



**TURYSTYCZNA
ORGANIZACJA
OTWARTA**

PROGRAM CYKLU KONFERENCJI/SZKOLENIA BRANŻOWYCH 2026

Turystyka dostępna 2026

Od obiektu do doświadczenia

Dostępność jako standard jakości, informacji, obsługi i projektowania usług turystycznych.

Idea cyklu

Praktyczna konferencja dla branży turystycznej, która pokazuje, jak dostępność przekłada się na jakość doświadczenia gościa, wiarygodną informację, sprawniejszą obsługę i lepiej zaprojektowane produkty turystyczne - także wtedy, gdy nie ma możliwości natychmiastowej przebudowy obiektu.

Organizatorzy

Turystyczna Organizacja Otwarta oraz Empatia Lab

Koordinacja

Beata Nawrat

Formuła

Jednodniowa konferencja branżowa: wystąpienia eksperckie, przykłady praktyczne i warsztaty wdrożeniowe

Edycje

9 wydarzeń w 2026 r.; terminy i lokalizacje zgodnie z harmonogramem.

Materiał programowy do przedstawienia partnerom instytucjonalnym i branżowym

Założenia merytoryczne

Konferencja odpowiada na praktyczne potrzeby podmiotów tworzących ofertę turystyczną: jak rozpoznać potrzeby różnych grup gości, jak uczciwie i precyzyjnie informować o dostępności, jak poprawiać standard obsługi oraz jak projektować produkty i doświadczenia możliwie uniwersalne.

Do kogo kierujemy konferencję

- organizatorzy turystyki, touroperatorzy, biura podróży i podmioty tworzące pakiety turystyczne;
- hotele, pensjonaty, obiekty noclegowe, gastronomiczne i konferencyjne;
- muzea, centra kultury, obiekty sportowe, parki rozrywki, atrakcje i inne miejsca odwiedzane przez turystów;
- przewodnicy, gestorzy szlaków i podmioty świadczące usługi czasu wolnego;
- regionalne i lokalne organizacje turystyczne oraz organizacje branżowe;
- jednostki samorządu terytorialnego i instytucje odpowiedzialne za rozwój, promocję i jakość turystyki w regionie.

Co uczestnik zyska

Lepsze rozumienie klienta	uczestnik rozpozna najczęstsze potrzeby osób z niepełnosprawnościami, seniorów, rodzin z dziećmi i osób czasowo ograniczonych w funkcjonowaniu.
Wiarygodną informację	nauczy się opisywać dostępność obiektu i usługi konkretnie, bez ogólników i obietnic, których nie można zweryfikować.
Rozwiązania możliwe do wdrożenia od razu	pozna działania organizacyjne, informacyjne i obsługowe, które nie wymagają dużych inwestycji budowlanych.
Perspektywę całej ścieżki gościa	przeanalizuje doświadczenie klienta od wyszukania informacji i rezerwacji po pobyt, korzystanie z atrakcji i wyjazd.
Roboczy plan zmiany	zakończy dzień z listą priorytetów i pomysłem na ulepszenie własnego produktu, usługi lub miejsca.

Planowane edycje regionalne

Lp.	Termin	Województwo	Miasto	Obiekt / uwagi
1	09.10.2026 (piątek)	mazowieckie	Warszawa	TOO - Targi TT Warsaw
2	21.10.2026 (środa)	łódzkie	Łódź	TOO - edycja 2
3	26.10.2026 (poniedziałek)	kujawsko- pomorskie	Toruń	TOO - edycja 3
4	05.11.2026 (czwartek)	wielkopolskie	Poznań	TOO - edycja 4
5	06.11.2026 (piątek)	lubuskie	Zielona Góra	TOO - edycja 5
6	10.11.2026 (wtorek)	małopolskie	Kraków	TOO - edycja 6
7	12.11.2026 (czwartek)	podlaskie	Białystok	TOO - edycja 7
8	16.11.2026 (poniedziałek)	opolskie	Opole	TOO - edycja 8
9	20.11.2026 (piątek)	mazowieckie	Warszawa	TOO – PODSUMOWANIE ITTF WARSAW

Ramowy program szkolenia

Program zachowuje stały układ godzinowy dla każdej edycji. Przykłady, ćwiczenia i akcenty sektorowe mogą być dobierane do specyfiki regionu oraz profilu uczestników.

Godzina	Temat i wartość dla uczestnika	Prowadzenie
09:00-09:30	Rejestracja, networking i otwarcie konferencji Powitanie uczestników, przedstawienie celu dnia i sposobu pracy.	Organizatorzy
09:30-10:45	Dostępność, która pracuje na jakość i wynik Dostępność jako element jakości obsługi. Potrzeby różnych grup klientów, bariery na ścieżce korzystania z usługi, rozwiązania niskokosztowe i ustalanie priorytetów zmian.	Beata Nawrat / Dominika Lewicka-Klucznik / Karol Kostrzewa
10:45-11:00	Przerwa kawowa	
11:00-12:30	Klient chce wiedzieć przed rezerwacją Rzetelna informacja przed rezerwacją. Co klient powinien wiedzieć o obiekcie i usłudze, jak komunikować ograniczenia i jak tworzyć użyteczne opisy, zdjęcia oraz dane.	Julita Kuczkowska / Karol Kostrzewa
12:30-13:15	Przerwa obiadowa	
13:15-14:45	Od dostępnego obiektu do dostępnego doświadczenia Warsztat mapowania podróży klienta: od wyszukania oferty i rezerwacji po pobyt, korzystanie z atrakcji i wyjazd. Bariery, punkty krytyczne i rozwiązania alternatywne.	Zespół ekspercki
14:45-15:00	Przerwa kawowa	
15:00-16:00	Dostępny produkt turystyczny - warsztat projektowy Warsztat na realnych usługach i produktach. Uczestnik identyfikuje bariery, poprawia informację dla klienta i przygotowuje mini-plan wdrożenia zmian.	Zespół ekspercki
16:00-16:30	Od inspiracji do wdrożenia Podsumowanie, konsultacja przypadków i wybór pierwszego kroku do wdrożenia. Co można zrobić od razu, co wymaga budżetu, a co współpracy.	Moderator i eksperci

Program szczegółowy

09:30-10:45

Dostępność, która pracuje na jakość i wynik - jak zamienić potrzeby klientów w lepszą usługę

Moduł otwierający porządkuje temat dostępności z perspektywy biznesowej i usługowej. Uczestnicy zobaczą, że dostępność nie sprowadza się do infrastruktury ani do pojedynczej grupy odbiorców. To sposób projektowania doświadczenia klienta, który pomaga ograniczać bariery, poprawiać komunikację, wzmacniać samodzielność gości i budować przewidywalny standard obsługi. Blok łączy perspektywę osób ze szczególnymi potrzebami z codziennymi decyzjami organizatorów turystyki, hoteli, atrakcji i samorządów.

- Klient, którego warto lepiej poznać: kim są osoby ze szczególnymi potrzebami w turystyce - osoby z niepełnosprawnościami, seniorzy, rodziny z małymi dziećmi, osoby czasowo ograniczone ruchowo lub sensorycznie - oraz jak ich potrzeby wpływają na wybór miejsca, sposób rezerwacji, ocenę bezpieczeństwa i decyzję o powrocie;
- Różne potrzeby - jedna usługa: jak ograniczenia wzroku, słuchu, mobilności, orientacji, komunikacji lub przetwarzania informacji mogą zmieniać sposób korzystania z tej samej usługi i dlaczego jedno rozwiązanie nie zawsze odpowiada wszystkim klientom;
- Dostępność jako jakość obsługi: jak przewidywalna informacja, jasne procedury, przygotowany personel i możliwość uzyskania pomocy wpływają na komfort gościa, liczbę sytuacji problemowych oraz spójność standardu obsługi;
- Dostępność za 0, 100 i 1000 zł: przegląd zmian możliwych do wdrożenia małym kosztem - od sposobu udzielania informacji i oznaczeń, przez organizację obsługi, po proste rozwiązania mobilne i wyposażenie wspierające klienta;
- Od deklaracji do priorytetów: jak odróżnić działania pilne od kosztownych, jak planować poprawę dostępności etapami i jak wybierać rozwiązania, które mają największe znaczenie dla klienta przy ograniczonych zasobach;
- Perspektywa zarządzającego: jak rozmawiać o dostępności z właścicielem, zespołem i partnerami tak, aby przejść od ogólnej deklaracji do konkretnych odpowiedzialności, harmonogramu i standardu obsługi;
- Korzyść praktyczna: uczestnik otrzymuje sposób na szybkie uporządkowanie barier i działań według wpływu na klienta, kosztu oraz możliwości wdrożenia.

Efekt dla uczestnika: po module uczestnik potrafi rozpoznać najważniejsze grupy potrzeb, nazwać bariery w swojej usłudze i odróżnić zmiany wymagające inwestycji od działań organizacyjnych, informacyjnych i obsługowych, które można rozpocząć od razu.

11:00-12:30

Klient chce wiedzieć przed rezerwacją - jak komunikować dostępność tak, aby klient mógł świadomie wybrać ofertę

Ten moduł pokazuje, jak informacja staje się częścią produktu turystycznego. Uczestnicy uczą się budować komunikaty, które pomagają klientowi samodzielnie ocenić, czy dany obiekt, atrakcja lub usługa odpowiada jego potrzebom. Zamiast deklaracji typu „obiekt dostępny” uczestnicy pracują na konkretnych danych, fotografiach, wymiarach i opisach sytuacji, które mają znaczenie przed zakupem. Efektem jest mniej nieporozumień, większe poczucie bezpieczeństwa klienta i bardziej profesjonalna komunikacja marki.

- Jak mówić prawdę o dostępności: jak zastępować ogólne hasła precyzyjną informacją o tym, co klient faktycznie zastanie na miejscu - także wtedy, gdy obiekt ma ograniczenia;

- Informacja, która pozwala podjąć decyzję: jakie dane podawać o wejściu, dojściu, parkingu, schodach, podjazdach, windach, szerokości przejść, pokojach, łazienkach, miejscach odpoczynku, gastronomii i innych elementach usługi;
- Zdjęcie, wymiar, prosty opis: jak wykorzystać zdjęcia, podstawowe wymiary, mapy, krótkie opisy i odpowiednio dobrany język, aby klient nie musiał dzwonić po każdą informację i mógł lepiej przygotować się do wizyty;
- Hotel dostępny w praktyce - od rezerwacji do wymeldowania: analiza całego pobytu gościa - kontakt przed przyjazdem, parking i wejście, recepcja, komunikacja w obiekcie, pokój i łazienka, śniadanie i gastronomia, obsługa psa asystującego, alarmowanie, bezpieczeństwo i ewakuacja;
- Ćwiczenie praktyczne: uczestnicy analizują przykładowy opis obiektu, wskazują informacje zbyt ogólne lub nieprzydatne, a następnie przygotowują jego wersję bardziej konkretną, przewidywalną i użyteczną dla klienta;
- Kanały kontaktu przed wizytą: jak przygotować odpowiedzi na najczęstsze pytania klientów, aby recepcja, sprzedaż, informacja turystyczna i kanały online przekazywały spójne komunikaty;
- Korzyść praktyczna: uczestnik potrafi przygotować opis dostępności, który może wykorzystać na stronie internetowej, w ofercie handlowej, systemie rezerwacyjnym lub informacji dla partnerów.

Efekt dla uczestnika: uczestnik potrafi przygotować rzetelny opis dostępności obiektu lub usługi, wskazać dane potrzebne klientowi przed rezerwacją oraz zaplanować spójną informację w kanałach online, sprzedażowych i bezpośredniej obsłudze.

Program szczegółowy - część warsztatowa

13:15-14:45

Od dostępnego obiektu do dostępnego doświadczenia turystycznego - jak zobaczyć usługę oczami klienta

Interaktywny moduł warsztatowy przenosi uwagę z pojedynczego elementu obiektu na całą podróż klienta. Uczestnicy analizują, co dzieje się przed wizytą, w drodze, na miejscu i po zakończeniu usługi. Dzięki temu łatwiej zobaczyć bariery niewidoczne z perspektywy organizatora oraz zidentyfikować miejsca, w których drobna zmiana informacji, procedury lub organizacji obsługi może zdecydować o tym, czy klient skorzysta z oferty samodzielnie i bez stresu.

- Mapa podróży klienta: krok po kroku - wyszukiwanie informacji, kontakt i rezerwacja, przygotowanie do wizyty, dojazd, parking, wejście, orientacja w przestrzeni, zakup biletu lub meldunek, korzystanie z atrakcji i usług dodatkowych, gastronomia, toaleta, odpoczynek i wyjście;
- Momenty prawdy: gdzie najczęściej pojawia się ryzyko utraty klienta - brak informacji, niedostępny kontakt, nieczytelne oznaczenia, brak procedury pomocy, zaskakujące bariery albo niespójna obsługa między kanałami;
- Bariery i rozwiązania alternatywne: jak projektować wsparcie personelu, alternatywny sposób wejścia, zwiedzania, komunikacji lub realizacji usługi tak, aby ograniczenia techniczne nie oznaczały automatycznie wykluczenia klienta;
- Prosty audyt własnej ścieżki klienta: uczestnicy otrzymują sposób patrzenia na własną usługę przez pytania kontrolne i analizują wybrany fragment swojej oferty, wskazując bariery, ryzyka i możliwe usprawnienia;
- Współpraca między podmiotami: jak spojrzeć na dostępność całego doświadczenia turystycznego, gdy klient korzysta kolejno z transportu, noclegu, gastronomii, atrakcji i informacji turystycznej;

- Korzyść praktyczna: uczestnik potrafi stworzyć prostą mapę ścieżki klienta i wskazać miejsca, w których zmiana organizacyjna może najszybciej poprawić doświadczenie gościa.

Efekt dla uczestnika: uczestnik tworzy mapę ścieżki klienta, rozpoznaje punkty krytyczne i potrafi zaproponować rozwiązania alternatywne tam, gdzie pełna dostępność techniczna nie jest obecnie możliwa.

15:00-16:00

Dostępny produkt turystyczny - warsztat projektowy: od pomysłu do oferty, którą łatwiej kupić i zrealizować

Warsztat projektowy służy bezpośredniemu przełożeniu wiedzy z wcześniejszych części konferencji na własną praktykę. Uczestnicy pracują na realnych lub przykładowych produktach: pobycie hotelowym, wycieczce, muzeum, spacerze z przewodnikiem, wydarzeniu, przejeździe czy pakiecie regionalnym. Celem nie jest stworzenie osobnej „oferty dla osób z niepełnosprawnościami”, lecz wzmocnienie podstawowego produktu tak, aby był czytelniejszy, bardziej przewidywalny i użyteczny dla możliwie szerokiej grupy klientów.

- Dla kogo produkt jest dziś dostępny: szybka diagnoza, kto może skorzystać z oferty samodzielnie, kto potrzebuje wsparcia, a kto może napotkać barierę uniemożliwiającą zakup lub udział;
- Co klient musi wiedzieć przed zakupem: wybór kluczowych informacji, które powinny znaleźć się na stronie, w opisie produktu, regulaminie, systemie rezerwacyjnym i komunikacji przed wizytą;
- Projektowanie możliwie uniwersalne: jak wzmocnić główny produkt przez elastyczne zasady obsługi, czytelną informację, różne kanały komunikacji i rozwiązania alternatywne zamiast tworzyć marginalne „oferty specjalne”;
- Plan wdrożenia: wybór 2-3 zmian o największym znaczeniu, określenie pierwszego kroku, osoby odpowiedzialnej, potrzebnych zasobów oraz tego, po czym organizacja pozna, że zmiana rzeczywiście poprawiła doświadczenie klienta;
- Testowanie rozwiązania: jak sprawdzić, czy wprowadzona zmiana jest rzeczywiście użyteczna - przez obserwację, informację zwrotną od klientów i przegląd najczęstszych pytań lub problemów;
- Korzyść praktyczna: uczestnik kończy warsztat z roboczą wersją ulepszanego produktu lub usługi i listą działań, które można kontynuować po konferencji.

Efekt dla uczestnika: uczestnik wychodzi z roboczą wersją ulepszanego produktu lub usługi, listą najważniejszych informacji dla klienta oraz krótkim planem wdrożenia 2-3 zmian o największym znaczeniu.

Zamknięcie i wdrożenie

16:00-16:30

Od inspiracji do wdrożenia - jak wrócić z konferencji z decyzją, a nie tylko z notatkami

Końcowy blok pomaga uporządkować wnioski i zamienić je w decyzje. Uczestnicy mają przestrzeń na konsultację własnych przypadków, rozróżnienie działań możliwych do wykonania od razu od zmian wymagających budżetu lub współpracy oraz wybór jednego konkretnego kroku do wdrożenia po konferencji. Dzięki temu wydarzenie kończy się nie tylko inspiracją, ale także prostym planem dalszego działania.

- Pytania i odpowiedzi: konsultacja realnych dylematów uczestników z ekspertami - możliwość odniesienia programu do własnego obiektu, produktu, wydarzenia, szlaku lub polityki rozwoju turystyki;
- Co możemy zrobić od jutra: lista zmian niskokosztowych i organizacyjnych, które można rozpocząć bez inwestycji budowlanej - w informacji, obsłudze, oznaczeniach, procedurach i przygotowaniu zespołu;

- Co warto zaplanować systemowo: obszary wymagające decyzji właścicielskich, budżetu, zmian infrastrukturalnych albo współpracy między przedsiębiorcami, organizacjami turystycznymi i samorządem;
- Osobisty priorytet wdrożeniowy: każdy uczestnik wybiera jeden konkretny krok, który może rozpocząć po konferencji, oraz określa, jakiego wsparcia, informacji lub współpracy potrzebuje, aby go zrealizować.

Efekt dla uczestnika: uczestnik kończy konferencję z uporządkowanymi priorytetami, odpowiedziami na własne pytania i jasno określonym pierwszym krokiem, który może podjąć po powrocie do swojej organizacji.

Materiały i narzędzia dla uczestników

- schemat pytań kontrolnych do szybkiego przeglądu dostępności własnej usługi;
- model mapy ścieżki klienta do wykorzystania w hotelu, atrakcji, wydarzeniu lub produkcie turystycznym;
- zestaw wskazówek do przygotowania rzetelnej informacji o dostępności przed rezerwacją;
- mini-plan wdrożenia pomagający ustalić priorytety, odpowiedzialność i pierwszy krok po konferencji.

Metody pracy

- krótkie wystąpienia eksperckie oparte na praktycznych przykładach;
- analiza przypadków z hoteli, atrakcji, wydarzeń i innych usług turystycznych;
- mikroćwiczenia i praca na materiałach uczestników;
- mapowanie ścieżki klienta oraz identyfikacja barier i punktów krytycznych;
- warsztat projektowy zakończony mini-planem wdrożenia.

Proponowany zespół ekspercki

Obsada poszczególnych bloków może być dostosowana do lokalizacji, profilu uczestników i tematyki danej edycji.

- Beata Nawrat -
- Dominika Lewicka-Klucznik – specjalistka ds. dostępności, prostego języka i ETR, prywatnie mama syna z niepełnosprawnością
- Dr Karol Kostrzewa – specjalista ds. dostępności, osoba nie dowidząca
- Julita Kuczkowska – specjalista ds. dostępności, osoba poruszająca się na wózku

Rezultat cyklu: wzmocnienie kompetencji branży turystycznej w zakresie projektowania i komunikowania dostępnych usług oraz budowanie wspólnego języka współpracy pomiędzy przedsiębiorcami, organizacjami turystycznymi i samorządem.