, iskazivanje dobrodošlice, sigurnost u nastupu i sl. Ove vrijednosti

i norme ponašanja trebaju radnici u ugostiteljstvu usvojiti tijekom cjeloživotnog obrazovanja što predstavlja neophodan standard u podizanju kvalitete rada.

Predlažemo nekoliko općenitih načina na koje možete pružiti bolju uslugu gostima s invaliditetom:

- Nemojte pretpostavljati kako svaki gost s invaliditetom ima iste karakteristike. Potrebno je pristupati individualizirano svakom gostu.

- Gostu s invaliditetom osigurajte prednost pri usluživanju, čime se skraćuje vrijeme čekanja na uslugu.

- Terapijske životinje i psi vodiči predstavljaju nužnu pomoć osobi s invaliditetom i imaju slobodan pristup svim javnim objektima. Poželjno je da dopustite ulaz i boravak i u ugostiteljske objekte te na taj način omogućite osobama s invaliditetom korištenje ugostiteljskih usluga u cijelosti.

- Tretirajte osobe s invaliditetom s poštovanjem i uvažavanjem.

- Pozorno slušajte gosta.

- Imajte strpljenja, optimizma i budite spremni za pronalaženje najboljeg načina za komunikaciju.

- Nasmiješite se, opustite se i imajte na umu da osobe s invaliditetom žele doživjeti ugodnu ugostiteljsku uslugu. Ukoliko ocijenite primjerenim, poslužite se humorom.

- Ne pretpostavljajte kakav invaliditet ima osoba. Nikada ne postavljajte osobna pitanja o nastanku, tijeku ili prognozi invaliditeta.

- Neke teškoće nisu vidljive. Uzmite vremena da upoznate potrebe svojih gostiju.

- Budite strpljivi. Osobe s određenim teškoćama možda će trebati malo više vremena da vas shvate i odgovore.

- Ako niste sigurni što učiniti, slobodno pitajte gosta: "Kako da Vam pomognem?"

- Prije nego što ponudite pomoć, pitajte gosta treba li i želi li vašu

pomoć. Oni najbolje znaju trebaju li pomoć i kako je možete pružiti. Ponekad ljudi, u najboljoj namjeri, pretjeraju u nuđenju pomoći te to preraste u nametljivo ponašanje koje može iritirati osobu s invaliditetom.

- Ako ne možete razumjeti što netko kaže, samo pristojno pitajte ponovo.

- Pronađite najbolji način za komunikaciju. Dobar je početak pažljivo slušanje.

- Govorite izravno osobi s invaliditetom, a ne njihovoj pratnji.

- Koristite jednostavan jezik i izražavajte se jasnim i kratkim rečenicama.

- Ne dirajte pse vodiče ili druge životinje za podršku i ne obraćajte im se - one rade i moraju stalno biti na oprezu.

- Pitajte za dopuštenje prije nego što dodirnete invalidska kolica ili druga pomagala.

- Iskažite zainteresiranost i trud kako biste ispunili zahtjev gosta.

- Preporuča se da poslodavci u sektoru ugostiteljstva i turizma izrade plan za postupanje u hitnim situacijama za goste s invaliditetom. Njih izvjesite na informativne ploče objekta ili ih pripremite u obliku letka.

- U slučaju eventualnih pritužbi gosta, ponudite alternative rješavanja problema te pokažite empatičnost i strpljivost pri rješavanju problema.

- Poštujte privatnost osobe uz najviše etičke standarde.

- Budite uvijek diskretni pri rješavanju zahtjeva gosta, koji nikada ne smije doživjeti neprimjerenu neverbalnu komunikaciju niti neprofesionalno postupanje.

UPUTA ZA KORIŠTENJE PRIRUČNIKA:

Na kraju priručnika nalaze se poveznice na video upute vezane uz svako pojedino područje priručnika.

GOST S TJELESNIM INVALIDITETOM



Tjelesni invaliditet nastaje kao posljedica brojnih motoričkih poremećaja ili bolesti.

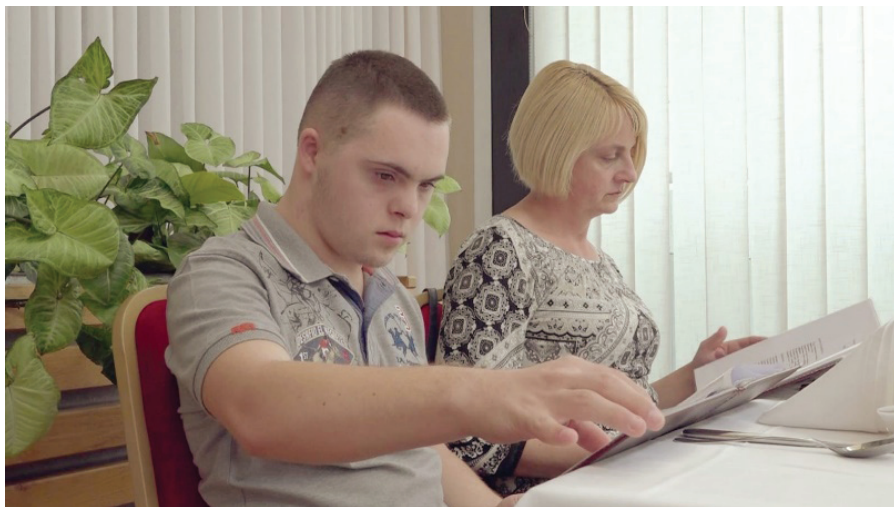
Kod gosta s tjelesnim invaliditetom možemo opaziti poremećaje pokreta i položaja tijela različite težine, smanjenu ili onemogućenu funkciju pojedinih dijelova tijela (ruku, nogu, kralježnice itd.) te nepostojanje dijelova tijela ili ekstremiteta.

Kako bi se olakšao pristup ugostiteljskim objektima za osobe s tjelesnim invaliditetom, važno se pridržavati pravila za osiguravanje prostorne pristupačnosti koji su propisani Pravilnikom o osiguranju pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti (NN 78/2013). Važno je pritom osigurati pristup svim dijelovima ugostiteljskog objekta, uključujući i terasama te prilagođenim sanitarnim čvorovima kako bi se osobe s tjelesnim invaliditetom osjećale u potpunosti dobrodošle.

POSTUPCI PODRŠKE OSOBAMA S TJELESNIM INVALIDITETOM

- Vodite računa o osiguravanju prostornih uvjeta kako bi se olakšao pristup i spriječile nezgode (povećajte razmak među stolovima, uklonite višak namještaja i inventara i dr.).
- Razmislite i planirajte s koje strane će osoba sjesti za stol s ciljem olakšavanja posluživanja jela, pića ili pribora.
- Unaprijed osigurajte potrebne prostorne preduvjete kako ne bi došlo do naknadnog premještanja gosta.
- Osigurajte važne informacije gostu o snalaženju u prostoru i prilasku pomoćnim prostorijama.
- U pravilu nije uputno dodirivati ili pomicati ortopedska pomagala gosta (kolica, hodalicu i sl.).
- Uložite više vremena i strpljenja u komunikaciju te po potrebi ponovite rečenicu (npr. kod gosta s cerebralnom paralizom kojem treba više vremena da se izrazi).
- Obraćajte se gostu izravno, a izbjegavajte komunikaciju putem posrednika.
- Obazrivo upitajte osobu o eventualnim dodatnim potrebama tijekom boravka u objektu (npr. dodatni ubrusi, serviranje pića sa slamkom i sl.), kako biste pokazali spremnost za pružanjem podrške i zadobili povjerenje gosta.

GOST S INTELEKTUALNIM TEŠKOĆAMA



Osobe s intelektualnim teškoćama imaju ograničenja u intelektualnom funkcioniranju i adaptivnom ponašanju. Intelektualne teškoće su ujedno i najčešće nevidljive teškoće.

Odstupanja u intelektualnom funkcioniranju se između ostaloga očituju u: nedostatnom izvođenju različitih misaonih operacija, siromašnom rječniku i otežanom razumijevanju govora kao i verbalnom izražavanju, otežanoj primjeni stečenog znanja u novim situacijama i dr. Postoji nekoliko stupnjeva intelektualnih odstupanja, od lakših do težih. Odstupanja u adaptivnom ponašanju ogledaju se u teškoćama primjene naučenih sadržaja i snalaženja u novim socijalnim situacijama. Najčešća područja odstupanja su: briga o sebi, komunikacija, socijalne vještine, funkcionalna znanja itd. Odstupanja u adaptivnom ponašanju mogu biti od blažih, u kojima je osoba gotovo samostalna, do izraženijih pri kojima je osobi potrebna obimna pomoć.

POSTUPCI PODRŠKE OSOBAMA S INTELEKTUALNIM TEŠKOĆAMA

- Obraćajte se osobi neposredno na konkretan način.
- Uspostavite pozitivan i dobronamjieran odnos.
- Obraćajte se polagano, razgovjetno i smirenim tonom.
- Izražavajte se jednostavnim rečenicama.
- Pričekajte odgovor osobe (imati na umu da im je potrebno više vremena).
- Procijenite opravdanost komuniciranja s osobom u pratnji, a u pravilu izbjegavajte obraćanje preko pratitelja.
- Predvidite veći razmak među stolovima, a ukoliko gost želi osigurajte mu miran kutak.
- Pružite informacije o meniju (npr. sastav ili termička obrada jela) na najjednostavniji način.
- Izbjegavajte korištenje stručnih izraza kao npr. flambirano, panirano, naravno i sl. Radije objasnite jednostavnim rječnikom, opišite postupak ili pokažite sliku.
- Upitajte gosta je li alergičan na neku hranu i upozorite ga ako u jelu, koje naručuje, ima te namirnice.
- Pokažite spremnost za učinkovitu komunikaciju (recite prave riječi u pravo vrijeme, ne budite preopširni niti prekratki i dr.).
- Imajte strpljenja pri naplati računa, po potrebi pojasnite pojedine stavke računa i sl.

GOST S POREMEĆAJEM IZ SPEKTRA AUTIZMA



Najvažnije značajke kod poremećaja iz spektra autizma su poteškoće u komunikaciji. Osobe s tim poremećajem imaju teškoća u razumijevanju socijalnih normi i govora tijela. Sklone su shvaćati stvari doslovno i imaju teškoća u "čitanju između redaka". Nerazumijevanje dovodi do frustracije i osoba ponekad koristi određene načine da se smiri,, a koji ostalima mogu izgledati neobično (određeni pokreti, mimika i sl.).

Osobe iz spektra autizma mogu biti visoko funkcionalne u komunikaciji, ali i imati velikih teškoća. Ne treba pretpostavljati u kolikoj mjeri osoba može ili ne može komunicirati te se uvijek potrebno obratiti osobi s autizmom izravno. Često ne uzvraćaju pogled, već gledaju sa strane ili zaklanjaju pogled te uspostavljanje kontakta očima zahtjeva svjestan napor. Na to ne treba gledati kao neuljudnost.

Ponekad radi nerazumijevanja postavljaju mnogo pitanja kako bi si pojasnili ono što su čuli. Njihova komunikacija je izravna i iskrena te ne mogu činjenice uljepšavati upotrebom prenesenog značenja kako bi na ljepši način rekli ono što misle. To je jedini način komunikacije koji znaju i nemaju namjeru uvrijediti vas ili biti nepristojni.

Iako teško izražavaju svoje emocije, ne znači da su neosjetljivi. Oni jako dobro prepoznaju kada netko ima negativan stav prema njima ili je neprijateljski nastrojen i zbog toga se osjećaju loše, nesigurno i odbačeno.

Osobama s autizmom često smeta pretjerana stimulacija osjetila (buka, gužva, snažni mirisi, dodiri). Na iznenadne podražaje mogu burno reagirati.

PRISTUP GOSTU S POREMEĆAJEM IZ SPEKTRA AUTIZMA

- Osigurajte gostu stol u mirnom kutku, što dalje od zvučnika, snažnih mirisa, buke, intenziteta jakog svjetla te izvora jarkih boja.
- Govorite tiho, smireno i nenametljivo.
- Ne koristite prenesena značenja, sarkazam i sl. Govorite jasno i izravno.
- Ne dodirujte osobu s autizmom bez upozorenja.
- Budite strpljivi i puni razumijevanja. Ponekad će im biti potrebno više vremena da formuliraju što žele i da se sporazumiju s vama.
- Nemojte pretpostavljati da osoba ima loše namjere ako pogrešno shvate ono što ste rekli.
- Tolerirajte repetitivno, ponavljajuće ponašanje i rituale koji su sastavni dio autizma.
- Nemojte zamjeriti osobama izravnost u komunikaciji i što vas mogu iznenaditi neuvijenim komentarima.
- Ne očekujte kontakt očima i ne inzistirajte na njemu.
- Odnosite se s razumijevanjem i ljubaznošću, čak i ako će više puta tražiti odgovor na isto pitanje.
- Ne pokazujte neprimjerene reakcije ili čuđenje uslijed neobičnog tona, tempa ili intonacije glasa kojim osobe govore.
- Ponudite slikovni meni ako bi na taj način gostu bilo lakše naručiti.
- Upitajte osobu ili pratnju o načinu serviranja obroka. Nemojte da vas iznenade određeni zahtjevi gosta s autizmom. S osobitom pažnjom pridite rješavanju istih, postavite kraća dodatna pitanja o navikama gosta.

GOST S OŠTEĆENJEM SLUHA



Svaka gluha/nagluha osoba je drugačija, a što je veće oštećenje sluha to su veće njezine jezične i govorne teškoće. Za ostvarivanje obostrano uspješne komunikacije, korisno se pridržavati nekih praktičnih savjeta koji se odnose na subjektivne i objektivne okolnosti komunikacije s gluhom/nagluhom osobom:

- Ukoliko je gluha/nagluha osoba u društvu prevoditelja, obraćajte se izravno njoj, a ne prevoditelju. Izbjegavajte riječi kao npr.: "Pitajte ga/ju..." ili "Recite mu/joj..."
- Trenutačnu pažnju gluhe/nagluhe osobe moguće je pridobiti kratkim laganim mahanjem rukom u njenom vidnom polju ili laganim tapšanjem po ramenu ili nadlaktici.
- Nastojte uvijek ostvariti kontakt na način koji vam se u određenom trenutku čini prihvatljivijim: govorom, pisanjem, pokazivanjem, ručnom abecedom ili znakovnim jezikom ukoliko ga poznajete.
- Za što uspješniju komunikaciju, upitajte gluhu/nagluhu osobu o njenom stanju slušanja i potrebama prilagodbe koje treba učiniti da komunikacija bude uspješna.

- Ne upotrebljavajte znakovni jezik ukoliko niste sigurni da ga gluha/nagluha osoba upotrebljava.
- Pitajte osobu kako želi komunicirati. Ponekad će biti potrebno samo jasno i razumljivo govorenje ili pojačan glas, ali neke gluhe/nagluhe osobe, radije komuniciraju pisanim putem s ljudima koji čuju.
- Ostvarujte uvijek kontakt očima i izražajan kontakt licem u lice. Ne govorite “pored” gluhe/nagluhe osobe, u pravcu zida ili drugih ljudi.
- Stanite na mjesto s kojeg gluha/nagluha osoba može lakše očitavati s vaših usana. Nemojte stajati leđima okrenuti izvoru svjetla jer to smeta očitavanju. Nastojte zauzeti položaj u kojem je vaše lice najbolje osvijetljeno.
- Dok pokazujete slike, nemojte istovremeno govoriti. Ako osoba čita s usana, intenzivno će gledati u lice govornika, pa ne može istovremeno gledati i u tekst ili sliku.
- Ne govorite dok imate neki predmet u ustima jer to smeta očitavanju s usana.
- Ruku držite dalje od usta, a dugu kosu skupite jer to omogućava bolje očitavanje.
- Provjerite je li vas gluha/nagluha osoba u cijelosti razumjela.
- Ako vas osoba nije razumjela, strpljivo preoblikujte rečenicu, pojednostavite, skratite. Ponovite ili preoblikujte cijelu rečenicu, a ne samo jednu riječ jer to često nije dovoljno.
- Ako vi niste razumjeli, ne pravite se da jeste. Tražite osobu da vam ponovi dok ne razumijete njene želje u potpunosti.
- Koliko je god moguće, koristite pisane tekstove ili slike i ostala dostupna vizualna pomagala kako biste pojasnili ono o čemu govorite.
- Ako se tijekom boravka gluhog/nagluhog gosta čuju neki zvučni signali upozorenja, objasnite mu što se događa, npr. približavanje vatrogasnih kola ili hitne pomoći.

GOST S OŠTEĆENJEM VIDA



Termin oštećenja vida obuhvaća različita stanja i stupnjeve oštećenja vida: od visoke slabovidnosti do potpunog gubitka vida. S obzirom na vrstu i razinu oštećenja vida, uobičajeno je upotreba riječi slabovidna ili slijepa osoba.

Slijepi i slabovidne osobe su naši sugrađani koji kao i vi žele, ali i moraju samostalno svakodnevno obavljati različite aktivnosti. Zbog svojih poteškoća s vidom ponekad ovise o tuđoj pomoći.

PREPORUKE ZA PRISTUP GOSTU S OŠTEĆENJEM VIDA:

- Kada osoba s oštećenjem vida uđe u restoran ili hotel teško će pronaći slobodan stol ili recepciju. Pomozite joj.
- Budite prirodni i izravni.
- Obraćajte se izravno osobi s oštećenjem vida, a ne osobi u pratnji.
- Kada na pozdrav pružate ruku, izgovorite da ste pružili ruku.
- Potrudite se zapamtiti ime pri prvom kontaktu.

- Pročitajte osobi što ima u ponudi.
- Sve što dajete ili poslužujete, dajte osobi s oštećenjem vida, a ne pratnji.
- Kada razgovarate budite uvijek licem okrenuti prema osobi koja ne vidi.
- Obratite se osobi imenom, a ako ga ne znate, lagano joj dodirnite rame/ruku, ali pritom najavite da ćete je dodirnuti.
- Kod objašnjavanja lokacija u prostoru izbjegavajte riječi “tu”, “tamo”, “ovdje”. Koristite precizne upute poput “ispred Vas na stolu”, “desno od tanjura” ili po principu sata “Vaše piće je na tri sata” i sl.,
- Informirajte osobu s oštećenjem vida kako je hrana servirana na tanjuru koristeći princip sata npr. na «6 sati» je meso, na «9 sati» povrće, na «3 sata» prilog.
- Ako se volite služiti gestama i mimikom, slobodno se koristite njima, ali ne zaboravite da osoba koja ima poteškoća s vidom ne može sudjelovati u razgovoru koji nema tona.
- Ponudite pomoć pri kretanju, posebno kada slijepa osoba nije na “svom”, poznatom terenu.

Kako voditi osobu s oštećenjem vida:

- Predstavite se prije tjelesnog kontakta (ime, uloga).
- Vodič je uvijek prvi i uvijek je pola koraka ispred osobe s oštećenjem vida.
- Osoba s oštećenjem vida prima vodiča za nadlakticu/rame.
- Nikada nemojte osobu s oštećenjem vida uhvatiti za ruku ili rame i gurati ju ispred sebe ili vući iza sebe.
- Dopustite da vam osoba sama kaže na koji joj način možete pomoći.
- Preporučuje se davati verbalne informacije o preprekama koje se susreću pri kretanju, npr. slijede tri stepenice.

Kako pomoći da slijepa osoba sjedne:

- Osoba s oštećenjem vida uvijek sjeda sama, nemojte ju gurati, vući...
- Stavite ruku osobe s oštećenjem vida na naslon ili na dio stolca na kojem se sjedi, kao i na predmete koji se eventualno nalaze pokraj stolca (drugi stolac, stol i sl.).

Novčane transakcije

- Kako osoba s oštećenjem vida ne može pratiti tijekom transakcije novca putem vida, potrebno je posebno obratiti pozornost na informacije vezane uz iznose novca.
- Okolnosti u kojima se odvija komunikacija i povratna informacija o njima treba biti iskrena i točna.
- Obvezatno dajte potpune informacije, pročitajte sve što piše na potvrdi ili drugom pisanom dokazu novčane transakcije.
- Prilikom plaćanja bankovnim karticama, osoba s oštećenjem vida, vrlo često treba pomoć prilikom upisivanja PIN-a ili potpisivanja. Potrebno je pružiti pomoć nježnim stavljanjem ruke gosta na uređaj ili dovođenjem na mjesto gdje se treba potpisati.
- Ako osoba plaća gotovinom, napomenite da ste vratili ostatak novca i koliko.

PREPORUKE ZA IZRADU MENIJA I LETAKA

PRILAGODBE TEKSTA

Poželjno je za dio gostiju izraditi individualizirane informativne letke. Njih je moguće isprintati, ali i koristiti putem preuzimanja mobilne aplikacije. Ukoliko je to moguće, preporučljivo je koristiti menije ili letke putem tableta. Na taj način gost može individualno prilagođavati veličinu teksta, osvjetljenje, pozadinu i sl., čime se olakšava čitljivost i snalaženje u tekstu.

- Povećati font slova (na 12 ili 14).
- Poravnati tekst po lijevoj margini te odvajati redove dvostrukim proredom.
- Koristiti tiskana slova bez kratkih crtica na krajevima, npr. Arial i Comic Sans.
- Povećati razmak između slova.
- Ostaviti razmak među odlomcima.
- Upotrebljavati standardni hrvatski jezik.
- Tekst oblikovati u kratkim rečenicama i izbjegavati velike tekstualne cjeline.
- Upotrebljavati podebljana (bold) ili istaknuta (highlighted) slova.
- Ne koristiti kose crte i podcrtane riječi.
- Izbjegavati zatrpanost tekstem i slikama.
- Oblikovanje stranice treba biti jednostavno; izbjegavati pozadinske grafike koje mogu smanjiti čitljivost teksta.
- Koristiti jednostavne slikovne prikaze, usmjerene na bitno.
- Ne koristiti stručnu terminologiju na stranim jezicima.



Slika 1. Prikaz menija koji nije prilagođen osobama s invaliditetom

DNEVNI MENI

MENI 1 ----- 240 kn

TERINA OD GUŠČJE JETRE S INTEGRALNIM TOSTOM

- štruca od mljevene jetre i začina pečena u kalupu
(podsjeća na paštetu i maže se na kruh)



GOVEĐI CONSOMME S GRIZ NOKLICAMA

- jaka bistra juha od goveđih kostiju i povrća koje je prethodno pečeno u pećnici



POŠIRANI BRANCIN NA PIREU OD CELERA I ŠAFRANA

- brancin (riba) kuhan u temeljcu, ali bez da zavrije (na 90°C)



TIKVICE U TEMPURI S AIOLI UMAKOM

- 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)



SORBETO OD CITRUSA S LIMETOM

- miksana limeta, slatko vrhnje, limunov sok, šećer i led
(podsjeća na sladoled)



Slika 2. Prikaz menija koji je prilagođen osobama s invaliditetom

UMJESTO ZAKLJUČKA

Svaki gost s invaliditetom je jedinstven i svakom je potrebno pristupiti individualizirano, poštujući njegove teškoće, njegove sposobnosti i potrebe. Kao ugostitelji, imajte na umu dobrobit i zadovoljstvo vaših gostiju, pa tako i gostiju s invaliditetom. Svaki gost koji se negdje osjeća dobrodošao, koji osjeća da se s njime postupa ravnopravno, s poštovanjem i bez predrasuda, najbolja je preporuka i reklama. Ovom vam brošuram želimo pomoći da unaprijedite svoje usluge i da reklama vašeg objekta, među populacijom osoba s invaliditetom, bude pozitivna.

Kako bi gosti s invaliditetom imali veću mogućnost odabira željenog ugostiteljskog objekta i usluge, važno je povećati dostupnost tih usluga. Gosti s invaliditetom, kao i svi ostali gosti, žele da se prema njima ophodi s poštovanjem i da im se pruži što bolja ugostiteljska usluga. Poštujući jednostavne principe i preporuke koje se navode u ovom priručniku, svoju ćete uslugu oplemeniti i učiniti je dostupnom većem broju gostiju, a time i pomoći u proširivanju ponude koju gosti s invaliditetom mogu koristiti. Istom, vaše će se osoblje osjećati sigurnije i kompetentnije u pristupu gostu s invaliditetom, što će biti vrijedan rezultat korištenja ovih kratkih prijedloga koje vam donosimo.

Nadamo se da će se o specifičnostima usluge za goste s invaliditetom početi govoriti tijekom obrazovanja ugostiteljskih djelatnika, kako bi se oni što ranije senzibilizirali i osvijestili potrebu prilagođavanja pristupa, komunikacije i ugostiteljske usluge u cijelosti te da će sadržaj ovog kratkog priručnika naći svoju primjenu i u tom dijelu. Do tada, ovaj priručnik može pomoći da svi ugostiteljski djelatnici, kroz ideju cjeloživotnog učenja, unaprijede svoje kompetencije za pružanje usluga gostima s invaliditetom i na taj način doprinesu boljoj usluzi za sve.

POVEZNICE NA VIDEO I SLIKOVNE UPUTE



Gost s tjelesnim invaliditetom:
<https://bit.ly/3fu9Nde>



Gost s intelektualnim teškoćama:
<https://bit.ly/3iZXQOL>



Gost s poremećajima iz spektra autizma:
<https://bit.ly/2ZleYqi>



Gost s oštećenjem sluha:
<https://bit.ly/2Okmsn9>



Gost s oštećenjem vida:
<https://bit.ly/2WgmTmN>



Prilagodbe menija, slike:
<https://bit.ly/2CzFUJN>



<https://bit.ly/3iXifE2>

ZAHVALE

Ministarstvu turizma
Turističkoj zajednici grada Zagreba
Turističkoj zajednici grada Zaprešića
Hrvatskoj obrtničkoj komori

Gostima:

Učenici Luciji Lukež i gđi. Mariji Meliti Lukež, učeniku Roku Boduljaku i gđi. Ljiljani Boduljak, gđi. Đurđici Šakić, gđi. Lemary Vuletić, gđi. Nives Gotovac, gosp. Martinu Frkoviću, gosp. Marku Bakoviću i gđi. Anji Glavaš na korisnim savjetima prilikom izrade obrazovnih resursa

Ravnatelju Mladenu Smodlaci i djelatnicima Ugostiteljsko-turističkog učilišta na ustupanju prostora restorana za snimanje video sadržaja

Priručnik je nastao u okviru projekta "Briga o gostu s posebnim potrebama".

Projekt je proveden uz potporu Ministarstva turizma u okviru javnog poziva „Promocije i jačanje kompetencija strukovnih zanimanja za turizam“, šk. god. 2019./2020.

Nositelj projekta: Srednja škola - Centar za odgoj i obrazovanje, Zagreb, Zagorska 14

Partneri:

Centar za odgoj i obrazovanje „Slava Raškaj“

Centar za odgoj i obrazovanje „Vinko Bek“

Elektrotehnička škola, Zagreb

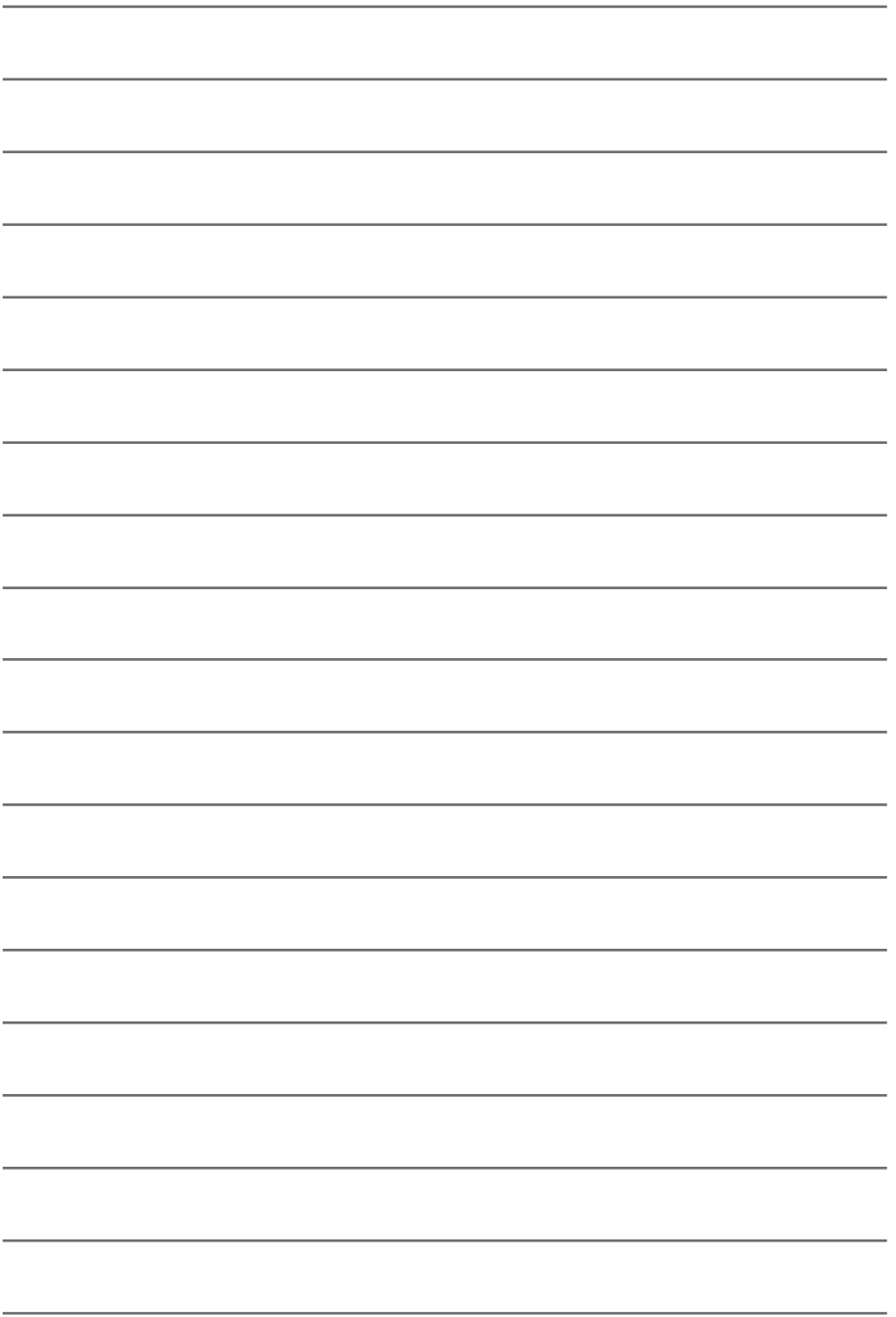


Srednja škola - Centar
za odgoj i obrazovanje,
Zagreb, Zagorska 14



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo
turizma

Ova publikacija izražava isključivo stajalište njenih autora i Ministarstvo turizma ne može se smatrati odgovornim prilikom uporabe informacija koje se u njoj nalaze.



MIŠLJENJE RECENZENATA

prof. dr. sc. Lelia 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 usluženo 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 izviru iz problem-skih situacija kojima se priručnik bavi, što je posebno vidljivo u video uratcima.”