

SPIS TREŚCI

Wstęp	5
CZĘŚĆ I	
TURYSTYKA A NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ	7
1. TURYSTYKA - PODSTAWOWA TERMINOLOGIA	9
1.1. Definicja turystyki według UNWTO	10
1.2. Rodzaje turystyki	11
2. SYSTEM USŁUG TURYSTYCZNYCH	18
2.1. Główni aktorzy na rynku turystycznym	18
2.2. Czynniki determinujące funkcjonowanie systemu usług turystycznych	20
2.3. Model trzech podróży	28
2.4. Łańcuch usług turystycznych	30
3. NIEPEŁNOSPRAWNOŚĆ I JEJ RODZAJE	32
3.1. Definicje i modele niepełnosprawności	32
3.2. Orzecznictwo o niepełnosprawności w Polsce	37
3.3. Klasyfikacje niepełnosprawnych	39
4. POLITYKA UNII EUROPEJSKIEJ DOTYCZĄCA DOSTĘPNOŚCI W TURYSTYCE	46
4.1. Przeciwdziałanie marginalizacji osób niepełnosprawnych	46
4.2. Geneza i koncepcja idei: „Turystyka dla wszystkich”, „Projektowanie dla wszystkich”	48
4.3. Działania podejmowane na rzecz rozwoju turystyki osób niepełnosprawnych	50
5. OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE JAKO GRUPA DOCELOWA DLA SEKTORA TURYSTYCZNEGO	55
5.1. Sytuacja demograficzna w Unii Europejskiej	55
5.2. Prognozy demograficzne i ich konsekwencje dla sektora turystycznego	59
5.3. Zachowania turystyczne osób niepełnosprawnych	62
5.4. Potencjał ekonomiczny osób niepełnosprawnych	66
6. DOSTĘPNOŚĆ BAZY TURYSTYCZNEJ DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH	69
6.1. Osoby niepełnosprawne ruchowo i użytkownicy wózków inwalidzkich	71
6.1.1. Wymagania osoby niepełnosprawnej	74
6.1.2. Udogodnienia bazy turystycznej z perspektywy osoby niepełnosprawnej	87
6.1.3. Technika obsługi osób niepełnosprawnych ruchowo	107

6.2. Osoby niedowidzące i niewidome.....	111
6.2.1. Wymagania osoby niepełnosprawnej.....	116
6.2.2. Udogodnienia bazy turystycznej z perspektywy osoby niepełnosprawnej.....	122
6.2.3. Technika obsługi osób niedowidzących i niewidomych.	127
6.3. Osoby niedosłyszące i głuche.....	130
6.3.1. Wymagania osoby niepełnosprawnej.....	137
6.3.2. Udogodnienia bazy turystycznej z perspektywy osoby niepełnosprawnej.....	140
6.3.3. Technika obsługi osób niedosłyszących i głuchych.	141
6.4. Osoby niepełnosprawne intelektualnie.....	145
6.4.1. Wymagania osoby niepełnosprawnej.....	151
6.4.2. Udogodnienia bazy turystycznej z perspektywy osoby niepełnosprawnej.....	152
6.4.3. Technika obsługi osób niepełnosprawnych intelektualnie ...	153
6.5. Alergicy - wymagania, udogodnienia i technika obsługi niepełnosprawnych.....	156
6.6. Osoby w wieku starszym - wymagania, udogodnienia i technika obsługi.....	161

Część II

Studium przypadku - praca audytora projektu DIADA	167
1. Ocena dostępności obiektów.....	169
1. Znaczenie audytu.....	169
2. Zasady pracy audytora.....	172
2. Etapy pozyskiwania informacji	173
1. Analiza ogólnodostępnych źródeł informacji.....	174
2. Rozmowa telefoniczna.....	178
3. Audyt osobisty.....	182
3. Raport końcowy - przygotowanie i struktura	188
Literatura	190