

Міністерство освіти і науки України
Закарпатський угорський інститут ім. Ференца Ракоці II
Кафедра географії та туризму

Реєстраційний № _____

Кваліфікаційна робота
ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ БЕЗБАР'ЄРНОГО
ТУРИЗМУ М. УЖГОРОД

БОДНАР ЕМЕСЕ ЗОЛТАНІВНА

Студентка IV-го курсу

Освітня програма: Туризм

Спеціальність: 242 Туризм

Рівень вищої освіти: бакалавр

Тема затверджена на засіданні кафедри

Протокол № 8 / 2024

Науковий керівник: **ТОВТ АТІЛЛА АТІЛЛОВИЧ**

(ст. викладач кафедри географії та туризму)

Завідувач кафедри географії та туризму:

МОЛНАР ЙОСИП ЙОЖЕФОВИЧ

*(кандидат географічних наук, доцент,
доцент кафедри географії та туризму)*

Робота захищена на оцінку _____, «___» _____ 2025 року

Протокол № _____ / 2025

**Міністерство освіти і науки України
Закарпатський угорський інститут ім. Ференца Ракоці II**

Кафедра географії та туризму

Кваліфікаційна робота
**ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ БЕЗБАР'ЄРНОГО
ТУРИЗМУ М. УЖГОРОД**

Рівень вищої освіти: бакалавр

Виконавець: студентка IV-го курсу

БОДНАР ЕМЕШЕ ЗОЛТАНІВНА

освітня програма: Туризм

спеціальність: 242 Туризм

Науковий керівник: **ТОВТ АТІЛЛА АТІЛЛОВИЧ**

(ст. викладач кафедри географії та туризму)

Рецензент: **БЕРГХАУЕР ОЛЕКСАНДР ОЛЕКСАНДРОВИЧ**

*(кандидат географічних наук,
доцент кафедри географії та туризму)*

Берегове
2025

ЗМІСТ

ВСТУП	6
I. МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	7
II. ХАРАКТЕРИСТИКА М. УЖГОРОД	8
2.1. Географічне положення.....	8
2.2. Туристичні пам'ятки.....	8
III. ЗАГАЛЬНЕ ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЬНО – РЕСТОРАННОЇ ГАЛУЗІ	15
3.1. Уточнення базових понять, пов'язаних із готельно – ресторанною галуззю	16
IV. ХАРАКТЕРИСТИКА ОСНОВНИХ ПОНЯТТЬ ПОВ'ЯЗАНИХ З ТЕМАТИКОЮ...18	
4.1. Групування людей з обмеженими можливостями.....	18
4.2. Поняття інклюзивного туризму	20
4.3. Туризм та люди з обмеженими можливостями.....	21
4.4. Яким стандартам необхідно дотримуватись у сфері послуг?.....	22
4.5. Нормативи України щодо доступності для маломобільних груп населення.....	24
V. АНАЛІЗ ВІДПОВІДНОСТІ УЖГОРОДА ЯК ТУРИСТИЧНОГО ЦЕНТРУ ДЛЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ	25
5.1. Заклади громадського харчування	25
5.2. Готелі, місця проживання.....	36
5.3. Туристичні атракції.....	42
5.4. Інфраструктура.....	44
VI. ПРОБЛЕМИ БЕЗБАР'ЄРНОГО ТУРИЗМУ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ЩОДО ЇЇ ПОЛІПШЕННЯ В УЖГОРОДІ	46
6.1. Проблеми безбар'єрного туризму в м. Ужгород.....	46
6.2. Приклади успішної інклюзії у м. Ужгород.....	47
6.3. Пропозиції щодо розвитку інклюзивного туризму.....	48
ВИСНОВКИ	50
ПІДСУМКИ.....	52
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	54
СПИСОК ІЛЮСТРАЦІЙ	57
РЕЗЮМЕ (УКРАЇНСЬКОЮ)	58
ПОДЯКА.....	60
ДЕКЛАРАЦІЯ	61
ДОДАТКИ	62

**Ukrajna Oktatási és Tudományügyi Minisztériuma
II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola**

Földrajz és Turizmus Tanszék

**AZ AKADÁLYMENTESÍTETT TURIZMUS PROBLÉMÁI ÉS
FEJLESZTÉSI LEHETŐSÉGEI UNGVÁRON**

Szakdolgozat

Készítette: BODNÁR EMESE

IV. évfolyamos turizmus

szakos hallgató

Témavezető: TÓTH ATTILA

(a Földrajz és Turizmus Tanszék adjunktusa)

Recenzens: Berghauer Sándor

*(a földrajztudományok kandidátusa,
a Földrajz és Turizmus Tanszék docense)*

TARTALOMJEGYZÉK

BEVEZETÉS	6
I. A KUTATÁSI MÓDSZEREK ISMERTETÉSE	7
II. UNGVÁR RÉSZLETES JELLEMZÉSE	8
2.1. Földrajzi fekvés.....	8
2.2. Turisztikai látnivalók	8
III. A VENDÉGLÁTÓIPAR ÁLTALÁNOS JELLEMZÉSE	15
3.1. A vendéglátóiparral kapcsolatos alapfogalmak tisztázása	16
IV. AZ AKADÁLYMENTESÍTETT TURIZMUS ELMÉLETI HÁTTERE.....	18
4.1. A fogyatékkal élők csoportosítása	18
4.2. Az akadálymentesített turizmus fogalma	20
4.3. A turizmus és a fogyatékkal élők kapcsolata	21
4.4. Milyen elvárásokat kell betartani a szolgáltatói szférában?.....	22
4.5. A mozgáskorlátozottak alapjogait biztosító nemzetközi és Ukrajnai normák	24
V. UNGVÁR, MINT TURISZTIKAI CÉLPONT ALKALMASSÁGÁNAK VIZSGÁLATA A FOGYATÉKKAL ÉLŐ EMBEREK KISZOLGÁLÁSÁRA.....	25
5.1. Vendéglátó-egységek	25
5.2. Szállodák, szálláshelyek.....	36
5.3. Turisztikai attrakciók	42
5.4. Infrastruktúra.....	44
VI. AZ AKADÁLYMENTESÍTÉS PROBLÉMÁI ÉS JAVASLATOK A JÖVŐBELI FEJLESZTÉSEKRE AKADÁLYMENTESÍTÉS TERÉN UNGVÁRON	46
6.1. Az akadálymentesített turizmus problémái Ungváron városában.....	46
6.2. Példák a sikeres akadálymentesítésre Ungvár városában	47
6.3. Javaslatok az akadálymentesített turizmus fejlesztésére.....	48
KÖVETKEZTETÉSEK.....	50
ÖSSZEFOGLALÁS	52
FELHASZNÁLT IRODALOM JEGYZÉKE.....	54
ÁBRÁK JEGYZÉKE	57
REZÜMÉ (UKRÁN NYELVEN)	58
KÖSZÖNETNYILVÁNÍTÁS	60
NYILATKOZAT	61
MELLÉKLETEK.....	62

BEVEZETÉS

Szakdolgozatom témája: Az akadálymentesített turizmus problémái és fejlesztési lehetőségei Ungváron. Célunk elsősorban az, hogy felmérjük, mennyire alkalmas Ungvár városának általános és turisztikai infrastruktúrája, továbbá az egységekben dolgozó személyzet a fogyatékkal élő emberek igényeinek kielégítésére. Továbbá, terveink között szerepel, hogy feltárjuk a jelenlegi problémákat és javaslatot tegyünk a fejlesztési lehetőségekre akadálymentesítés terén.

Ungvár, Kárpátalja legnagyobb, s egyben legjelentősebb városa. Számos kulturális és történelmi attrakcióval rendelkezik, melyek éves szinten több ezer turistát, látogatót vonzanak. Azonban a város turisztikai infrastruktúrája jelenleg nem mindenki számára egyformán hozzáférhető. Az akadálymentesített turizmus kihívásai közé tartozik a vendéglátó-egységek, a szálláshelyek, illetve a turisztikai látnivalók akadálymentesítése.

A turizmus, valamint a vendéglátás folyamatosan változó szektor, amely számos igényt kielégítve nyújt élményeket a vendégek számára. Fontosnak tartjuk, hogy hangsúlyt kapjon ez a különleges szegmense a turizmusnak, az akadálymentesített turizmus, hiszen a fogyatékoságbarát megközelítés a szolgáltatói szférában nem csupán etikai kötelességet jelent, hanem az üzleti siker szempontjából is elengedhetetlen.

A téma aktualitása abban rejlik, hogy sajnos egyre több a fogyatékkal élők száma a világon, így nő az igény az akadálymentesített turizmus iránt.

A munkánk feladatai között szerepel több kutatási módszer (kérdőíves felmérés, szempontrendszer és terepmunka) alkalmazása, melyek segítségével megtudjuk, hogy Ungvár mennyire alkalmas a fogyatékkal élő emberek fogadására.

Számos kutatásra jellemző az (pl. Horváth, 2021), hogy az igények sokszínűségét a kereslet oldaláról közelítik meg, vagyis, mi az, amire egy fogyatékkal élőknek szüksége van. Ezzel szemben pedig a kínálat oldaláról szeretnénk ismertetni azt, hogy mit is tud/képes egy ungvári vendéglátó-egység, szálláshely kínálni egy fogyatékkal élő ember számára.

Minden vendégnek joga van ahhoz, hogy egyenlő hozzáférést élvezzen a szolgáltatások terén, hisz a turizmus mindenkié, szól így a már-már néhol szállóigévé vált mondat.

Reményeink szerint ez a szakdolgozat hozzájárulhat egy hozzáférhetőbb turisztikai környezet kialakításához Ungváron.

Kulcsszavak: Ungvár, turizmus, akadálymentesített turizmus, szálláshelyek, vendéglátó-egységek.

I. A KUTATÁSI MÓDSZEREK ISMERTETÉSE

A megfogalmazott cél és feladatok elérése érdekében szekunder és primer kutatási módszereket alkalmaztunk. A kapott eredményeket feldolgoztuk, melyeket egyéni gondolatainkkal egészítettünk ki.

A kutatás primer és szekunder kutatási módszerekkel valósult meg. A munkánkban kiemelt szerepet kapott a szekunder kutatás, amely a szakirodalmi áttekintést képezte, hazai és külföldi források felhasználásával, s segítségével sikerült bemutatni Ungvárt, mint turisztikai célpontot, továbbá részletes betekintést nyertünk az akadálymentesített turizmus elméleti hátterébe.

Megfigyelhető, hogy egyre több a fogyatékkal élők száma a környéken, s ezáltal nő az igény az akadálymentesített turizmus iránt. Az adott jelenség vizsgálatára irányult kutatásunk, amely során szerettük volna felmérni, hogy hol kaphatnak megfelelő kiszolgálást a fogyatékkal élő emberek, továbbá melyek azok a vendéglátó-egységek, szállodák és szálláshelyek, amelyeket ilyen szempontból kerülniük kell. Az adott kutatás egy kérdőíves felméréssel, illetve egy szempontrendszer segítségével valósult meg.

A primer kutatás Ungvár városra, mint turisztikai célpont alkalmasságának vizsgálata a fogyatékkal élő emberek kiszolgálására irányult, továbbá, a város akadálymentesítésével kapcsolatos javaslatok és a jövőbeli fejlesztések lehetőségeit irányozta meg.

A kutatás során számos kérdőív került kitöltetésre és kitöltésre. Ami a vendéglátó-egységeket illeti, 32 vendéglátó-egység vett részt a kutatásunkban, amiért nagyon hálásak vagyunk, viszont sajnos néhány helyen negatívan fogták fel a kutatást, vagyis nem voltak hajlandók segíteni a felmérésben. A kutatás offline formában, személyes lekérdezések formájában valósult meg 2023, illetve 2024 tavaszán. A szállodák, szálláshelyek esetében viszont, szinte minden helyen elutasítóak voltak a kitöltéssel szemben. Ennek következtében személyes megfigyelések tudatában hajtottuk végre a kutatást 2024 november - 2025 március között terjedő időtartam alatt. Továbbá, egy szempontrendszer volt segítségünkre a turisztikai objektumok akadálymentességének való felmérése érdekében. A kapott adatokat Microsoft Excel táblázatkezelő programban összesítettük. Az átláthatóság érdekében diagramokat is készítettünk.

A felmérés segítséget nyújtott Ungvár akadálymentesítési problémáinak kijelölésében egy hozzáférhetőbb turisztikai környezet kialakítása érdekében.

II. UNGVÁR RÉSZLETES JELLEMZÉSE

2.1. Földrajzi fekvés

1946-tól ukrán nyelven Uzshorod, ukrán, ruszin-orosz-magyar-szlovák területi központú város, Ukrajna Kárpátaljai területének székhelye, azaz Kárpátalja megyeszékhelye, illetve legnagyobb városa. Meghatározó közúti és vasúti közlekedési csomópont. Ungvár repülőtere és vasútállomása helyben található. Az Előkárpátok nyugati részén, az Ung folyó mentén terül el. A város kulturális központként ismeretes a turisták számára (Botlik G. – Dupka Gy., 1993). Ungvár koordinátái: északi szélesség szerinti $48^{\circ} 37'$, keleti hosszúság szerint $22^{\circ} 18'$ (<https://karpatalja.net/ungvar/>).

Földrajzi elhelyezkedéséből adódóan az Osztrák-Magyar Monarchia időszakában a keleti végek meghatározó városa volt. A 2019-es népességi mutatók alapján Ungvár lakossága közel 114 ezer fő. A város rengeteg igényes vendéglátóhellyel, szállodával, valamint bevásárlóközponttal rendelkezik (Tarpai J., 2021).

2.2. Turisztikai látnivalók

Az ember alkotta vonzerők köréből kiemelhetőek a várak, valamint a kastélyok. A Kárpátalján található várak (munkácsi, ungvári, nevickei), illetve várromok (huszti, szerednyei, nagyszőlősi, királyházai) elhelyezkedése és sűrűsége jelzi, hogy a vidék a múltban az itt található stratégiai fontos hágók miatt igen nagy jelentőséggel bírt (Deschmann A., 1990).

Ungvári vár és a skanzen. A munkácsi várral Kárpátalján kizárólag csak egyetlen, vagyis az ungvári vár vetekedhet (1. ábra). A turisztikai attrakció éves látogatószáma megközelíti a 100 ezer főt. A város legjelentősebb történelmi nevezetessége a XIV. század elejétől négy évszázadon keresztül a Drugeth-család tulajdona alatt volt. Miklós idejében a fellegrát palotává alakították át, majd a XVIII. század végétől a görög katolikus papi szeminárium igényeinek megfelelően rendezték be. Jelenleg a vár falai adnak otthont a Kárpátaljai Helytörténeti Múzeumnak és Képtárnak. Nagy hangsúlyt fektetnek a vár és az itt található kiállítások fejlesztésére. A vár mellett található skanzen (szabadtéri naprajzi múzeum) jelentősen hozzájárul az ungvári vár turisztikai értékesítéséhez (Berghauer S., 2012).

A skanzen létesítéséhez az 50-es évek végén, a 60-as évek elején láttak hozzá (2. ábra). Az előkészítő munkálatok közel 10 éven keresztül tartottak. A skanzent végül 1970-ben sikerült

megnyitni (<http://www.karpataljaturizmus.hu/index.php?p=h&a=120>). A szabadtéri néprajzi múzeum területén Kárpátalja más-más tájegységeiről származó lakóházakat, különleges építményeket csodálhatnak meg mind a helyi lakosok, mind a turisták. A néprajzi múzeumban nemcsak a népi építészet, továbbá a kárpátaljai faépítészet meghatározó emlékeit ismerhetik meg az odalátogatók, hanem a házak berendezési tárgyain keresztül az adott tájegységekre vonatkozó népi kézműves kultúra világába is betekintést nyerhetnek (Tarpai J., 2021).



1. ábra. Ungvári vár

Forrás: Saját forrás



2. ábra. Szabadtéri néprajzi múzeum

Forrás: Saját forrás

Római katolikus templom. A keresztény vallás már Szent István idejétől tért hódított ezen a vidéken, viszont a hivatalos dokumentumok közül csak az 1333-1337-es pápai tizedjegyzékek említik először az ungvári plébániát. Róbert Károly király 1322-ben adományozta Ungvárt, illetve a gerényi uradalmat Drugeth Jánosnak, aki nagy támogatója, lelkes segítője volt az egyháznak.

A reformáció már 1546-ban megvetette a lábát Ungváron, s ezt követően a vármegye, s főispánjai, a Drugethek, a protestánsoknak kedvezve a katolikusokat üldözni kezdték. A katolikus hit teljes mértékű gyakorlását 1610-ben engedte meg a korábban Bocskay-párti Drugeth György, akit nem más, Pázmány Péter térített meg. A pálosokat nagyban támogatta, hogy a katolikus hitet terjesztő munkájukat segítse, továbbá a jezsuitáknak is új kolostort alapított. 1644-ben I. Rákóczi György hadai újra kiűzték a jezsuitákat a városból, kolostorukat pedig feldúlták.

A jezsuiták Ungvárra csak a Rákóczi-féle szabadságharc után tértek vissza.

Miután a várban lévő templom sajnos 1728-ban leégett, nem építették újjá, hanem a jezsuita kollégium mellett épült fel egy új templom. 1773-ban, a jezsuita rend eltörlése után Mária Terézia a rend kollégiumát és templomát a Munkácsról Ungvárra áthelyezett görög katolikus püspökségnek juttatta.

1762-ben az időközben megrongálódott régi helyett, új templom alapkövét tették le. A templom megáldására 1767-ben került sor (3. ábra). Az ungvári római katolikusok egyetlen templomba szorultak, úgyhogy szükségessé vált annak bővítése, a végső munkálatokat 1881-ben fejezték be (<https://munkacs-diocese.org/hu/2018/10/24/ungvar-szent-gyorgy-templom/>).

A templom főoltárképét Kracker János Lukács festette 1763-ban. Ablakait magyar szenteket jelképező ólomüveg díszíti. Érdekesség, hogy liturgiát magyar, ukrán, szlovák, valamint angol nyelven is végeznek a templomban (Tarpai J., 2021).



3. ábra. Római katolikus templom

Forrás: Saját forrás

A Szentkereszt Felmagasztalása Székesegyház (Ungvári görög katolikus templom). A Szentkereszt Felmagasztalása székesegyház a megyeszékhely fő görög katolikus temploma (4. ábra). Minden, ami a székesegyházzal kapcsolatos, a XVII. században kezdődött. Az akkori város kegyura, X. Drugeth János elhatározta, hogy áttelepíti Szlovákiából Ungvárra a jezsuitákat.

1773-ban a jezsuita rend felosztásra került, a templom teljes egészében a görög katolikus egyházmegye tulajdonába került. Azóta a templomot több alkalommal is átépítették, majd 1877-ben a székesegyház elnyerte a mai kinézetét, alakját. Az épület érdekessége a toronyóra, amely a város legnagyobb és egyben legrégebb órájának számít.

A templom nemcsak kívülről, de belülről is igen értékes, hiszen a falon található freskókat a XX. század legjelesebb kárpátaljai mesterek készítették. A kriptá szakrális helye a székesegyháznak, ahol híres embereket temettek el.

A szovjet időben a templom az Ungvári Nemzeti Egyetem könyvtárának adott otthont, a székesegyház napjainkban pedig a város központi kultikus épületei közé tartozik (<https://findandfollow.com.ua/hu/zahid/selo-grebinky/hrestovozdvyzhenskyj-sobor>).



4. ábra. A Szentkereszt Felmagasztalása Székesszegyház

Forrás: Saját forrás

Ungvári zsinagóga. Az Ung jobb partján létesült ortodox zsidó templom mauritániai stílusban épült (5. ábra). Az építés teljes költségvetését az ungvári zsidó közösség vállalta magára. Jelenleg 900 főre becsülik a város zsidó lakosainak számát (<https://karpataljalap.net/2004/10/01/100-eves-az-ungvari-zsinagoga>).

1947 után a zsinagógát filharmóniává alakították át, jelentős átépítéseket végezve rajta. Azonban, ennek ellenére az épület napjainkban is különleges esztétikai látványt nyújt (Tarpai J., 2021).



5. ábra. Ungvári zsinagóga

Forrás: Saját forrás

Ungvári botanikus kert. Kárpátalján kizárólag egyetlen országos jelentőségű botanikus kert található, az Ungvári Nemzeti Egyetem Botanikus Kertje (6. ábra), melynek területe 4,5 hektár. A kert fájának ültetését Laudon István (1862–1924), az ungvári gimnázium tanára, amatőr botanikus kezdte el 1892-ben. A Szovjetunió megalakulása után hivatalosan 1946-ban nyitotta meg kapuit. Alapítói H. J. Rudenko és E. Sz. Jarosenko professzorok voltak. Építésén és gazdagításán számos egyetemi botanikus és kertészeti szakember dolgozott egyaránt. A botanikus kert jelenleg is elsődlegesen az Ungvári Nemzeti Egyetem tudományos kutató terepe a diákok számára (<https://karpatalja.ma/sorozatok/karpatalja-ma/karpatalja-ma-ungvari-botanikus-kert/>).



6. ábra. Ungvári botanikus kert

Forrás: www.karpatalja.ma

Európa leghosszabb hársfasora. A 2200 méter hosszú ungvári hársfasor jóval megelőzi a híres berlini, azonban „mindössze” 1390 méteres Unter den Linden, vagyis Hársfák alatt nevű vetélytársát (7. ábra). A hársfákat a XX. század első felében, a cseh érában ültették az Ung jobb partján. A fasor árvízvédelmi szempontból is hasznosnak bizonyult, hiszen teljes mértékben erősíti a folyópartot (<https://karpatalja.ma/sorozatok/karpatalja-ma/karpatalja-ma-europa-leghosszabb-harsfasora/>).

Egy helyi legenda szerint az ungvári hársfasort telepítő cseh biológusok egy különleges üzenetet hagytak a jövő nemzedékének az egyik fa alatt, viszont még máig sem tudja senki, hogy pontosan hol van elrejtve ez az idő kapszula.

A sétány igen népszerű a turisták, valamint a helyi lakosok körében is, ami nem meglepő, hiszen Kárpátalja 7 természeti csodájának egyikébe is beválogatták.



7. ábra. Európa leghosszabb hársfasora

Forrás: Saját forrás

Korzó. Ungvár legrégebbi sétálóutcájaként tartják számon (8. ábra). Rengeteg üzlet, étterem, kávézó található a város ezen területén. Lehetőség nyílik megismerni a város gasztronómiáját is.

A Korzó egyik új látványossága a Lámpagyűjtogató szobra, Mihajlo Kolodko szobrászművész alkotását 2010-ben avatták fel (<http://uzhgorod.in/hu/top-5-erdekes-hely-amit-feltetlenul-meg-kell-nezni-ungvaron-foto-video/>).



8. ábra. Korzó

Forrás: Saját forrás

III. A VENDÉGLÁTÓIPAR ÁLTALÁNOS ISMERTETÉSE

A vendéglátóiparról elmondható, hogy dinamikus és sokszínű szektor. Az iparág számos ágazatot foglal magába, például szállodákat, vendéglátó-egységeket.

A vendéglátás magába foglalja az odafigyelés különböző formáit a vendégekre, legyen az első osztályú kiszolgálás vagy ellentétben a felmerülő problémák gyors és hatékony kezelése.

A vendéglátó-egységek, szállodák üzletszerű, rendszeres és nyereség centrikus tevékenységet végeznek.

Az ágazatban dolgozó személyek munkakörének kialakításakor kiemelten fontos figyelni a szakmára jellemző kompetenciákra, mint például a szakmában való gyakorlati jártasság, a nyelvtudás, az egészségügyi alkalmasság és a megfelelő személyi higiénia. Ezen kívül elengedhetetlen a kitűnő kommunikációs készség, valamint a diszkréció is egyaránt fontos (Papp I., 2017).

Az iparágat alkotó vállalkozásokat sok közös vonás jellemzi, egyedi jellegzetességeik is vannak, hiszen mindegyik saját stílusában értelmezi és egyaránt gyakorolja a vendéglátás fogalmát. Ugyanakkor elmondható, hogy a vendéglátóipar nem csupán ételek és italok felszolgálásáról szól, vagy épp egy szállodai szoba kiadásáról, hanem egy szélesebb értelemben vett vendégélményről, mely magában foglalja az atmoszférát, a személyes kapcsolatot és a minőségi szolgáltatást is. Tulajdonképpen ez a sokszínűség teszi izgalmassá ezt az iparágat.

Az élmény egy rendkívül összetett fogalom, amelynek kialakulásában nemcsak a turisztikai termék központi elemét képező vonzerő vagy attrakció játszik szerepet, hanem azok a szolgáltatások is, amelyek nagyban hozzájárulnak a vonzerő fogyaszthatóságához, például a közlekedési infrastruktúra, a szálláslehetőségek, a vendéglátóipari szolgáltatások (Michalkó G., 2020).

A szállodai termék folyamatos fejlesztése létfontosságú a turisztikai ágazatban. A vendéglátóiparban is egyre inkább megjelenik a fenntarthatóság mint irányelv és társadalmi elvárás. Bár a vendéglátóhelyek fontos szereplői a turizmusnak, sajnos a legtöbb tulajdonos csak a bevételt látja, így hát a költségek csökkentésének érdekében gyakran háttérbe szorul a környezetvédelem és a fenntarthatóság. Az egészséges életmód és a környezettudatosság azonban új trendként van jelen az elmúlt években.

A szállodai szolgáltatások ma már alapvető fontossággal bírnak a turisztikai piacon, sőt, a szállodaipar egyik legjövődolgozóbb szegmensévé váltak.

A vendéglátás és az étterembe járás kultúránkban, illetve étkezési szokásainkban mélyen gyökerezik. A vendéglátóhelyek nem feltétlen csak a jó ízek otthonaként funkcionálnak, hanem igazából olyan helyek is, ahol közösséget építünk, élményeket szerzünk. Az évszázadok során a vendéglátás igen hosszú utat járt be, folyamatosan alkalmazkodva a társadalmi és gazdasági környezet változásaihoz.

A vendéglátás - olyan kereskedelmi tevékenység, melynek során a kül- és belföldi vendégeket ellátja étellel, itallal, különböző szolgáltatásról gondoskodik és kulturált szórakozási igényeket is kielégít.

A gasztronómia önálló turisztikai vonzerőt is jelenthet, több személynek is fontosabb utazási szempont, mint pl. a szállás körülményei. A vendéglátó-egységek nagy része, az étkezési szolgáltatás mellett szórakozási lehetőségeket is nyújt (zenés éttermek), ahol a jó ételek - italok mellett a kellemes hangulat is kiemelkedően vonzó tényező.

A vendéglátóhelyek látogatottságát az ételek, italok minősége, változatossága, a kiszolgálás színvonala, a környezet és az egység hírneve befolyásolják (Kardos Z., 2011).

Manapság egyfajta gasztroforradalomnak lehetünk részesei, amelyben a minőségi vendégfogadás feltételei mellett a minőségi, helyi és a szezonális alapanyagok kapják a meghatározó szerepet. Emellett kiemelkedőek a különböző jellegű gasztronómiai programok, a tematikus utak kínálatai, továbbá a gasztrofesztiválok. A turizmus szereplője a különféle szolgáltatások elemeiből állítja össze azt a teljes turisztikai csomagot, amit az utazása során igénybe vesz. Ebben a turisztikai szolgáltatáscsomagban jelenleg a vendéglátás egyre nagyobb szereppel bír (Gonda T. et.al. 2020). Vendéglátóhelyekhez tartozik minden olyan szervezet, étterem vagy szálloda, amely szállást, továbbá egyéb szolgáltatást nyújt az otthonuktól távol lévő embereknek. A vendéglátás olyan iparág, amely éttermeket, szállodákat, vidámparkokat, rendezvényeket, körutazásokat, szórakoztatást és egyéb turizmussal kapcsolatos szolgáltatásokat foglal magában (Michalkó G., 2016).

3.1. A vendéglátóiparral kapcsolatos alapfogalmak tisztázása

A vendéglátóipar felé irányuló más és más igénynek és elvárásnak köszönhetően különböző vendéglátó-egységek alakultak ki, amelyek hasonló szolgáltatási körrel rendelkeznek (Rudolfné, 2015).

A kereskedelmi vendéglátó-egységek elemei a melegkonyhás vendéglátóhelyek, italüzletek, illetve a cukrászdák.

A melegkonyhás vendéglátóhelyek elemei a következők: étterem, vendéglő, csárda, étkeзде, kifőzde, cukrászda stb.

Étterem – általában nagy befogadóképességgel rendelkezik, többnyire önállóan, viszont szállodák részeként is funkcionál. Ami a kínálatot illeti, általában nemzetközi jellegűek.

Vendéglő – kisebb, családi környezet jellemző rá. Jellemzőek a visszatérő törzsvendégek, rendszerint családi vállalkozásként működik.

Csárda – településeken kívül helyezkedik el, specifikusan a hagyományokra épül. A hagyományos és a házas, helyi ételek jellemzik.

Étkeзде, kifőzde – a napi főétkezési igényeket elégíti ki, jellemző a helyben történő fogyasztás és az elvitel is.

Cukrászda – alaptevékenységei közé tartoznak a cukrászkészítmények, fagylaltok, valamint minőségi italok készítése egyaránt (Rudolfné, 2010).

A turizmus rendszerében a kínálati alrendszer része a szállásadás. A munka során fontosnak tartottuk bemutatni az egyes szálláshely típusokat.

Szálloda – az a kizárólag szálláshely-szolgáltatás folytatása céljából létrehozott szálláshelytípus, amelyben a szálláshely szolgáltatása mellett, számos más szolgáltatásokat is nyújtanak, valamint ahol a hasznosított szobák száma legalább 11, az ágyak száma pedig legalább 21.

Panzió – az a kizárólag szálláshely-szolgáltatás folytatása céljából létesített szálláshelytípus, ahol a hasznosított szobák száma legalább 6, azonban legfeljebb 10, továbbá az ágyak száma legalább 11, legfeljebb pedig 20.

Kemping – külön területen kizárólag szálláshely-szolgáltatás folytatása céljából alapított szálláshelytípus, amelyben a vendégek és járműveik számára elkülönített területet, illetve üdülőházat, továbbá egyéb létesítményeket biztosítanak, illetve legalább 9 lakóegységgel szolgál.

Egyéb szálláshely – szálláshely-szolgáltatás folytatása céljára hasznosított, más típusba nem kategorizálható, továbbá nem kizárólag szálláshely-szolgáltatás rendeltetéssel létesített teljesen önálló létesítmény, valamint ahol az e célra hasznosított szobák száma legfeljebb 8, az ágyak száma pedig legfeljebb 16 (<https://www.biatorbagy.hu/szallashely-szolgaltatasi-tevekenysege-folytatasa>).

Apartman szállók – az utóbbi években hazánkban is elterjedtek. Egyre több apartmant létesítenek napjainkban. Berendezett háló és nappali szobával, valamint konyhával rendelkeznek.

IV. AZ AKADÁLYMENTESÍTETT TURIZMUS ELMÉLETI HÁTTERE

A fogyatékoság fogalmának számtalan definíciója van, viszont egyetlen dolog mindegyik meghatározásban közös. Az összes meghatározásban megfigyelhető a fizikai, érzékszervi, mozgásszervi károsodásra való utalás (Tobak O., 2009).

Hazánkban jelenleg az egyik legfeltörekvőbb ágazat a turizmus, köszönhető ez Kárpátalja kiemelkedő természeti és földrajzi adottságainak egyaránt. A szórakozás, pihenés és kikapcsolódás minden ember számára fontos. Azonban tényleg mindenki számára egyforma lehetőségeket biztosít a vendéglátó- és szórakoztatóipar? Sajnálatos módon nem. Sokkal nagyobb figyelmet kellene fordítanunk a fogyatékkal élők igényeinek kielégítésére is, hogy Ukrajnában is egyenlő lehetőségekkel rendelkezzenek akár a belföldi, akár a külföldről érkező turisták (Madarász N., 2017).

A fogyatékoság a gyógypedagógia egyik legközpontibb fogalma. Orvosi magyarázat szerint a fogyatékoság maradandó biológiai elváltozások, valamint károsodások velejárója. A fogyatékoság olyan organikus zavar, melynek valamely érzékszervi, mozgás- és beszédrendszeri probléma a sajátossága (Bárd P., 2019).

A fogyatékkal élők esetében nagyon sokszor használunk olyan kifejezéseket, hogy ők mások, nem olyanok, mint a többi. Sokszor elfeledkezünk arról, hogy ez nagyon sértő lehet a számukra.

A fogyatékosok életvitele ugyan sajátos, azonban nem kevesebb, mint a szellemileg és fizikailag nem korlátozott emberek élete (Gyurkó R., 2018).

4.1. A fogyatékkal élők csoportosítása

Mozgásszervi fogyatékosok: Mozgásfogyatékos az az egyén, akinél aktív vagy passzív mozgásszervi, szervrendszeri kóros elváltozások következtében a manipulációs készség, a fizikai teljesítőképesség megváltozása áll fenn (Tasnádi Á., 2006).

Mozgáskorlátozottak nevezünk minden olyan személyt, aki hosszan tartó fizikai károsodással él. Ez a korlátozás akadályozza az egyént a kiegyensúlyozott életben és a társadalmi szerepvállalásban.

Látássérültek: A szem közvetlenül jelzi a külvilág jelenségeit. A szemünknek köszönhető, hogy különböző tárgyakat láthatunk, színeket, fényeket érzékelhetünk, valamint távolságot határozhatunk meg (Tasnádi Á., 2006).

A látássérülteket három csoportba kategorizálhatjuk: vakok, alig látók és gyengén látók.

Napjainkban a látás hiánya vagy problémája igen jelentős akadályt jelent a nyomtatott tartalmakhoz való hozzáférésben. Emiatt néhányan megpróbálták elérni, hogy a vakok is ugyanúgy hozzáférhessenek a nyomtatott tartalmakhoz, például Valentin Haüy és Luis Braille, akik megértették a kommunikációs kód fontosságát. Az Egészségügyi Világszervezet (WHO) szerint világszerte 40-45 millió ember vak és 135 millió egyén gyengén látó, és ez a szám sajnos évről évre egyre csak nő. A Braille írás ez okból jött létre. A Braille-írást ujjal olvassuk, ezért meg kell érinteni az olvasni kívánt dokumentumot (Falcón N., 2005).

Hogyan is kellene viselkednie egy étterem vagy szálloda esetében a személyzetnek egy látássérült/vak emberrel? A legfontosabb, hogy semmiképp sem szabad kiabálni, mivel attól, hogy valaki nem lát, hallani még hall. Segítséget kell felajánlani, azonban nem szabad túl erőszakosnak lenni. Sok látássérült ember már képes saját maga is önállóan közlekedni, s néha rossz néven veszik a túl erőszakos segítségnyújtást. Abban az esetben, ha a látássérült ember ülőhelyet keres, segítségnyújtásképp a kezét a szék háttámlájára kell tenni vagy pedig határozottan elmondani neki, hogy merre talál helyet. Parkolóban soha nem szabad magára hagyni az esetlegesen kísérő nélkül érkező vak/látássérült embert, valamint figyelmeztetni kell az előtte álló akadályokra (Csákvári et al, 2017).

Hallási fogyatékoság: Hallási fogyatékos az a személy, akinek hallásvesztése olyan mértékű, hogy a beszédnek hallás útján történő megértésére segédeszközzel sem képes, feltéve, hogy halláskárosodása 25. életévének betöltésének előtt következett be (<http://info.kezenfogva.hu/intezmenyek/20442-sulyosan-fogyatekos-szemelyek-penzbeli-ellatasai-fogyatekossagi-tamogatas>).

A hallássérültek legfőbb két kommunikációs eszköze a jelnyelv és a daktíl. Ezek a vizuális kódrendszerek legfejlettebb formái, amit nem csak kizárólag a siketek használnak. Orvosi szempontból azon személyek számítanak siketnek, kiknek hallásuk minimum 90 dB halláscsökkenést mutat. Ez azt jelenti, hogy maximum a legerőteljesebb hangokat észlelik, mint például a robbanás, vagy pedig egyáltalán nem hallanak semmit.

Mint tudományosan bizonyított tény, az emberi fül, abban az esetben ha az egészséges, 400 000 hang megkülönböztetésére képes. A környezet és a természet hangjait pedig csak akkor tudjuk megfelelően feldolgozni, ha a hallásunk megfelelően működik. A hallásvesztesség hatással van a beszéd kialakulására, továbbá a beszéd értelmezésére (Horváth V., 2016).

Értelmi fogyatékoság: a szellemi teljesítőképességben mutatkozó visszamaradottság leginkább a fogyatékoságok közé sorolandó. Az elváltozások már csecsemő- illetve kisgyermekkorban is felismerhetők.

Az értelmi fogyatékoság igen összetett jelenség. Azok a személyek, akik értelmi fogyatékosággal rendelkeznek, egészséges társaikhoz mérten nagymértékben eltérnek az intellektuális működési funkciókban. Ezen egyének csoportjai három fő tulajdonsággal jellemezhetők (Gull M., 2015).

1. *Normál övezet alá eső intellektuális működés:* ez a szegmense a betegségnek kihangsúlyozza a fogyatékoság intellektuális természetét.
2. *Az önellátáshoz és adaptív szociális tevékenységek teljesítéséhez szükséges képességek megléte:* ilyen például az egyének közti kommunikáció, önellátás (tisztálkodás, étkezés), szocializáció, illetve a munkavégzés képessége.
3. *Korai kezdet:* elkülöníti az értelmi fogyatékoságot az időskori betegségek bekövetkezésétől.

Értelmi fogyatékos emberek esetében magát a fogyatékoságot illetve a vele járó kezeléseket kizárólag csak orvos állapíthatja meg.

Beszéd fogyatékoság: a beszédzavar megítélése attól függ, hogy az ember hogyan képes, illetve egyáltalán képes-e saját magát a beszéddel kifejezni, továbbá mások közléseit felfogni, megérteni, esetleg átadni, tovább adni (Tasnádi Á., 2006).

Érzelmi, akarati fogyatékoság: a sérültek fő jellemzője, hogy beilleszkedési, alkalmazkodási zavarban szenvednek. Az érzelmi fogyatékoság azt jelenti, hogy valaki nehezen vagy egyáltalán nem tudja megfelelően kezelni, kifejezni vagy megérteni az érzelmeket. Ez befolyásolhatja az egyén képességét az empátia kifejezésére és a kapcsolatok kialakítására, építésére. Az akarati fogyatékoság a szándékos kontroll hiányát jelenti. Ennek a képességnek a hiánya befolyásolhatja a döntéshozatalt és az önállóságot.

Súlyos-halmozott fogyatékoság: a halmozott fogyatékoság esetén fontos megemlíteni, hogy egyszerre egy személynél több fogyatékoság van jelen. Például, egy személy súlyos mozgás- és kommunikációs nehézségekkel, valamint értelmi fogyatékosággal is küzdhet egyszerre.

4.2. Az akadálymentesített turizmus fogalma

Az akadálymentesített turizmusnak nincs általánosan elfogadott definíciója, azonban nagyon sok megfogalmazás utal azokra az elemekre, amelyek a fogyatékkal élők turizmushoz való

hozzáférését lehetővé teszik (Darcy S. – Dickson T. J. 2009; Zsarnóczy M. 2018; Farkas J. – Petykó Cs. 2019; Raffay Z. – Gonda T. 2020).

Napjainkban, szerencsére az akadálymentesített turizmus egyre több figyelmet kap különböző európai országokban. Sajnálatos módon, a 21. században sokkal többen élnek különböző fogyatékkal, mint az ezt megelőző évszázadokban. Miről is szól a turizmus? Az emberek pihenés, feltöltődés céljából utaznak a világ számos pontjaira. Ebből kiragadható az a tény, hogy nincs-e joga mindenkinek pihenni? A válasz természetesen magától érthető, így ez tökéletesen megmagyarázza az akadálymentesített turizmus lényegét is. A lényege pedig nem más, mint lehetőséget biztosítani a fogyatékkal élők pihenésének. Az akadálymentesített turizmus feladata a következő: minden fogadóterület, turisztikai termék mindenki számára elérhetővé váljon. Azonban vannak olyanok, akik foglalkoznak az akadálymentesítéssel, és vannak, akik egyáltalán nem (Horváth G., 2021).

A fogyatékkal élők ugyanazokkal az idegenforgalmi igényekkel rendelkeznek, mint mindenki más. Egy olyan körülmények között tett utazás amelyet nem pont fogyatékkal élőknek terveztek, komoly kihívásokat jelent. A turizmus olyan tevékenység, amelyről rengeteg fogyatékkal élő ember lemond, mivel ehhez a fizikai, szellemi és szociális képességek szervezett együttműködése elengedhetetlen. Míg néhány fogyatékkal élő ember soha nem utazik, sokan mások teljes, aktív és változatos utazások részesei. Az aktívvá válás azonban nem természetes, automatikus folyamat az ilyen emberek számára. Számos gyakorlati és társadalmi akadállyal szembesülnek, amelyek gátolhatják a turizmusban való teljes körű részvételüket (Packer T., 2004).

Az akadálymentes turizmus az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítását jelenti. Kiemelt figyelemmel a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciók terén sérült, fogyatékkal élő emberek számára. A hozzáférhetőség az egyenlő feltételek biztosítását jelenti, vagyis a fogyatékkal élők akadálymentesen tudnak közlekedni a vendéglátó-egységekben, szállodákban, igénybe tudják venni a szolgáltatásokat, illetve ugyan úgy hozzá tudnak férni a számukra szükséges információhoz, mint bárki más.

4.3. A turizmus és a fogyatékkal élők kapcsolata

Ahhoz, hogy minden ember egyenlő feltételekkel vegyen részt a turizmusban, kulcsfontosságú, hogy a desztinációk megfelelő elérhetőségi intézkedéseket dolgozzanak ki.

Azok a fogadóterületek, amelyek minden akaratnak megfelelő környezetet, termékeket és szolgáltatásokat hoznak létre, bővítik kínálatukat, jobb turisztikai élményt nyújtanak és javítják a helyi lakosság és a látogatók életminőségét.

A fogyatékkal élők a világ népességének mintegy 15%-át teszik ki. Egyes országokban a társadalmi és gazdasági körülmények lehetővé teszik, hogy ők is részt vegyenek a turizmusban, ha a desztinációk jól felkészültek a fogadásukra és ellátásukra, továbbá egyéb speciális igényük kielégítésére (UNWTO, 2016).

4.4. Milyen elvárásokat kell betartani a szolgáltatói szférában?

Ahhoz, hogy egy szolgáltatói intézmény megfelelő körülményeket tudjon biztosítani az oda látogató fogyatékkal élő emberek számára, különböző előírásoknak kell, hogy megfeleljen (Gyantár A., 2015).

Egy ilyen előírásnak bizonyul például a parkolóhely kialakítása:

☐ abban az esetben, ha az étterem rendelkezik legalább 50 darab parkolóhellyel, akkor abból minimum 1-nek akadálymentesnek kell lennie;

☐ az étterem bejárata és a parkoló közötti területnek akadálymentesnek kell lennie;

☐ az akadálymentes parkoló helyezkedjen el a legközelebb az étteremhez;

A járdák, szegélyek és rámpák kialakítása és elhelyezése is kiemelkedően fontos szerepet tölt be a sérült, fogyatékkal élő emberek számára, abból a szempontból, hogy megfelelő megközelíthetőséget biztosítsanak számukra:

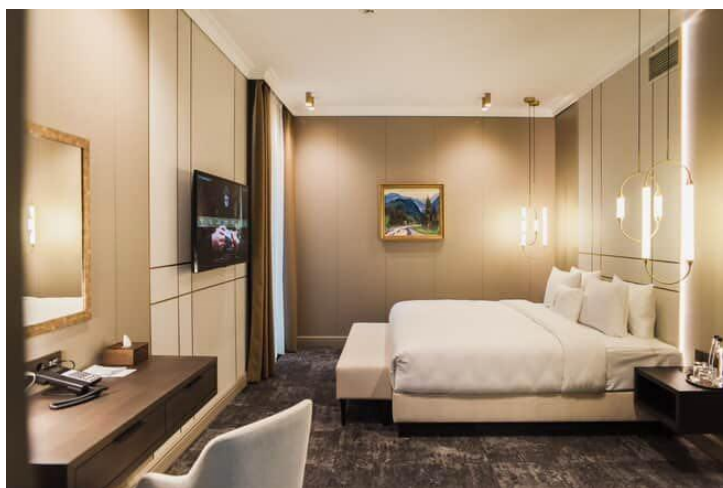
☐ a megengedett meredekség a rámpák esetében nem haladhatja meg az 5%-ot;

☐ fontos, hogy feltétlen csúszásmentes burkolatból készüljön;

☐ rendkívül fontos két oldalt korlátot elhelyezni.

Az épületben való biztonságos és akadálymentes közlekedés céljából célszerű a fotocellás ajtók használata. A folyosók, közlekedők minimum 1,50 méter szélességűek legyenek. Különböző közlekedőeszközök, azaz liftkabinok hívógombjai maximum 1,10 m magasságban helyezkedhetnek el, illetve nagyon fontos, hogy vakok számára is egyértelműek legyenek a táblák és gombok, így ajánlatos elhelyezni Braille feliratokat. A mosdók kialakításánál mindenképp figyelniük kell arra, hogy a WC ajtó megfelelően nyitható szélességű legyen, illetve a mosdók megfelelő magasságban való elhelyezkedése, emellett elengedhetetlen a kerekesszékesek számára a területen való 180 fokos megfordulás lehetősége is (Gyantár A., 2015).

A szálláshelyek, szállodák parkolóhelyeinek, amelyek kifejezetten fogyatékkal élők számára lettek kialakítva, a lehető legközelebb kell elhelyezni a szálláshelyekhez mérten. A parkolóhelytől nem akadályozhatják sem járdák, sem pedig lépcsők az ott közlekedő egyént. Az akadálymentes parkoló legyen megfelelő jelöléssel ellátva, melynek köszönhetően elkerülhető az illetéktelen használat. A parkoló mentén lévő szegélyek, illetve bármilyen mozgást gátló tényezők és objektumok szintén legyenek jól jelölve, az esetleges balesetek elkerülése végett (EMI Nonprofit Kft, 2016).



9. ábra. A Hotel Old Continent akadálymentesített szobája

Forrás: Saját forrás



10. ábra. A Hotel Old Continent akadálymentesített fürdőszobája

Forrás: Saját forrás

Az akadálymentesített szállodai szoba – bármilyen jellegű fogyatékkal élő vendég számára speciális elhelyezést biztosít, beleértve a látássérülteket, a hallássérülteket, mozgáskorlátozottakat.

A tágas szobák elengedhetetlenek ahhoz, hogy megfelelő teret biztosítsunk a kerekesszékesek számára a helyiségben való szabad mozgáshoz. Ez azt is jelenti, hogy nem lehetnek akadályok az útjukban, például szőnyegek vagy olyan elemek, amelyeken elakadhatnak.

4.5. A mozgáskorlátozottak alapjogait biztosító nemzetközi és Ukrajnai normák

A fogyatékkal élő személyek akadálymentes hozzáféréshez való jogait elsősorban az ENSZ fogyatékkal élő személyek jogairól szóló egyezménye című dokumentum garantálja. Előírja annak szükségességét, hogy a fogyatékkal élők számára biztosítani kell a hozzáférést a fizikai, társadalmi, gazdasági és kulturális környezethez, valamint az egészségügyi ellátáshoz és az oktatáshoz. Ennek célja, hogy lehetővé váljon számukra az emberi jogok és alapvető szabadságok teljeskörű élvezete.

Az állam köteles biztosítani a fogyatékkal élők számára a független és teljes élet lehetőségét, vagyis konkrét intézkedéseket kell hozni minden olyan akadály eltávolítására, amely megnehezíti vagy teljes egészében ellehetetleníti számukra az épületekhez, közlekedéshez, iskolákhoz, egészségügyi intézményekhez, munkahelyekhez való hozzáférést.

Azonban ez a kötelezettség nem csak az államot terheli. Az Ukrajna „A fogyatékkal élő személyek szociális védelmének alapjairól” szóló törvényének 26. cikke szerint a vállalkozásoknak, intézményeknek és szervezeteknek is figyelembe kell venniük a fogyatékkal élők igényeit, és biztosítaniuk kell az épületek hozzáférését számukra (<https://www.helsinki.org.ua/articles/zabezpechennya-dostupnosti-sporud-dlya-lyudej-z-invalidnistyu/> , a Chatgpt által fordítva, 2025.04.14.).

V. UNGVÁR, MINT TURISZTIKAI CÉLPONT ALKALMASSÁGÁNAK VIZSGÁLATA A FOGYATÉKKAL ÉLŐ EMBEREK KISZOLGÁLÁSÁRA

5.1. Vendéglátó-egységek

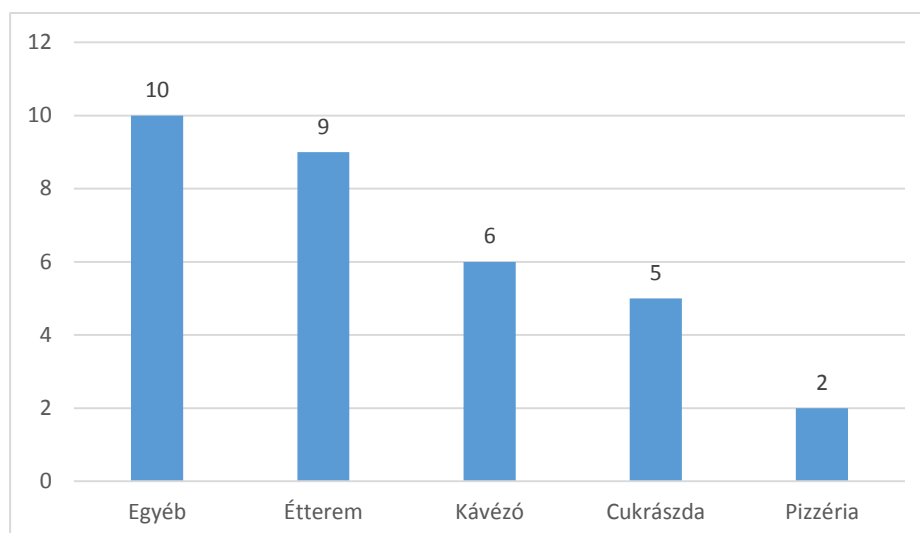
Ungvárról elmondható, hogy éttermi kínálata igen széles skálán mozog. Vendéglátó-egységeit döntő többségben kárpátaljai, magyar és ukrán konyha jellemzi. A városba látogató turisták, illetve a helyi lakosok garantáltan megtalálják a számukra megfelelő ízvilágot. Egy igazán jó étel élvezetesebbé teheti a turisták kirándulását, s ösztönözheti őket arra, hogy hosszabb legyen a tartózkodási idejük az adott városban.

A magyar lakosság aránya az elmúlt évtizedekben mintegy 10 százalék alá csökkent, de ez szerencsére nem mutatkozik meg a vendéglátó-egységek kínálatán. A város történelmi negyedében található jelentős műemlékek vonzáskörzetében szinte mindig akad egy-egy igazán különleges hely. Kitűnő példa a Stefanyo cukrászda a görög katolikus székesegyháznál (Tarpai J., 2018).

Ungvár város fontos turisztikai központnak számít, kiemelkedő tranzitszerepet tölt be. A város turizmusára jellemző a konferenciaturizmus. A három, illetve négycsillagos szállodák (Old Continent, Ungvarskiy, Prága) által nyújtott szolgáltatások teljes mértékben megfelelnek az európai színvonalnak. A szlovák határ közelsége miatt Ungvár a bevásárló turizmus fontos célterülete (Tarpai J., 2013).

A kutatás alapját jelentő kérdőíves felmérést személyes megkérdezések formájában végeztük, ukrán nyelven, mivel Ungvár-város vendéglátóhelyein a személyzet leginkább csak ukrán nyelvtudással rendelkezik. A kutatás során 32 vendéglátó-egység került lekérdezésre. A kapott adatokat Microsoft Excel táblázatkezelő programban összesítettük, amelynek segítségével készítettük el a szemléltetést elősegítő diagramokat is.

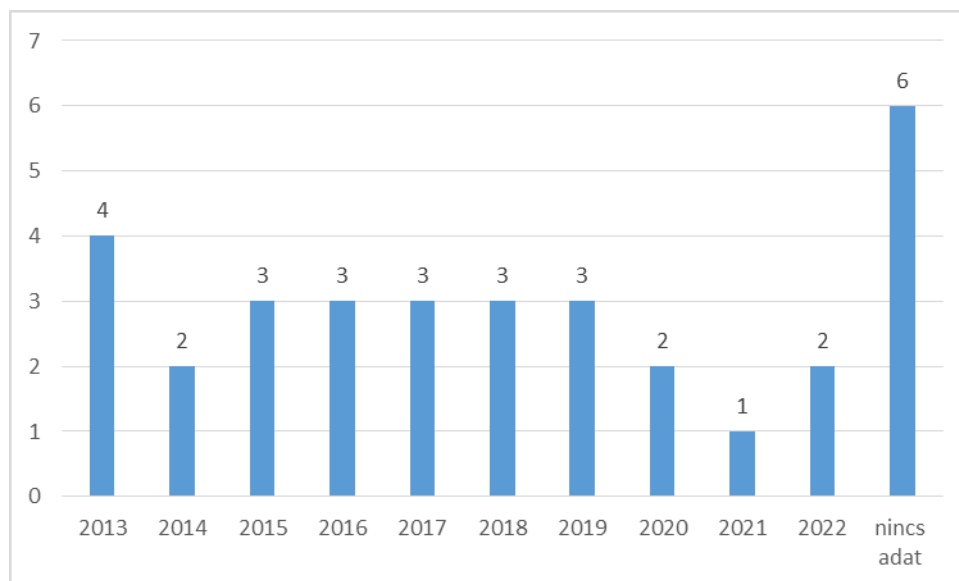
A kérdőív első kérdésében a vendéglátó-egység típusára kérdeztünk rá (11. ábra), amelyek alapján a vizsgált egységek többsége (9) étteremként definiálta magát, viszont a legnagyobb kategóriát az egyéb fedte le úgy, számos egység nem taglalta hogy mit is takar ez az ő értelmezésükben.



11. ábra. A vendéglátóhely típusa

Forrás: Saját szerkesztés

Ezt követően szeretnénk volna megtudni, hogy mióta működik az adott vendéglátóegység (12. ábra). A válaszadók adatközlése után kiderült, hogy 2013-ban 4 vendéglátóhely (Пассіжу, Крейзі Рокі, Bondarenko, Eat me!) 2014-ben 2 (Honey, Shtefanyo), 2015-ben pedig 3 vendéglátóegység nyitotta meg kapuit vendégeik előtt (Tapash, Lviv Croissants, Chili Pizza). 2016-ban pedig, szintén 3 hely nyitott meg (Chicken Hut, Франсуа, Country Club), 2017-ben ismét 3 (Грант, House of Pancakes, Штефаньо Чорний Орел), 2018-ban is ugyanezt a számot választották (Chia, СироВина, Bloom Cafe). 2019-ben 3 vendéglátóhely nyitott meg (ТвійBurger, Угорський Двір, Quadrum), 2020-ban mindössze 2 nyitotta meg kapuit (Butchery, Smagolino). 2021-ben 1 vendéglátóegység nyitott meg (CinnaBon), 2022-ben pedig 2 (Бон Вояж, Tenshi). Sajnálatos módon 6 vendéglátóhely megnyitásának évéről nincs adat. A kapott adatok alapján elmondhatjuk, hogy viszonylag fiatal egységekről beszélhetünk.



12. ábra. Melyik évtől működik?

Forrás: Saját szerkesztés

Kíváncsiak voltunk arra is, hogy az adott vendéglátóegység hány férőhellyel rendelkezik. A legtöbb férőhellyel rendelkező vendéglátóhelyek a következőek: Country Club (450 férőhely), Safari (220 férőhely), 130 férőhellyel rendelkezik a Magyar Udvar vendéglátóhely, illetve 100 férőhelyes a Varosh étterem. A legcsekélyebb férőhellyel rendelkező helyek: Chia (18 férőhely), Lviv Croissants szintén 18 férőhellyel rendelkezik, 14 hellyel pedig a Пундик kávézó. A többi vendéglátó-egységnél pedig elmondható, hogy közepes mennyiségű férőhellyel rendelkeznek, ez a szám körülbelül 20 és 80 férőhely között váltakozott.

A következő kérdésben azt szeretnénk volna megtudni, hogy a vendéglátóegység rendelkezik-e parkolóval. 13 vendéglátóhely rendelkezik parkolóhellyel, azonban 19 nem. Ebből azt a következtetést vontuk le, hogy több vendéglátóhely nem rendelkezik parkolóval, amely a megközelíthetőség szempontjából nem előnyös.

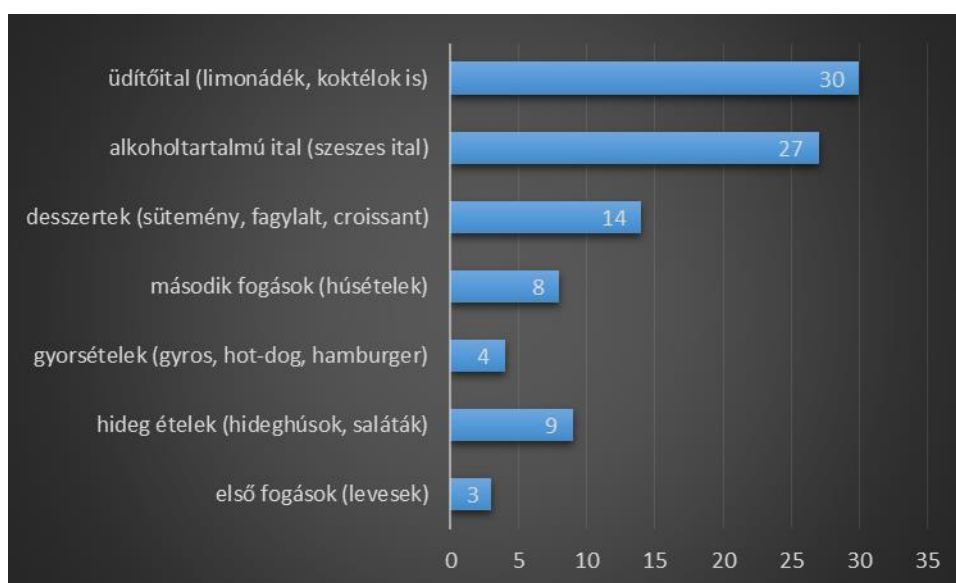
Kíváncsiak voltunk arra, hogy a vizsgált egységek milyen nyelve(ke)n végzik a kiszolgálást. Minden vendéglátóhely esetében megfigyelhető, hogy a személyzet rendelkezik ukrán nyelvtudással. A második helyet az angol nyelv foglalta el, mivel 23 vendéglátó-egységnél, ez a nyelv is a kiszolgálás nyelveként szolgál. A szlovák nyelv alkalmazása 1 helynél figyelhető meg, a Chia kávézónál, valamint a lengyel nyelv ismerete is szintén csak 1 pizzériánál figyelhető meg, mégpedig a Crazy Rocky-nál. Sajnos, a magyar nyelven történő kiszolgálás csak 1 resto-pub-nál (Bon Voyage), valamint a Magyar Udvar vendéglátóhelynél valósul meg.

A hetedik kérdésben rákérdeztünk arra, hogy hányan dolgoznak az adott vendéglátóegységnél. Amit mindenképp fontosnak tartottunk kiemelni, az az, hogy a Пундик kávézó esetében csak 1 alkalmazott dolgozik, mivel a hely jelenleg nem forgalmas, így a tulajdonos csak egy személynek képes munkát biztosítani, valószínű, hogy a jövőben a kávézó bezárásra kényszerül. A legtöbb alkalmazott a Twins pizzériában dolgozik – 22 fő, őt követi a Chicken Hut, Грант étterem Country Club illetve a Magyar Udvar, amelyekben egyaránt 20-20 fő van alkalmazva. A többi vendéglátóhelynél pedig megfigyeltük, hogy az alkalmazottak száma átlagosan 6-15 között mozog. Ebből azt a következtetést vontuk le, hogy minden helyen elegendő a személyzet, hisz megfelelő az alkalmazottak mennyisége.

Kíváncsiak voltunk arra is, hogy milyen jellegű a vendéglátóhelyek ételkínálata. A Honey étteremre jellemző a bő választék, hisz 3 jellegű kínálattal rendelkeznek: ukrán, magyar, egyéb. A Грант étteremnél is 3 jellegű a kínálat: ukrán, kárpátaljai, illetve egyéb. A Crazy Rocky pizzeria esetében 2 jellegű kínálattal találkozhatnak a vendégek: ukrán, egyéb. Továbbá, ukrán és egyéb ételkínálat a következő helyeken található meg: Country Club és Safari. A Magyar Udvarnál is 2 jellegű kínálattal találkoztunk: magyar, kárpátaljai. A Varosh étterem esetében pedig kárpátaljai és egyéb konyhával ismerkedhetnek meg a vendégek. Kizárólag ukrán jellegű ételkínálattal két vendéglátó-egység esetében találkoztunk: Quadrum, Chia. 22 vendéglátóhelynél pedig csak egyéb ételkínálat található meg.

Továbbá, az is érdekelt minket, hogy hányféle ételt/terméket kínál a vendégek részére az adott vendéglátóegység (13. ábra), vagyis a kínált első fogásokra, hideg ételekre, gyorsételekre, második fogásokra, desszertekre, alkohol tartalmú italokra, illetve üdítőitalokra voltunk kíváncsiak. A vizsgálat során begyűjtött adatokat átlagoltuk. Az ungvári vendéglátóhelyek átlagosan 3 féle első fogást kínálnak, amely meglátásunk szerint viszonylag kevésnek minősül. A hideg ételek tekintetében átlagosan 9 féle salátát és/vagy hideghúst találhatunk meg az egységek étlapjain, amely már kedvezőbb mutatónak tekinthető, különösen annak fényében, hogy a vizsgált egységek közül, szép számmal vannak cukrászdák, így értelemszerűen ott nem található meg ez a fajta ételkínálat.

A gyorsételek közül átlagosan 4 található meg Ungvár-város 32 vendéglátó-egységében. Továbbá, amit mindenképp fontosnak tartottunk kiemelni, az az volt, hogy 14 desszert található meg átlagosan, ebből azt a következtetést vontuk le, hogy az ételkínálatnál ez a szám lett a legtöbb. Ha a turisztikai megközelítést nézzük, mindenképp pozitív eredmény, hisz ha turista érkezik a városba, számos cukrászda, kávézó közül választhat. Ami pedig az italokat illeti, átlagosan 27 alkoholtartalmú ital és 30 üdítőital található meg Ungvár vizsgált vendéglátóhelyein.



13. ábra. Hányféle ételt/terméket kínál a vendégek részére?

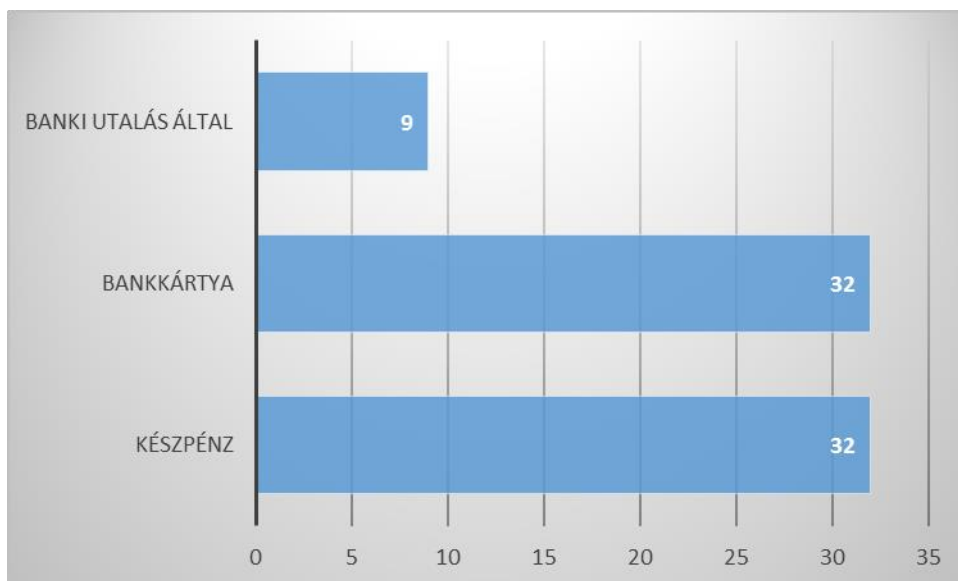
Forrás: Saját szerkesztés

Kutatásunk következő kérdésében arra kérdeztünk rá, hogy van-e Internet–kapcsolódási lehetőség a létesítményekben. Elmondható, hogy minden vendéglátóhelyen van Internet, azonban 4 helyen csak részleges a lefedettség (Passizhy, Lviv Croissants, Франца, Bon Voyage).

A felmérés során kíváncsiak voltunk arra, hogy van-e saját honlapja a vendéglátóhelynek. Kutatásunk során kiderült, hogy 17 vendéglátó-egység rendelkezik saját honlappal, 15 nem. Ebből azt a következtetést vontuk le, hogy a jövőre nézve ezen mindenképp változtatni kellene, akár marketing szempontjából is.

Továbbá, rákérdeztünk arra, hogy hogyan népszerűsítik, reklámozzák a vendéglátó-egységet. Kettő hely esetében csak az egyéb kategóriát választották, továbbá a névjegykártyát csak egy vendéglátóhely választotta. Heten jelölték az internet-reklámot, az összes többi vendéglátó – egység a következőket választotta: névjegykártya, internet-reklám, szórólap, plakát, egyéb.

Ezt követően pedig megkérdeztük, hogy milyen fizetési módok állnak a vendégek rendelkezésére (14. ábra). Az összes vendéglátó-egység a készpénzt, valamint a bankkártyás fizetést választotta, ezen belül 9 vendéglátóhely választotta még opciónak a banki utalás által történő fizetési módot is.



14. ábra. Milyen fizetési módok állnak a vendégek rendelkezésére?

Forrás: Saját szerkesztés

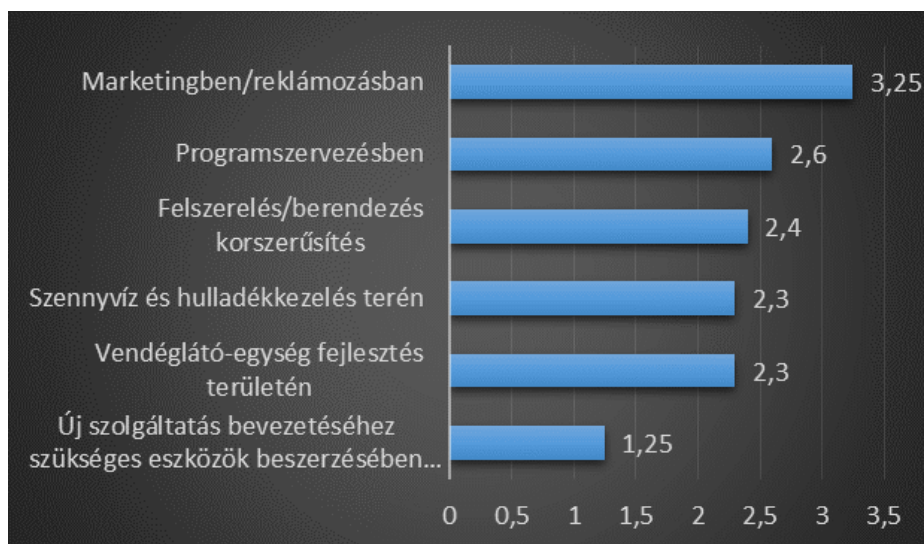
Továbbá, az is érdekelt minket, hogy milyen téren lenne a legnagyobb szüksége segítségre az adott vendéglátóhelynek (15. ábra). Ebben a kérdésben az alábbiakat kérdeztük meg: mennyire lenne szükségük fejlesztésre a vendéglátó-egység fejlesztése területén, felszerelés/berendezés korszerűsítés területén, a marketingben/reklámozásban, szennyvíz és hulladékkezelés terén, új szolgáltatás bevezetéséhez szükséges eszközök beszerzésében (szauna, medence), illetve programszervezésben. A válaszadóknak 1-5 –ig terjedő skálán volt lehetőségük arra, hogy válaszoljanak a kérdésre (1 – egyáltalán nincs szükség rá, 5 – nagy szükség lenne rá).

A kapott eredményeket átlagoltuk, így a következő eredmények születtek: a vendéglátó-egység fejlesztése területén 2,3, amely azt mutatja, hogy viszonylag a város vendéglátóhelyeinek nincs nagy szüksége fejlesztésekre. Ugyanezt a számot kaptuk a szennyvíz és hulladékkezelés terén is.

Ami pedig az új szolgáltatás bevezetéséhez szükséges eszközök beszerzését illeti, 1,25 átlagosan, így ebből az következik, hogy Ungvár vendéglátóhelyeinek nincs szükségük fejlesztésre ezen a téren.

A felszerelés/berendezés korszerűsítés ponttál, 2,4 az átlag, így ebből azt vettük észre, hogy nagyobb igény lenne rá, mint a fentebb említett lehetőségekre. Azonban a programszervezést illetően, az átlagos válasz 2,6, tehát szemmel láthatóan erre lenne a leginkább szükség, ami pedig még ezt is megelőzi, az nem más, mint a marketing/reklámozás, itt ez a szám 3,25, amely mindenképp azt mutatja, hogy erre van a legnagyobb szükség. A mai

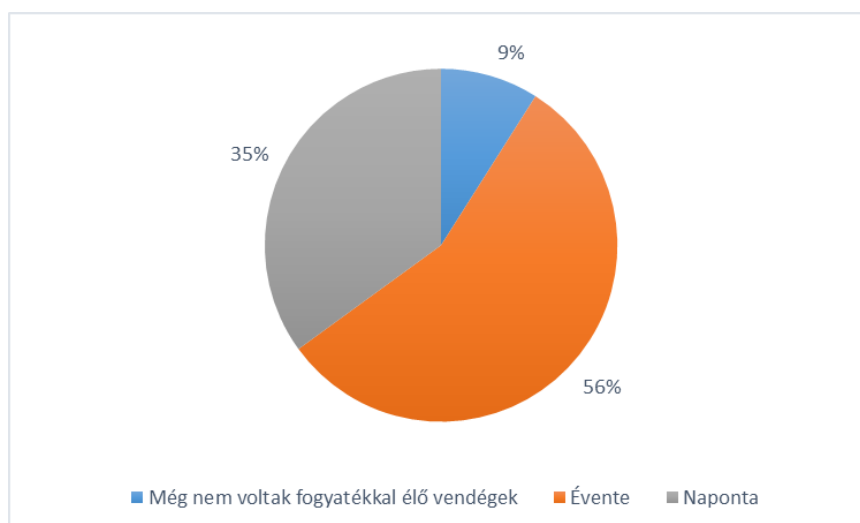
rohanó, gondokkal teli világban, a turizmus az az iparág, amelyre a leginkább szükség van, hisz az emberek elfáradnak, így szükségük van a pihenésre, a kikapcsolódásra. Mivel a 21. század a technika százada, így az emberek rengeteg időt töltenek a médiában, és számít, hogy egy adott vendéglátóhely közösségi oldala hogyan is néz ki, hiszen manapság, mindenki a kinézetre ad. Ezáltal nem meglepő, hogy a reklámozás terén van a legnagyobb szükség fejlesztésre.



15. ábra. Milyen téren lenne a legnagyobb szüksége segítségre?

Forrás: Saját szerkesztés

Kutatásunk további kérdésében rákérdeztünk arra, hogy milyen gyakran látnak vendégül testi vagy szellemi fogyatékkal élő embereket (16. ábra).

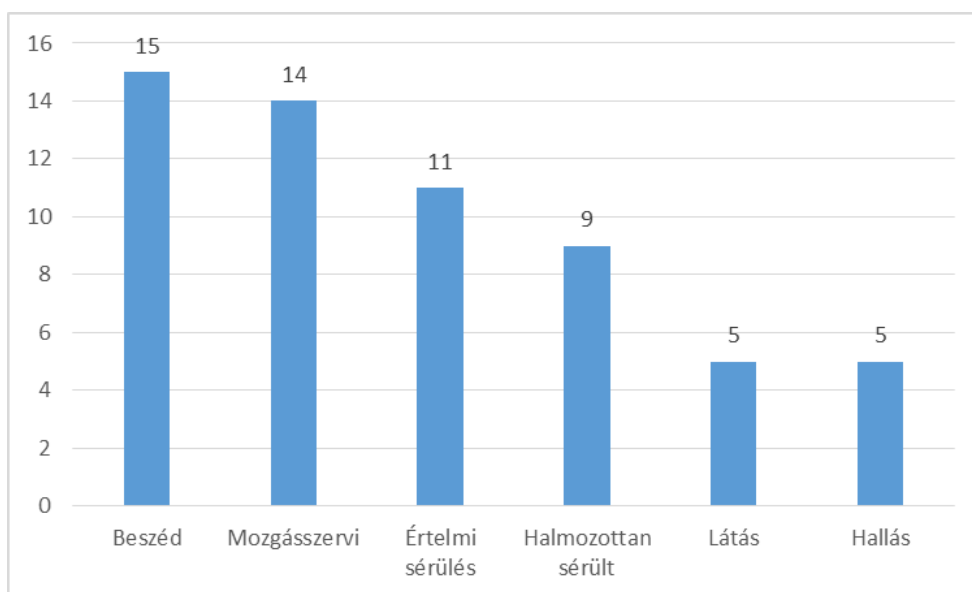


16. ábra. Milyen gyakran fogadnak a vendéglátó-egységek fogyatékkal élőket?

Forrás: Saját szerkesztés

Elmondható, hogy az évente kategória volt a leggyakoribb, majd követte a naponta, s végül pedig a még nem voltak fogyatékkal élő emberek az adott vendéglátóhelyen. Számszerint, a vendéglátóhelyek közül, 18 éves szinten (56%), 11 naponta (35%), 3 (9%) pedig még nem fogadott fogyatékkal élőket. A fogyatékkal élőknek ugyan olyan joguk van a kikapcsolódásra, mint bárki másnak, hiszen fontos, hogy a hátrányossággal élő emberek ugyanolyan szolgáltatásokhoz juthassanak, mint egészséges társaik.

Fogyatékoság jellege szerint 15 vendéglátóhely kiszolgált már beszéd károsodással, 14 mozgásszervi fogyatékosággal, 11 értelmi sérüléssel, 9 halmozottan sérült, illetve 5-5 arányban beszéd és hallás sérült vendégeket korábban (17. ábra). A diagram megfelelően szemlélteti, hogy sokféle fogyatékosággal élő ember igénybe veszi a vendéglátóhelyek szolgáltatásait, tehát ez elég nagy számnak mondható ahhoz, hogy fontossá váljon az akadálymentesség az egységek területén, ezáltal nagyobb figyelmet fordítva a fogyatékosággal élőkre. Az akadálymentesség megvalósítása nemcsak az üzleti életben, hanem az esélyegyenlőség előmozdításának fontos eszköze is.

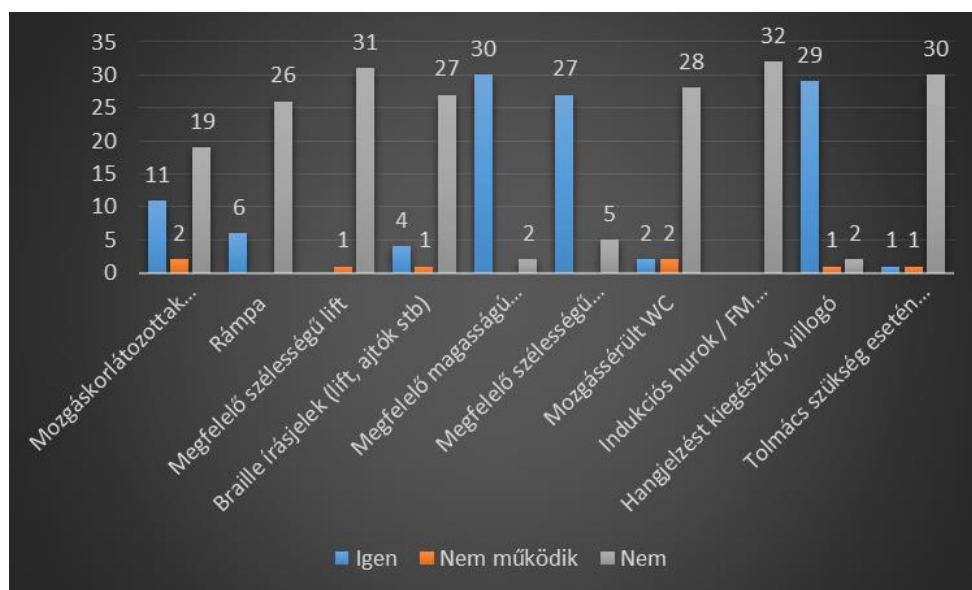


17. ábra. Saját belátásuk szerint, az eddig kiszolgált fogyatékkal élő vendégek milyen jellegű fogyatékosággal rendelkeztek?

Forrás: Saját szerkesztés

A törvény szerint vannak bizonyos felszereltségi követelmények a vendéglátó-egységek felé, melyek lényegesen szükségesek ahhoz, hogy fogyatékkal élőket is tudjanak fogadni. Az ábra tartalmazza azokat az adatokat, hogy milyen felszereltséggel rendelkezik az adott egység: hány rendelkezik ezekkel, mely vendéglátóhelynél nem működik, és hány nem rendelkezik vele

(18. ábra). Annak érdekében, hogy egy étterem, kávézó, cukrászda, stb. mindenki, jelen esetben a fogyatékkal élők számára is elérhető legyen, ezen elvárásoknak való megfelelés szükséges.



18. ábra. Követelmények a vendéglátó-egységekkel szemben

Forrás: Saját szerkesztés

A diagram jól szemlélteti, hogy 11 vendéglátóhely esetében van fenntartva parkoló a mozgáskorlátozottak részére, 2 helyen jelenleg nem üzemel, 19 egységnél pedig sajnos nincs. Ami a rámpát illeti, 6 vendéglátó-egységnél található meg, 26-nál pedig sajnálatos módon nincs, amely korlátozza a fogyatékkal élő emberek lehetőségeit. Megfelelő szélességű lift 31 vendéglátóhelynél nincs jelen, 1 hely esetében pedig nem működik.

A Braille írásjelek (lift, ajtók stb) 4 egység esetében találhatóak meg. A Crazy Rocky pizzeria esetében jelenleg ez a funkció nem működik, 27 vendéglátóhelyen pedig egyáltalán nem találkozhatunk ezzel a funkcióval.

Megfelelő magasságú asztalok és pultok majdnem minden egységnél megfigyelhetők, 2 kivétellel: Sushi Uzh és Пундик kávézó, amely viszonylag jó arányt jelent. Megfelelő szélességű közlekedők, bejáratok 27 vendéglátó-egységnél jelen vannak, 5-nél pedig nem, mely szintén elég jó mutató.

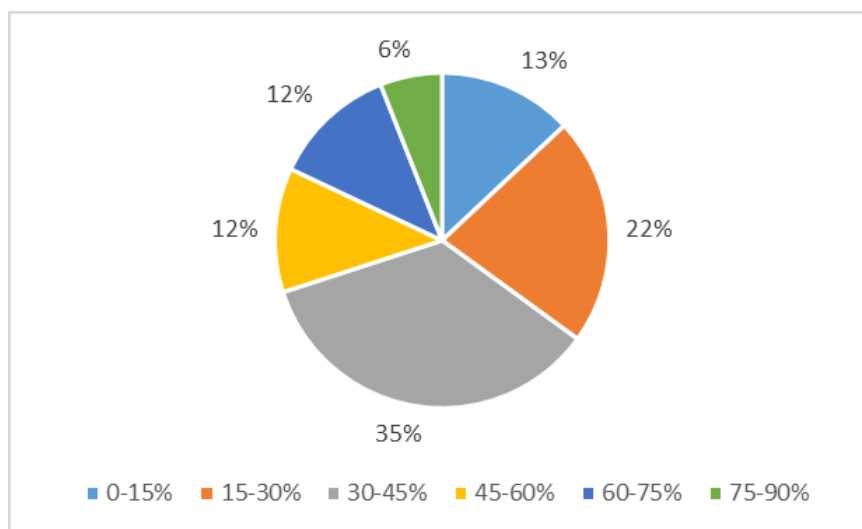
Ami a mozgássérült WC-t illeti, sajnos csak 2 helyen van jelen: Quadrum étterem, Eat me!, 2 helyen jelenleg nem üzemel: Tenshi és Honey étterem, 28 egységnél pedig egyáltalán nincs, amely nagyon megnehezíti a mozgássérült vendégek életét. Indukciós hurok egyetlen egység esetében sem található meg. Ami mindenképp pozitívum, az az, hogy 29 helyen megtalálható a villogó, 1 helyen jelenleg nem üzemel, 2 egység viszont nem rendelkezik vele.

S végül, 1 egységben (Chia) a hallássérült vendégek számára elérhető a tolmács – szolgáltatás, 1 helyen (Tenshi) jelenleg nem dolgozik tolmács, 30 egység esetében pedig nem elérhető ez a szolgáltatás.

Ezek mellett a feltételek mellett kiemelkedő jelentőséggel bír az, hogy a padlóburkolat csúszásmentes legyen. Ez a feltétel 29 vendéglátó-egységnél teljesül, azonban 3 hely esetében nem. Ez elég jó aránynak minősül.

Továbbá, kíváncsiak voltunk arra, hogy az alkalmazottak fel vannak-e készítve a sérült emberek fogadására. Jó volt hallani, hogy mind a 32 vendéglátóhely dolgozói fel vannak készítve erre a feladatra.

Rákérdeztünk arra, hogy mennyire akadálymentesek az adatközlők által képviselt vendéglátóhelyek saját meglátásuk szerint (19. ábra). A következő eredmények születtek: 0-15%-ig 4 egység (12%), 15-30%-ig 7 vendéglátóhely (22%), 30-45%-ig 11 (35%), 45-60%-ig 4 (12%), 60-75%-ig szintén 4 (13%), 75-90%-ig pedig 2 vendéglátó-egység (6%). Ebből azt a következtetést vontuk le, hogy Ungvár vendéglátóhelyei önmagukkal szemben nem túl elfogultak, hisz nem értékelték túl magukat ezen a téren, hanem reális adatot közöltek.



19. ábra. Véleménye szerint az Ön által képviselt vendéglátó-egység mennyire akadálymentes?

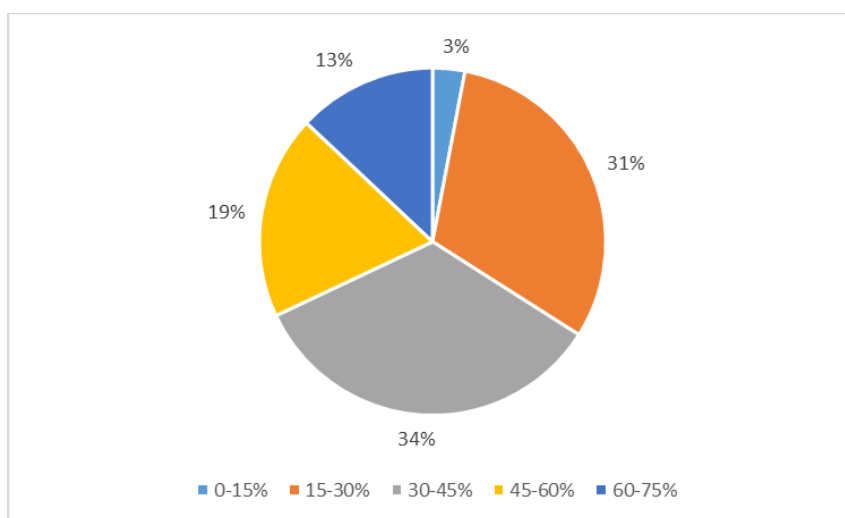
Forrás: Saját szerkesztés

Ezt követően pedig, szeretnénk volna megtudni a választ arra, hogy a kérdőívet kitöltők véleménye szerint, Ungvár vendéglátó-egységei mennyire akadálymentesek (20. ábra).

A következő eredményeket kaptuk: 0-15%-ig terjedő szakaszt 1 egység jelölte (3%), 15-30%-ig 10 (31%), 30-45%-ig 11 (34%), 45-60%-ig 6 vendéglátóhely (19%), 60-75%-ig 4 (13%), továbbá a 75-90% - 90-100%-ig terjedő szakaszt egy egység sem választotta.

Ennél a kérdésnél is elmondható, hogy az adatközlők reálisan gondolkodnak, hisz valós adatokat jelöltek meg.

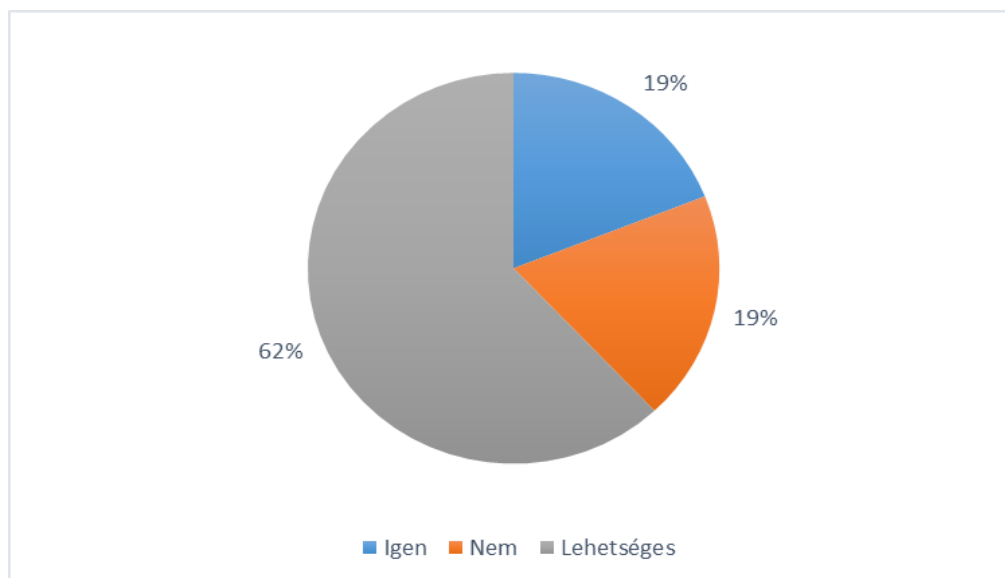
Ebből az következik, hogy a város vendéglátó-egységeinek lenne mit fejleszteniük az akadálymentesség terén, ezáltal komfortosabbá téve a fogyatékkal élő emberek mindennapi életét, igényeit.



20. ábra. Véleménye szerint Ungvár éttermei mennyire akadálymentesek?

Forrás: Saját szerkesztés

Kutatásunk ezen részének az utolsó kérdéshez érve, megkérdeztük, hogy terveznek-e a jövőben akadálymentesítéssel kapcsolatos fejlesztéseket a vendéglátóhelyek (21. ábra). A vendéglátó-egységek közül 6 egység (19%) tervez változásokat, fejlesztést annak érdekében, hogy megfelelőek legyenek a körülmények a fogyatékkal élő emberek számára, ellenben szintén 6 egység (19%) nem tervez fejlesztéseket akadálymentesítés kapcsán. 20 vendéglátóhely (62%) pedig a lehetséges opciót választotta.



21. ábra. A jövőben terveznek akadálymentesítéssel kapcsolatos fejlesztéseket?

Forrás: Saját szerkesztés

A kapott eredmények alapján elmondható, hogy a város vendéglátóhelyei esetében számos változást, fejlesztést kellene eszközölni annak érdekében, hogy egy adott vendéglátóegység minden szempontból alkalmas legyen a fogyatékkal élő vendégek számára. Kiváló fejlesztési lehetőségek közé lehet sorolni a mozgássérült WC alkalmazását, a Braille írásjelek bevezetését, illetve mozgáskorlátozottak részére fenntartott parkoló létrehozását.

Továbbá, fontos lenne a kommunikációs segédeszközök biztosítása, például jelnyelvi tolmács alkalmazása. Kitűnő fejlesztési lehetőség lenne a fényjelző rendszerek alkalmazása, mivel ez a módszer lehetővé teszi a kommunikációt akkor is, ha a vendégnek nehézségei vannak a hangos beszéddel vagy a szóbeli kommunikációval.

5.2. Szállodák, szálláshelyek

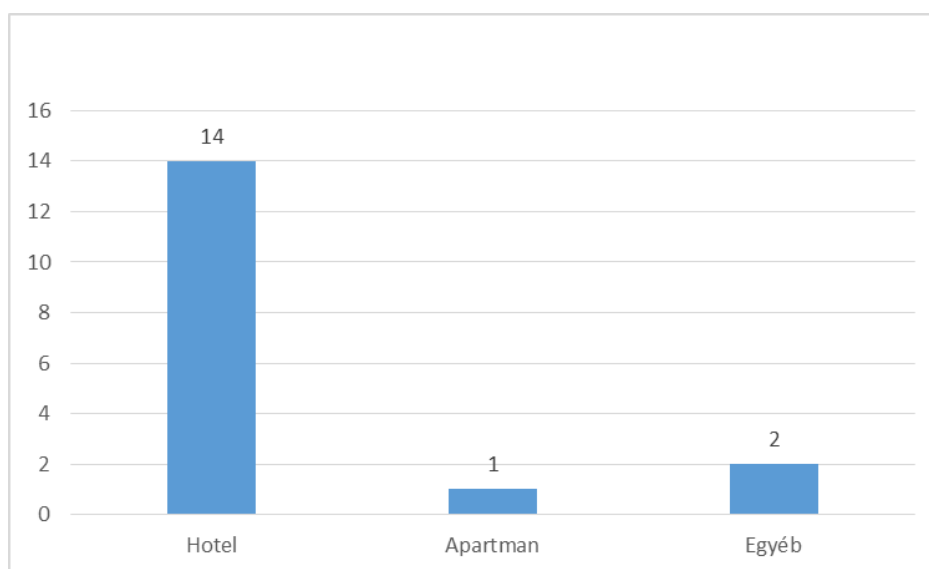
A szállodai szolgáltatások meghatározó szerepet töltenek be a turisztikai rendszerben, valamint a turisztikai élmény elengedhetetlen részét képezik. A szállodaiparban is egyre inkább megjelenik a fogyatékos-barát megközelítés, mint társadalmi elvárás.

A vendéglátóhelyek mellett, Ungvár számos szálláshelyet kínál, a kisebb panzióktól egészen a nagy szállodákig. A szállodák nemcsak kényelmes szálláslehetőséget nyújtanak, hanem sokszor lehetőséget nyújtanak arra is, hogy a turisták/látogatók megismerjék a helyi kultúrát, gasztronómiát és hagyományokat.

Ungvár szállodái, szálláshelyei (hotelei) nagyon sokfélék, mind elhelyezkedésben, felépítésben, kiszolgálás minőségében, akadálymentesség terén. Felmérésünk célja az volt, hogy feltérképezzük, Ungvár mely szálláshelyei alkalmasak a fogyatékkal élő emberek kiszolgálására. Mint a dolgozat elején említettük, kidolgoztunk egy szempontrendszert, melynek segítségével a személyes megfigyelés módszerét alkalmaztuk a szállodák esetében. A vizsgálat során 17 szálláshelyet sikerült elemeznünk.

Ungvár ismertebb szállodái és szálláshelyei a felmérés során hozzásegítettek minket ahhoz, hogy egy átfogó képet kapjunk arról, hogy mennyire felelnek meg a város szálláshelyei a fogyatékkal élők kiszolgálásához.

Ungvár szálláshelyei típusban eltérőek egymástól (22. ábra). A vizsgált egységek javarészt hotelek (számszerint 14), de találunk közöttük egy apartmant, illetve az egyéb kategórián belül: egy hostelt, valamint egy hotel-és gyógyüdülő egységet is.



22. ábra. A szálláshely típusa

Forrás: Saját szerkesztés

Típusuk mellett elhelyezkedésük is más, eltérő. Vannak olyan szálláshelyek, melyek a városközponton, vannak, amelyek a központtól nem messze, továbbá vannak, melyek egészen távol helyezkednek el a központtól.

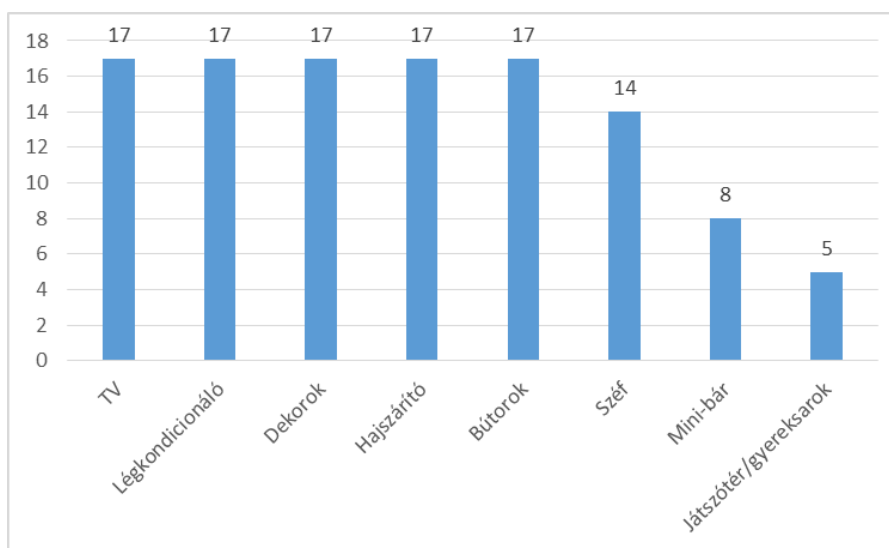
A szálláshelyek alapítási évei esetében elmondható, hogy viszonylag fiatal egységekről beszélhetünk. Kitűnő példa erre a White Hills Hotel, amely Ungvár szívében helyezkedik el, 2023-ban nyitotta meg kapuit a vendégek előtt, továbbá a Hotel Old Continent esetében is elmondható, hogy ugyan alapítva a 2000-es évek elején volt, azonban ha a jelenlegi helyzetet

nézzük, tulajdonos-váltás következett be, így egy teljesen átalakult, újratervezett szállodáról beszélhetünk, mely 2024-ben nyílt meg. Ugyanakkor, fontos kiemelni az Uzhhorod Hotelt, amelynek alapítási éve 1966, természetesen azóta számos változások következtek be a szálloda életében, s máig megőrizte népszerűségét a turisták körében.

A vizsgált egységek megfelelő szoba-és férőhellyel rendelkeznek átlagosan. Ugyanakkor fontos megemlíteni, hogy az Old Continent szálloda kínál akadálymentes szobákat a vendégek számára.

A szálláshelyek teljes egésze alapvetően teljesen felszereltnek mondható (23. ábra). A 17 vizsgált szálláshely mindegyike rendelkezik TV-vel, légkondicionálóval, dekorokkal, hajszárítóval, valamint bútorokkal. Jelenleg olyan világot élünk, melyben a biztonság egyre nagyobb értékévé nőtte ki magát, s az iránta való igény minden korábbinál hangsúlyosabbá vált. 14 vizsgált egység esetében elérhető a biztonsági funkció, vagyis a széf, amely viszonylag elég jó aránynak minősül.

Kíváncsiak voltunk arra, hogy az adott szálláshely rendelkezik-e mini-bárral. 8 egység esetében találkozhatunk vele. Továbbá, érdekelt minket a játszótér/gyereksarok megléte. Sajnos csak 5 létesítmény esetében beszélhetünk e felszereltség meglétéről, amelyen a jövőre nézve mindenképp változtatniuk kell.



23. ábra. A szálláshely felszereltsége

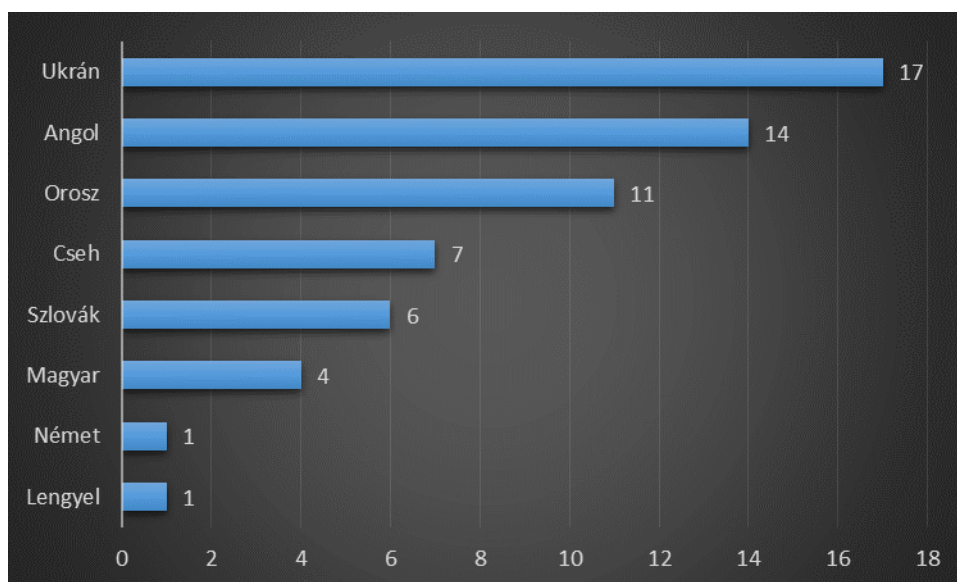
Forrás: Saját szerkesztés

A következő kérdésben azt szeretnénk volna megtudni, hogy a létesítmény rendelkezik-e parkolóval. 15 szálláshely esetében beszélhetünk ennek a kényelmi funkciónak a meglétéről, 2 egység esetében viszont nincs jelen. Ebből azt a következtetést vontuk le, hogy a vizsgált 17

szálláshely esetében 15 egység rendelkezik parkolóval, amely a megközelíthetőség szempontjából előnyös és egyben fontos.

Kíváncsiak voltunk arra, hogy a vizsgált egységek milyen nyelve(ke)n végzik a kiszolgálást (24. ábra). Meglepő válaszok születtek ezen a téren, hiszen nagyon színes a paletta. Minden szálláshely esetében megfigyelhető, hogy a személyzet rendelkezik ukrán nyelvtudással. A második helyet az angol nyelv foglalta el, mivel 14 létesítmény esetében ez a nyelv is a kiszolgálás nyelveként szolgál. Öt követi az orosz nyelv ismerete 11 egység esetében. A cseh nyelv alkalmazása 7 helynél figyelhető meg, a szlovák 6, a magyar nyelv alkalmazása pedig 4 szálláshelyen. Míg 1-1 arányban megfigyelhető a lengyel és a német nyelv használata.

A több nyelv ismerete és alkalmazása fontos abból a szempontból, hogy bármilyen nemzetiségű vendég szívélyes, megfelelő kiszolgálásban részesüljön.



24. ábra. Kiszolgálás nyelve

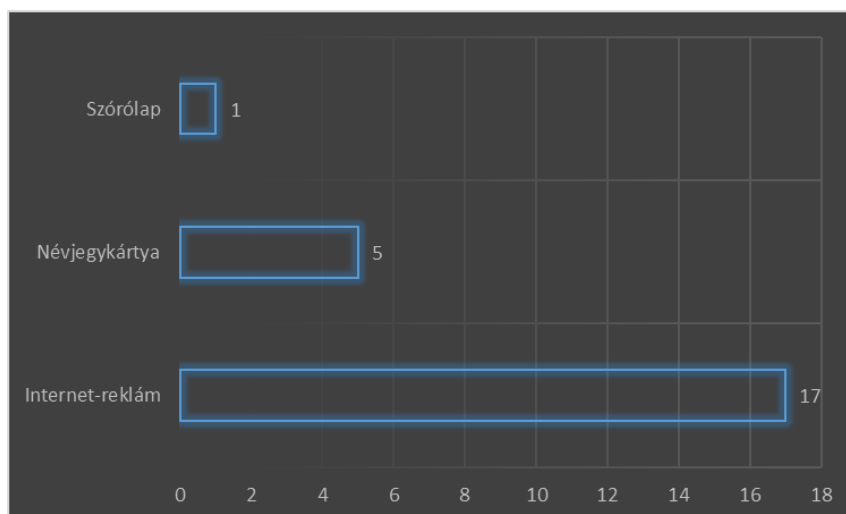
Forrás: Saját szerkesztés

Kutatásunk további részében kíváncsiak voltunk arra, hogy van-e Internet-kapcsolódási lehetőség az adott szálláshelyen. Úgy véljük, manapság szinte lehetetlen elképzelni az életünket a közösségi média nélkül. Így nem meglepő, hogy minden szállás esetében elérhető ez a lehetőség.

Érdekelt minket, hogy rendelkezik-e saját honlappal az adott létesítmény. Mindenképp pozitív kiemelni, hogy a vizsgált szálláshelyek mindegyike rendelkezik weboldallal.

A továbbiakban meg szeretnénk tudni, hogy hogyan népszerűsítik, reklámozzák az adott szálláshelyet (25. ábra). Elmondható, hogy ebben az esetben az Internet-reklám a nyerő

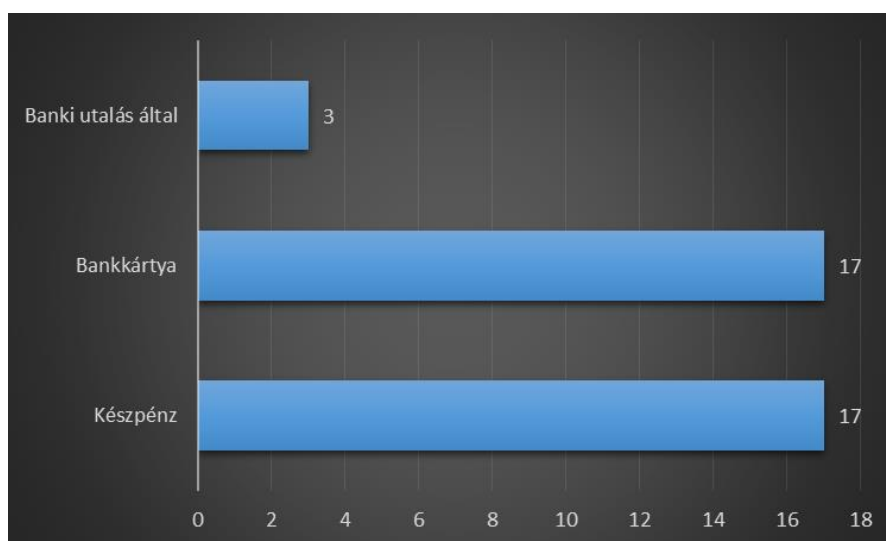
mind a 17 vizsgált létesítmény esetében. 5 szálláshelynél figyelhető meg a névjegykártya használata az Internet-reklám mellett, valamint 1 egységnél van alkalmazva a szórólap is.



25. ábra. A szálláshely népszerűsítési eszköze

Forrás: Saját szerkesztés

Az anyagi kérdések alapvetően igen kényes témának számítanak. Viszont, nem konkrét bevételekre voltunk kíváncsiak, hanem arra, hogy milyen fizetési módok állnak a vendégek rendelkezésére (26. ábra). Arra a következtetésre jutottunk, hogy az összes szálláshely esetében a készpénzzel való fizetés, valamint a bankkártyás fizetés a mérvadó. Ezen belül 3 létesítmény esetében van lehetőség banki utalás által történő fizetési mód használatára is.



26. ábra. Fizetési módok

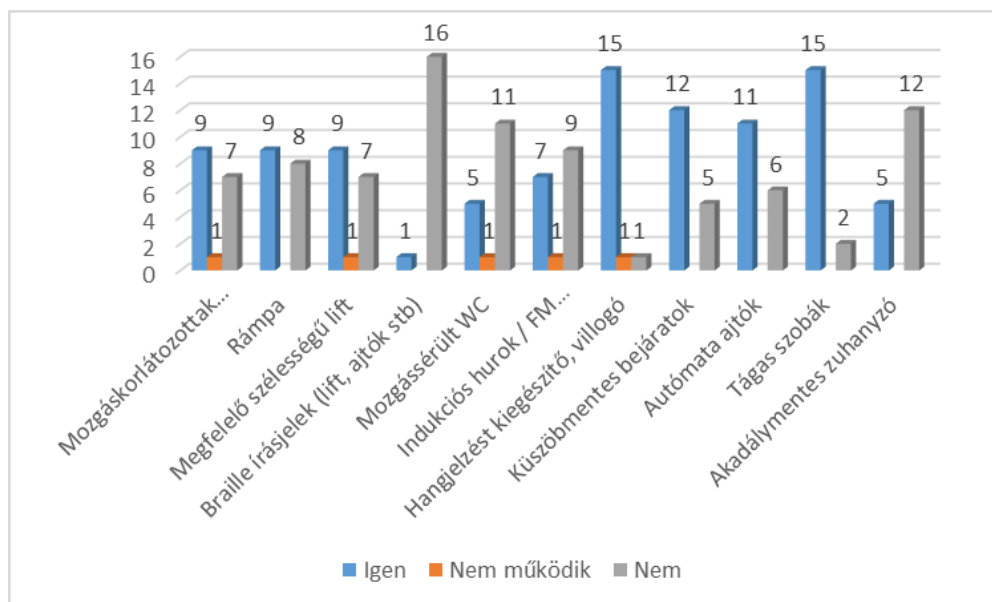
Forrás: Saját szerkesztés

Kutatásunk további kérdésében arra voltunk kíváncsiak, hogy milyen gyakran látnak vendégül testi vagy szellemi fogyatékkal élő embereket.

Elmondható, hogy éves szinten 9 szálláshely fogad fogyatékkal élő vendégeket, 8 pedig havi szinten.

A törvény és az előírások szerint vannak bizonyos felszereltségi követelmények mind a vendéglátó-egységek felé, mind a szálláshelyek felé melyek lényegesen szükségesek ahhoz, hogy fogyatékkal élő vendégeket is vendégül tudjanak látni.

Az ábra tartalmazza azokat az adatokat, hogy milyen felszereltséggel rendelkezik az adott egység: hány rendelkezik ezekkel, mely szálláshelynél nem működik, és hány nem rendelkezik vele (27. ábra).



27. ábra. Követelmények a szálláshelyekkel szemben

Forrás: Saját szerkesztés

A diagram jól szemlélteti, hogy 9 létesítmény esetében van fenntartva parkoló a mozgáskorlátozottak részére, 2 helyen jelenleg nem működik, 7 egységnél pedig sajnos nincs. Ami a rámpát illeti, 9 szálláshelyen található meg, 8 esetében pedig sajnálatos módon nincs, amely nagyban korlátozza a fogyatékkal élő emberek lehetőségeit. Megfelelő szélességű lift 9 szálláshelyen van jelen, 1-nél jelenleg nem működik, 7 létesítményben pedig nem is találkozhatunk vele.

A Braille írásjelek pedig csak egy szálláshely esetében belül vannak alkalmazva.

Megfelelő magasságú asztalok és pultok minden egységnél megfigyelhetők, illetve megfelelő szélességű közlekedők, bejáratok, szintén, mely nagyon jó mutató.

Ami a mozgássérült WC-t illeti, sajnos csak 5 helyen van jelen. Indukciós hurok 7 szálláshely esetében található meg. Amit mindenképp pozitívumnak tekintünk, az az, hogy 15 helyen megtalálható a villogó, 1 helyen jelenleg nem üzemel, 1 egység pedig nem rendelkezik vele. Ellenben, szomorú, hogy a 17 vizsgált szálláshely egyikében sem érhető el jelenleg a tolmács-szolgáltatás.

Küszöbmentes bejárat esetében is szintén elég jó átlagot kaptunk, mely szerint 12 szálláshelyen elérhető az akadálymentes közlekedés, 5-nél viszont nem teljesül ez a feltétel. Szintén jó arányt kaptunk az automata ajtók esetében is.

Jó volt látni, hogy 15 szálláshely tágas szobával rendelkezik, miszerint akadálymentesen közlekedhetnek a kerekesszékekkel közlekedő vendégek. Ez a feltétel 2 szálláshely esetében nem teljesül.

Átlagosan elmondható, hogy megfelelő magasságú ágyakkal, megfelelő magasságú és elhelyezésű szekrényekkel, továbbá megfelelő magasságban elhelyezett villanykapcsolókkal vannak felszerelve a vizsgált szálláshelyek.

Akadálymentes zuhanyzó csak 5 helyen található meg, 12 szálláshelyen pedig nincs lehetőség akadálymentes zuhanyzó igénybevételére.

Szintén örömdetes, hogy a vizsgált szálláshelyek mindegyike rendelkezik vészjelzőkkel.

Továbbá, nagyon fontos, hogy a szálláshely padlóburkolata csúszásmentes legyen. Ez a feltétel mind a 17 egységnél teljesül.

Ezek mellett kíváncsiak voltunk arra, hogy az alkalmazottak fel vannak-e készítve a sérült emberek fogadására. Úgy vettük észre, hogy nem kaptak megfelelő felkészítést ezzel szemben.

5.3. Turisztikai attrakciók

Ungvár rengeteg turisztikai látnivalót kínál mind a helyi lakosok, mind a turisták számára, amelyek a város gazdag történelmét és kultúráját tükrözik.

Fontosnak találtuk felmérni, hogy mennyire akadálymentesek a fogyatékkal élő emberek számára a város nevezetességei. A folyamat elvégzése érdekében felállítottunk egy szempontrendszert, amely segítségünkre volt a munka elvégzése során.

A következő objektumok kerültek feldolgozás alá: ungvári vár, szabadtéri néprajzi múzeum (skanzen), római katolikus templom (Ungvári Szent György plébánia), görög katolikus templom (Szentkereszt Felmagasztalása Székesegyház), zsinagóga.

Az átláthatóság érdekében igyekeztünk minden objektumot külön-külön bemutatni, felmérve akadálymentességüket.

7 fő szempontot állítottunk fel, ami alapján végeztük el a kutatást, s minden szempontnak voltak alpontjai. A 7 fő szempont a következő volt: közlekedési lehetőségek, bejáratok, belső tér, jelölések, kiegészítő/segítő szolgáltatás, kedvezmények, biztonság.

Az alábbiakban ismertetjük az ungvári vár akadálymentességét. Szerettük volna megtudni, hogy az attrakció közelében van-e mozgáskorlátozottak számára fenntartott parkolóhely. A felmérés során kiderült, hogy sajnos nincs. A nevezetesség csak részben érhető el tömegközlekedéssel, valamint a megálló és a járművek is csak részben akadálymentesek. A járdák nem akadálymentesek. Lépcső van, és rámpa is. Ami a belső tereket illeti, viszonylag elég szélesek ahhoz, hogy a kerekesszékekkel közlekedők kényelmesen mozogjanak a látogatás során. Továbbá, mindenképp érdekelt minket, hogy van-e akadálymentes mosdó. Kiderült, hogy van. Braille-írást információk azonban nem elérhetők a vendégek számára. Tolmácsszolgáltatásra nincs lehetőség. Speciális eszközök bérletére/igénybevételére nincs kapacitás. A szóbeli tájékoztatók mellett részben van lehetőség vizuális túrára, továbbá hangos túra igénybevételére egyaránt. Fontosnak véltük megtudni, hogy vannak-e ingyenes belépők a fogyatékkal élők számára. Elmondható, hogy nincsenek, viszont alkalmanként elérhetők kedvezményes belépők. A kutatásunk ezen részén belül, kiemelten érdekelt minket, hogy mennyire biztonságos az adott turisztikai látnivaló. Mindenképp örömdetes, hogy a vészhelyzeti jelek és útmutatók érthetőek a fogyatékkal élő vendégek számára egyaránt.

Összességében elmondható, hogy az ungvári vár látogatása korlátozottan alkalmas a fogyatékkal élő vendégek számára.

Kutatásunk következő célpontja a szabadtéri néprajzi múzeum volt. Szerettük volna megtudni, hogy a skanzen közelében van-e mozgáskorlátozottak részére fenntartott parkolóhely. A felmérés során kiderült, hogy parkolási lehetőség egyáltalán nincs, csak a célterület vonzáskörzetében, viszont ott sem teljesül ez a feltétel. A nevezetesség csak részben érhető el tömegközlekedéssel, valamint a megálló és a járművek is csak részben akadálymentesek. A járda nem akadálymentes. Lépcső van, viszont rámpa nincs. Ami a belső tereket illeti, nagyon keskenyek ahhoz, hogy a kerekesszékekkel közlekedők kényelmesen mozogjanak a látogatás során. Továbbá, kíváncsiak voltunk arra, hogy van-e akadálymentes mosdó. Kiderült, hogy sajnálatos módon nincsen. Braille-írást információk szintén nem

elérhetőek a vendégek számára. Tolmács-szolgáltatásra nincs lehetőség. Speciális eszközök bérlésére/igénybevételére nincs kapacitás. A szóbeli tájékoztatók mellett részben van lehetőség vizuális túrára, továbbá hangos túra igénybevételére egyaránt. Nincsenek ingyenes belépők a fogyatékkal élők számára, viszont alkalmanként elérhetőek kedvezményes belépők. A kutatásunk ezen részén belül, kiemelten érdekelt minket, hogy mennyire biztonságos az adott turisztikai látnivaló. A vészhelyzeti jelek és útmutatók érthetőek a fogyatékkal élő vendégek számára egyaránt.

Összességében elmondható, hogy a szabadtéri néprajzi múzeum látogatása nem ajánlott a fogyatékkal élő vendégek számára, hisz szinte egyik feltételt sem elégíti ki.

Ungvár vizsgált templomairól általánosságban elmondható, hogy nagy belső terekkel rendelkeznek, amely előnyt jelent a kerekesszékekkel közlekedők számára. A társadalmi elvárások, továbbá a jogszabályok napjainkban már megkövetelik, hogy a középületek, vagyis a vallási helyek is akadálymentesek legyenek. Azonban, ennek ellenére a megyeszékhely templomai csak részben tekinthetők akadálymentesnek. A templomok lépcsőkkel közelíthetőek meg.

A zsinagógát illetően elmondható, hogy számos változást eszközöltek az akadálymentesítés terén. Mozgáskorlátozottak részére fenntartott WC-vel rendelkezik, illetve rámpát is alakítottak ki, ami fejlesztésnek minősül. Ez tulajdonképpen a háborúnak „köszönhető”, hisz a koncertekre nagyon sok katona kezdett el járni, ennek következtében lettek változások.

5.4. Infrastruktúra

Ungvár akadálymentesítési infrastruktúrája jelenleg rengeteg kihívással néz szembe. Kárpátalja megyeszékhelyén korlátozott számú rámpa és akadálymentesített járda, középület található, ami teljesen megnehezíti a fogyatékkal élő emberek teljes, mindennapi életét.

A közlekedés terén számos hiányosságok tapasztalhatóak, hiszen a tömegközlekedési eszközök (buszok) többsége nem rendelkezik megfelelő emelő-berendezéssel, így a kerekesszékekkel közlekedők számára nehéz az igénybevételük, tehát szinte elérhetetlenek. Ezzel szemben van mozgáskorlátozottak részére fenntartott ülőhely. A buszmegállók nagy része nincs felszerelve megfelelően: kiemelt rámpák hiánya.

A kutatás elvégzése során fel szeretnénk volna mérni, hogy a város fő buszállomása/vasútállomása milyen mértékben közelíthető meg könnyen a mozgássérültek számára. Megfigyeltük, hogy a járdák nem akadálymentesek. Hangos figyelmeztetéseket

biztosítanak a buszok/vonatok érkezéséről. Sajnos nincs elérhető személyzet, akik segítenének a fogyatékkal élő utasoknak tájékozódni vagy esetleg közlekedni. A vasútállomás területén van lehetőség akadálymentes WC igénybevételére. Ami a várakozóhelyet illeti, a mozgáskorlátozottak kényelmesen tudnak várakozni, hisz széles belső térrel rendelkezik.

Kiemelten fontosnak tartjuk, a játszóterek akadálymentességének fontosságát, hiszen minden szülő legfőbb kincse a gyermek. A Bozdosh parkban lévő játszótér került megfigyelés alá. A megfigyelés során kiderült, hogy a játszótéri dolgok sajnos csak korlátozottan érhetőek el a mozgáskorlátozott gyermekek számára. Ami a helyet illeti, elegendő hely van biztosítva a kerekesszékes gyermekek számára, ezáltal biztosítva van a szabad mozgás lehetősége a park területén. A hangos elemekre kitérve, mint például a túl hangos játékokra, megfigyeltük, hogy ezek jelen vannak, azonban nem nagy számban. A játékeszközök, véleményünk szerint megfelelő távolságra vannak egymástól. A szülők számára nincs elegendő ülőhely, ahol figyelemmel kísérhetik gyermekeiket a játszás során.

Ami a közintézményeket illeti, például iskolák, hivatalok gyakran nem felelnek meg az akadálymentesítési előírásoknak/követelményeknek, ami korlátozza a hozzáférést a fogyatékkal élő emberek számára.

Ugyanakkor az egészségügyet szerettük volna külön megfigyelni. A kórházak területén vannak kialakítva akadálymentes mosdók, rámpák és a lift is megtalálható. Jelnyelvi tolmáccsal nem találkoztunk. A beteg tájékoztató anyagok nem érhetőek hanganyag, Braille-írás formátumban.

Külön érdemes megemlíteni, hogy Ungvár történelmi városrészeiben gyakoriak a szűk utcák és lépcsők, ami nagyban megnehezíti a mozgáskorlátozottak életét.

A városvezetés tudatában van annak, hogy az akadálymentesítés nemcsak jogi, hanem társadalmi kérdés is egyben. A legújabb városfejlesztési projektek és építkezések során már kellő figyelmet fordítanak az akadálymentességre. Az akadálymentes közlekedés megteremtése a legfontosabb lépés a város lakói, valamint turistái előtt – az egyenlő esélyek biztosítása érdekében. Azonban a már meglévő infrastruktúra fejlesztése jelentős anyagi és egyben időbeli erőforrást igényel.

VI. AZ AKADÁLYMENTESÍTÉS PROBLÉMÁI ÉS JAVASLATOK A JÖVŐBELI FEJLESZTÉSEKRE AKADÁLYMENTESÍTÉS TERÉN UNGVÁRON

6.1. Az akadálymentesített turizmus problémái Ungváron

A primer kutatások során kapott eredmények alapján elmondhatjuk, hogy rengeteg probléma van az akadálymentesítés terén. Ha a vendéglátó-egységeket vesszük alapul, elmondható, hogy a 32 vizsgált egység közül a fogyatékkal élők kiszolgálása szempontjából kiemelkedő környezettel csak a Quadrum étterem rendelkezik, mely szinte minden előírásnak eleget tesz. Azonban, a többi vendéglátó-egység csak részben felel meg az elvárt követelményeknek, vagy egyáltalán nem is alkalmas a fogyatékkal élők fogadására.

Általános problémák: mozgáskorlátozottak részére fenntartott parkoló hiánya, rámpa hiánya, Braille írásjelek hiánya.

A szállodák, szálláshelyek esetében az Old Continent, Prága, Uzhhorod Hotel, Kilikiya azok a létesítmények, melyek megfelelnek az elvárt normáknak. Sajnos sok szálláshely nem felel meg az elvárt követelményeknek. Általános problémák: Braille írásjelek hiánya, akadálymentesített zuhanyzó hiánya, mozgáskorlátozottak számára fenntartott parkoló hiánya, rámpa hiánya.

A kutatás során bemutatásra került a város néhány turisztikai látványossága. Általános problémaként meg kell említeni a mozgáskorlátozottak részére fenntartott WC-k hiányát, illetve a mozgáskorlátozottak számára fenntartott parkolóhelyek hiányát. Ugyanakkor hozzá kell tennünk, hogy ha van is akadálymentesített parkoló, nem feltétlen a mozgáskorlátozottak veszik igénybe, hanem a szabálytalanul parkoló sofőrök.

Továbbá, az infrastruktúra terén is számos hiányosság fedezhető fel. Ami a járdák állapotát illeti, rengeteg helyen igen rossz minőségűek, továbbá keskenyek, ami teljes mértékben korlátozza a kerekesszékesek számára a szabad mozgást.

A tömegközlekedési eszközök többsége nem akadálymentesített.

Ha a jogszabályokat nézzük, Ukrajnában ugyan vannak előírások az akadálymentesítésre, viszont ezek gyakran nincsenek betartva, s ellenőrizve egyaránt.

S végül, a pénzügyi források hiánya miatt az akadálymentesítési tervek, projektek gyakran háttérbe szorulnak.

6.2. Példák a sikeres akadálymentesítésre Ungvár városában

Ellenben, hogy a város rengeteg hiányossággal küzd ezen a téren, mindenképp pozitívum, hogy vannak emberek, akik tesznek azért, hogy jelen esetben egy kávézó akadálymentes legyen.

Kitűnő példa erre, a 2024 nyarán megnyitott inklúzív kávézó. Az „Angyal” nevű kávézó célja, hogy minden fogyatékkal élő ember hasznosnak érezze magát a társadalomban, lehetőséget adva arra, hogy ők dolgozzanak a kávézóban, vagyis, hogy inklúzív embereknek teremtsen munkalehetőséget.



28. ábra. Az „Angyal” nevű kávézó személyzete

Forrás: www.varosh.com.ua

Továbbá, fontos megemlíteni, hogy az ungvári várban helyeztek el rámpát, valamint az egykori zsinagóga bejáratához is (ma filharmónia).



29. ábra. Rámpa az ungvári várnál

Forrás: www.varosh.com.ua



30. ábra. Rámpa az ungvári zsinagógánál

Forrás: Saját forrás

6.3. Javaslatok az akadálymentesített turizmus fejlesztésére

Úgy véljük, az akadálymentesített turizmus fejlesztése nem csak kizárólag társadalmi elvárás, hanem egyben egy lehetőség, amely szélesebb látogatókört vonzhat a városba.

A város infrastruktúráját olyan módon kell kialakítani, hogy az minden ember számára egyformán hozzáférhető legyen – például rámpák alkalmazása, liftek, akadálymentes mosdók kialakítása. Kiemelkedően fontos az infrastrukturális előrelépés az akadálymentesítés terén. Mindez alapfeltétele a jól működő akadálymentesített turizmusnak.

Azonban, Ungvár már most is rendelkezik olyan adottságokkal, amelyekre lehet, és kell is építeni. A fentiek alapján elmondható, hogy a városvezetés elkezdett foglalkozni az akadálymentesítéssel.

Kidolgozott ajánlás/javaslatok a város számára az adott problémakör megoldása érdekében:

Véleményünk szerint fontos lenne egy online formátumban elérhető térkép megléte, amely azokat vendéglátó-egységeket, szállodákat és szálláshelyeket ábrázolja Ungváron, amelyek akadálymentesítve vannak.

Ungvár számos természeti és épített, kulturális kincssel rendelkezik, azonban az tapasztalható, hogy számos erőforrás nincs megfelelően kihasználva. Míg más fejlett ország

sokkal kevesebb értékkel rendelkező óriási attrakciót létesít, addig az említett város leginkább forráshiány miatt érintetlenül hagyja azokat. Például számos hatalmas, üresen hagyott területekkel rendelkezik Ungvár, s saját meglátásunk szerint ezt ki lehetne használni akadálymentesített játszóterek létesítésére.

Továbbá, mint azt a korábbiakban említettük, az infrastruktúra esetében – az utak, a tömegközlekedés, valamint a közterek akadálymentesítése kulcsfontosságú. Komolyabb figyelmet kellene erre fordítani.

Mint ahogyan a kutatás során kiderült, a turisztikai attrakciók esetében nincs lehetőség speciális eszközök bérlésére. Javasolt megoldás: civil szervezetek bevonása.

Kiemelten fontos lenne hangjelzéssel ellátott gyalogátkelőhelyek létesítése, ez jelentős segítség lenne a vakok számára.

Rámpák alkalmazása minden vendéglátó-és szálláshelyen.

Minden létesítményben akadálymentesített mosdó létesítése.

A középületek esetében szélesebb ajtók építése, illetve a küszöbök eltávolítása.

Továbbá, kitűnő fejlesztési lehetőség lenne a felszerelés/berendezés korszerűsítése – mind a szálláshelyek, mind a vendéglátó-egységek terén. Talán az egyik legfontosabb fejlesztési irányzat, amelynek segítségével javulna a szolgáltatások minősége.

A szolgáltatások kínálatbővítése is fontos lépés lehet. Például szauna, fitness-terem, medence létrehozása, wellness-szolgáltatások bővítése, valamint játszóterek kialakítása.

KÖVETKEZTETÉSEK

A munkában primer és szekunder kutatási módszereket alkalmaztunk egyaránt. A szekunder kutatás a szakirodalmi áttekintést képezte. A primer kutatást illetően felmértük Ungvár vendéglátó-egységeit, szálláshelyeit, turisztikai attrakcióinak akadálymentességét, illetve infrastruktúráját.

Továbbá, feltártuk a jelenlegi problémákat és javaslatokat tettünk a jövőbeli fejlesztésekre akadálymentesítés terén. Mindemellett, igyekeztünk jogi háttérből/szemszögből is megközelíteni a témát.

Mivel eléggé kevés feldolgozandó anyag állt rendelkezésünkre, leginkább ami a fejlesztési vonatkozásokat illeti, ezért terepmunkák, kérdőív, szempontrendszer segítségével igyekeztünk összesíteni. A vendéglátó-egységek esetében egy előre összeállított kérdőívet alkalmaztunk, melyet az egységekben dolgozó személyek töltöttek ki, amit nagyon köszönünk.

A válaszok feldolgozását követően fény derült több dologra, többek között arra, hogy:

- Milyen típusú vendéglátó-egységek találhatóak Ungváron,
- Milyen a kiszolgálás nyelve,
- Ételnívalat jellege,
- Hogyan népszerűsítik az adott vendéglátóhelyet,
- Milyen fizetési módok állnak a vendégek rendelkezésére,
- Milyen gyakran fogadnak a vendéglátó-egységek fogyatékkal élőköt,
- A fogyatékkal élők kiszolgálása szempontjából kiemelkedő környezettel rendelkezik a Quadrum étterem, mely szinte minden előírásnak eleget tesz,
- Vannak olyan vendéglátó-egységek, melyek csak részben felelnek meg a kívánt előírásoknak, illetve sajnos vannak olyanok is, amelyek semmiképp sem alkalmasak arra, hogy vendégül lássanak fogyatékkal élő embereket.

Továbbá megtudtuk, hogy mennyire akadálymentesek az adatközlők által képviselt vendéglátóhelyek saját meglátásuk szerint. A következő eredmények születtek: 0-15%-ig 4 egység (12%), 15-30%-ig 7 vendéglátóhely (22%), 30-45%-ig 11 (35%), 45-60%-ig 4 (12%), 60-75%-ig szintén 4 (13%), 75-90%-ig pedig 2 vendéglátó-egység (6%). Ebből azt a következtetést vontuk le, hogy Ungvár vendéglátóhelyei önmagukkal szemben nem túl elfogultak, hisz nem értékelték túl magukat ezen a téren, hanem reális adatot közöltek.

Számos vendéglátóhely sajnálatos módon nem tervez akadálymentesítéssel kapcsolatos fejlesztéseket, ellenben 6 egység tervez fejlesztéseket eszközölni ezen a téren. Ezzel szemben, vannak olyan vendéglátóhelyek, melyek lehetséges, hogy szeretnének fejlesztéseket, annak érdekében, hogy gördülékenyebb legyen a fogyatékkal élők vendégfogadása, kiszolgálása.

Ugyanakkor, a szálláshelyek esetében a személyes megfigyelés volt alkalmazva, melynek során kiderült, hogy:

- Milyen felszereltséggel rendelkezik az adott szálláshely,
- Milyen a kiszolgálás nyelve,
- Mely felszereltségi követelménynek tesznek eleget.

A kutatás azon szakaszában, hogy milyen a kiszolgálás nyelve az adott szálláshelyen, meglepőnek találtuk, hogy ilyen színes a paletta.

Igencsak szembetűnő, hogy a mozgássérült WC alkalmazása csak 5 szálláshely esetében figyelhető meg.

Ami a szálláshelyeket illeti, kiderült, hogy a vizsgált egységek közül az Old Continent szálloda szinte minden feltételnek eleget tesz, tehát ez a létesítmény a legmegfelelőbb a fogyatékkal élők számára.

Ezen eredmények alapján következtetésként levonható az, hogy a helyi vendéglátó-egységeknek és szálláshelyeknek egyaránt számos fejlesztésre lenne szükségük akadálymentesítés terén.

Ezt követően segítségünkre volt a szempontrendszer, melynek segítségével felmértük a megyeszékhelyt, mint turisztikai célpontot, hogy mennyire alkalmas a fogyatékkal élő emberek kiszolgálására.

A kutatás során megállapításra került, hogy a város akadálymentesítés terén még gyerekcipőben jár. Ezzel szemben, fontos megemlíteni, hogy az utóbbi években számos változást eszközöltek az akadálymentesítés terén.

S végül, de nem utolsó sorban, bebizonyosodott feltételezésünk, miszerint Ungvár, mint turisztikai célpont, csak korlátozottan alkalmas a fogyatékkal élő emberek igényeinek kielégítésére.

ÖSSZEFOGLALÁS

A munkánk témaválasztásának és megírásának célja elsősorban az volt, hogy feltérképezzük, milyen lehetőségeik vannak a fogyatékkal élőknek Ungváron.

Mindenekelőtt, fontosnak tartottuk a dolgozat elején röviden, ám ugyanakkor részletesen bemutatni a várost, azon belül is látványosságait, elhelyezkedését, valamint népességét.

A dolgozat 6 fejezetből tevődik össze. Az első fejezetben bemutattuk a kutatási módszereket, a második fejezetben pedig Ungvár részletes jellemzésével foglalkoztunk. Fontosnak tartottuk a vendéglátóipar általános jellemzését, melyre a harmadik fejezetben tértünk ki. A negyedik fejezetben ismertettük az akadálymentesített turizmus elméleti hátterét. A munka leglényegesebb része pedig az ötödik fejezetben került tisztázásra. Megvizsgáltuk, hogy mennyire alkalmas a város, mint turisztikai célpont a fogyatékkal élő emberek kiszolgálására. Az utolsó fejezetben pedig feltártuk az akadálymentesített turizmus problémáit és javaslatokat tettünk a jövőbeli fejlesztésekre akadálymentesítés terén Ungváron.

A szakdolgozat által egy átfogó képet kapunk arról, hogy a város vendéglátó-egységei, szálláshelyei mennyire felkészültek a fogyatékkal élők fogadására, kiszolgálására, vagyis mennyire elégítik ki igényeiket.

Sikerült felmérnünk a város általános és turisztikai infrastruktúráját, majd javaslatokat tenni a fejlesztésekre akadálymentesítés terén.

Csalódást okozott számunkra, hogy a kutatás során szinte minden helyen elutasítóak voltak az ágazatban dolgozó személyek a szálláshelyek esetében, nem akartak velünk együttműködni, viszont voltak olyanok is, akik néhány kérdés után már nem folytatták a válaszadást. Ugyanakkor elmondható, hogy a vendéglátó-egységek terén teljesen más volt a helyzet, pozitív értelemben.

A kutatásból választ kaptunk arra is, hogy milyen kritériumoknak kell megfeleljen egy vendéglátóhely, szálláshely a megfelelő működés érdekében.

Szembetűnő volt számunkra továbbá, hogy a személyzet a szálláshelyek esetében nincs felkészítve a fogyatékkal élő emberek kiszolgálására, tehát nem kapnak megfelelő felkészítést. Erre komoly hangsúlyt kellene fektetni.

A dolgozat kivitelezése előtt úgy véltük, hogy Ungvár éttermei, szálláshelyei, csak korlátozottan alkalmasak a fogyatékkal élők kiszolgálása számára, ez a feltételezésünk be is bizonyosodott.

Számomra ez a munka nagyon érdekes volt, azonban kihívásokkal teli. A kutatás gyakorlati, illetve elméleti része is érdekelt, mert azzal tudtam foglalkozni a munka megírása során, ami tényleg érdekelt. Remélem, hogy a közeljövőben is dolgozhatok még ebben a témakörben.

Bízom abban, hogy munkánk által, ha csak kis mértékben is, de sikerült a fogyatékkal élők számára egy átfogó képet adni Ungvár város akadálymentességéről. Reményeim szerint ez a kutatás elegendő tudást biztosított nekem ahhoz, hogy a diploma megszerzését követően egy sikeres vendéglátó-egységet üzemeltessek Ungváron, amely minden kritériumnak eleget tesz, hisz a turizmus mindenkié.

FELHASZNÁLT IRODALOM JEGYZÉKE

1. Balogh L. 2016: Az Ung-vidék magyar műemlékei, emlékhelyei. Kárpátaljai Magyar Kulturális Szövetség, Ungvár.
2. Bárd P. 2019: A fogyatékkal élők jogai. Alkotmányjog. Budapest.
3. Berghauer S. 2010: Turizmus Kárpátalján. Modern Geográfia, 2. szám, Beregszász.
4. Berghauer S. 2012: A turizmus mint kitörési pont Kárpátalján. (?) (Értékek, remények, lehetőségek Ukrajna legnyugatibb megyéjében). Phd értekezés, Természettudományi Kar, Földtudományok Doktori Iskola, Pécs.
5. Botlik J. – Dupka Gy. 1993: Magyarlakta települések ezredéve Kárpátalján. Intermix Kiadó, Ungvár.
6. Csákvári J. – Cs. Ferenczi Sz. – Horváth F. 2017: A hatékony segítői kommunikáció. Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság, Budapest.
7. Dupka Gy. 2017: Kárpátalja magyar művelődéstörténete. Intermix Kiadó, Budapest.
8. Fedinec Cs. 2004 : Kárpátalja 1938-41. Core Kiadó, Budapest.
9. Gonda T. – Kaposi Z. – Raffay Z. – Varga G. 2020: A vendéglátás jövője. PTE KTK Marketing és Turizmus Intézet, Pécs.
10. Gyantár A. 2015: Fogyatékkal élők turizmusa. Miskolci Egyetem, Miskolc
11. Gyurkó R. 2018: Fogyatékkal élők lehetőségei a turizmusban – Másként, mint mások – Egyéni bánásmód vagy egyéni megoldásmód. Miskolci Egyetem, Miskolc.
12. Hodinka A. – Kobály J. 1999: Adalékok az ungvári vár és tartománya, és Ungvár város történetéhez. Kárpátaljai Magyar Kulturális Szövetség, Ungvár.
13. Horváth G. 2021: Az akadálymentes turizmus élmény és elégedettség szempontú megközelítése a szálloda szektorban. Pécsi Tudományegyetem, Közgazdaságtudományi Kar, Gazdálkodástani Doktori Iskola.
14. Horváth V. 2016: A hallássérülés hatása a beszédre. In: Fonetikai olvasókönyv. ELTE BTK Fonetikai Tanszék, Budapest, pp. 105-118
15. Kardos Z. 2011: Turisztikai ismeretek. Egyetemi tankönyv, Keszthely, p 66.
16. Kobály J. 2003: Az ismert és ismeretlen Ungvár [Ужгород відомий і невідомий]. Світ, Львів.
17. Lancz E. 1999: A magyar jelnyelv szótára. Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége, Budapest.
18. M. Gull 2015: Mental retardation: Early identification and prevention.

19. Madarász N. 2017: Fogyatékossgal élők kikapcsolódási lehetőségeinek szakirodalmi áttekintése. Egyetem, Keleti Károly Gazdasági Kar, Budapest.
20. Michalkó G. 2016: Turizmológia. Akadémiai Kiadó, Budapest.
21. Michalkó G. 2020: Turizmusbiztonság. Dialóg Campus, Budapest.
22. N. Falcón – C.M. Travieso – J.B. Alonso – M.A. Ferrer 2005: Image Processing Techniques for Braille Writing Recognition In: Moreno Díaz, R., Pichler, F., Quesada Arencibia, Springer, Berlin.
23. Papp I. 2017: Szálloda- és vendéglátásmenedzsment. Akadémiai Kiadó, Budapest.
24. Rudolfné Katona M. 2010: A vendéglátás üzletkörei, melegkonyhás üzlettípusok. Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet, Budapest.
25. Rudolfné Katona M. 2015: A fogyasztói magatartás és az elégedettség főbb tényezői a vendéglátásban. Szent István Egyetem, Gödöllő.
26. S. Benedek A. 1993: Népek és nemzetiségek Kárpátalján. Intermix Kiadó, Ungvár-Budapest.
27. Small, J. & Darcy, S. 2011. Tourism, Disability and Mobility. In S. Cole & N. Morgan (eds.) Tourism and Inequality: Problems and Prospects. Wallingford: CABI Publishing, 1–21.
28. Tarpai J. 2013: A természeti és társadalmi erőforrások szerepe Kárpátalja turizmusfejlesztésében és hatása a területfejlesztésre. PhD-értekezés, Földtudományok Doktori Iskola, Pécs.
29. Tarpai J. 2021: Ungvár és környéke. In: Tarpai J. (szerk): Kárpátalja magyar szemmel. Shark Kft, Beregszász-Ungvár, pp. 63 – 172.
30. Tobak O. 2009: A fogyatékossg fogalmának megjelenése a különböző korokban, és tudományterületeken. In: Acta Sana, (4) 1. pp. 15-19.
31. UNWTO 2016: Accessible Tourism for All: An Opportunity within Our Reach. World Tourism Organization, Madrid.
32. Zombory G. 1858: Ungvár. Vasárnapi Újság, Ungvár.
33. <https://karpatalja.net/ungvar/> (Letöltés dátuma: 2022.11.04.)
34. <https://kmmi.org.ua/regiok/telepulesek/ungvari-jaras/ungvar> (Letöltés dátuma: 2022.11.12)
35. <http://www.karpataljaturizmus.hu/index.php?p=h&a=120> (Letöltés dátuma: 2022.11.13.)
36. <https://munkacs-diocese.org/hu/2018/10/24/ungvar-szent-gyorgy-templom/> (Letöltés dátuma: 2022.11.25.)

37. <https://findandfollow.com.ua/hu/zahid/selo-grebinky/hrestovozdvyzhenskyj-sobor>
(Letöltés dátuma: 2022.12.01)
38. <https://karpataljalap.net/2004/10/01/100-eves-az-ungvari-zsinagoga> (Letöltés dátuma: 2022.12.01)
39. <https://karpatalja.ma/sorozatok/karpatalja-ma/karpatalja-ma-europa-leghosszabb-harsfasora/> (Letöltés dátuma: 2022.12.02)
40. <https://mediaklikk.hu/nemzetisegi-adasok/cikk/2019/04/30/ukran-nemzetisegi-musor-stefanyo-ungvar-fo-cukrasz-haza/> (Letöltés dátuma: 2022.12.03.)
41. <http://uzhgorod.in/hu/top-5-erdekes-hely-amit-feltetlenul-meg-kell-nezni-ungvaron-foto-video/> (Letöltés dátuma: 2022.12.04)
42. <http://info.kezenfogva.hu/intezmenyek/20442-sulyosan-fogyatekos-szemelyek-penzbeli-ellatasai-fogyatekossagi-tamogatas> (Letöltés dátuma: 2024.04.20.)
43. <https://www.biatorbagy.hu/szallashely-szolgaltatasi-tevekenyseg-folytatasa> (Letöltés dátuma: 2025.03.20.)
44. <https://www.helsinki.org.ua/articles/zabezpechennya-dostupnosti-sporud-dlya-lyudej-z-invalidnistyu/> (Letöltés dátuma: 2025.03.20.)

ÁBRÁK JEGYZÉKE

1. ábra: Ungvár vár.....	9
2. ábra: Szabadtéri néprajzi múzeum	9
3. ábra: Római katolikus templom	11
4. ábra: A Szentkereszt Felmagasztalása Székesegyház	12
5. ábra: Ungvári zsinagóga.....	12
6. ábra: Ungvári botanikus kert.....	13
7. ábra: Európa leghosszabb hársfasora	14
8. ábra: Korzó.....	14
9. ábra. A Hotel Old Continent akadálymentesített szobája	23
10. ábra: A Hotel Old Continent akadálymentesített fürdőszobája.....	23
11. ábra: A vendéglátóhely típusa	26
12. ábra: Melyik évtől működik?	27
13. ábra: Hányféle ételt/terméket kínál a vendégek részére?	29
14. ábra: Milyen fizetési módok állnak a vendégek rendelkezésére?	30
15. ábra: Milyen téren lenne a legnagyobb szükség segítségre?	31
16. ábra: Milyen gyakran fogadnak a vendéglátó-egységek fogyatékkal élőket?.....	31
17. ábra: Saját belátásuk szerint, az eddig kiszolgált fogyatékkal élő vendégek milyen jellegű fogyatékkal rendelkeztek?	32
18. ábra: Követelmények a vendéglátó-egységgel szemben	33
19. ábra: Mennyire akadálymentes az Ön által képviselt vendéglátó-egység?	34
20. ábra: Véleménye szerint Ungvár éttermei mennyire akadálymentesek?	35
21. ábra: A jövőben terveznek akadálymentesítéssel kapcsolatos fejlesztéseket?	36
22. ábra: A szálláshely típusa	37
23. ábra: A szálláshely felszereltsége.....	38
24. ábra: Kiszolgálás nyelve.....	39
25. ábra: A szálláshely népszerűsítési eszköze	40
26. ábra: Fizetési módok	40
27. ábra: Követelmények a szálláshelyekkel szemben.....	41
28. ábra: Az „Angyal” nevű kávézó személyzete	47
29. ábra: Rámpa az ungvári várnál.....	47
30. ábra: Rámpa az ungvári zsinagógánál.....	48

РЕЗЮМЕ

Головною метою вибору та написання теми кваліфікаційної роботи було окреслити можливості людей з інвалідністю в м.Ужгород.

Перш за все, ми вважали важливим коротко представити місто на початку роботи, але в той же час детально, включаючи його пам'ятки, розташування та населення.

Кваліфікаційна робота складається з 6 розділів. У першому розділі ми представили методи дослідження, а у другому - детально описали Ужгород. Також, вважали важливим представити загальний опис індустрії гостинності, який ми розглянули в третьому розділі. У четвертому розділі ми описали теоретичні основи безбар'єрного туризму. Найважливіша частина роботи була уточнена в п'ятому розділі. Ми розглянули, наскільки придатне місто як туристичний центр для обслуговування людей з обмеженими можливостями. В останньому розділі ми дослідили проблеми безбар'єрного туризму та внесли пропозиції щодо подальших розробок у сфері доступності в Ужгороді.

Завдяки написання роботи ми отримуємо вичерпну інформацію того, наскільки підготовлені заклади громадського харчування та готелі для прийому та обслуговування людей з обмеженими можливостями.

Ми змогли оцінити загальну та туристичну інфраструктуру міста, а потім внести пропозиції щодо покращення доступності.

Нас розчарувало, що люди, які працюють у готелях, були зневажливими майже в кожному місці під час досліджень, вони не хотіли співпрацювати з нами, але були й такі, котрі не продовжували відповідати після кількох запитань. При цьому можна сказати, що ситуація в закладах громадського харчування була зовсім іншою, в позитивному сенсі.

З дослідження ми також отримали відповідь на те, яким критеріям ресторани і готелі повинні відповідати для того, щоб функціонувати належним чином.

Нам також вразило, що персонал не готовий обслуговувати людей з інвалідністю у разі проживання, вони не отримують належної підготовки. На цьому слід робити більший акцент.

До виконання кваліфікаційної роботи ми вважали, що ресторани та готелі Ужгорода лише обмежено придатні для обслуговування інвалідів, це підтвердилося.

Для мене ця робота була дуже цікавою, але сповненою викликів. Практичне дослідження, а також теорія зацікавила мене, тому що під час написання роботи я могла займатися тим, що мене дійсно цікавить. Сподіваюся, що в найближчому майбутньому я зможу ще працювати над цією темою.

Впевнена, що наша робота хоча б у незначній мірі зуміла дати людям з обмеженими можливостями комплексну інформацію доступності міста Ужгород. Сподіваюся, що ця дослідження надала мені достатньо знань для відкриття власного ресторана в Ужгороді після закінчення інституту, який відповідає всім критеріям, оскільки туризм належить усім.

KÖSZÖNETNYILVÁNÍTÁS

A szakdolgozatom megírása során több személy segítette előrehaladásomat.

Elsősorban köszönettel tartozom a támogatásért, segítségért és bizalomért a témavezető tanáromnak, Tóth Attilának, a II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola Földrajz és Turizmus Tanszék adjunktusának. Köszönöm a 3 éven keresztül rám áldozott időt, hisz ez a szakdolgozat a 3 éves közös munkánk eredménye. Köszönöm építő jellegű kritikáit, amelyek hasznosnak bizonyultak a szakdolgozat megírásakor.

Nemcsak tudományos ajánlásokkal segítette munkámat, hanem példát mutatott a szakmai igényesség, illetve a folyamatos önfejlesztés terén is. Hálás vagyok, hogy bármikor fordulhattam hozzá, még a legkisebb kérdéseimmel is. Továbbá, köszönöm, hogy nagyban hozzájárult a dolgozatom sikerességéhez, szakmai fejlődésemmel és sikereimhez, s nem utolsósorban köszönöm, hogy mindig türelmes volt hozzám.

Külön köszönettel tartozom és hálás vagyok dr. Berghauer Sándornak, aki észrevételeivel, tanácsaival növelte a munka értékét, köszönöm a baráti segítségét.

Továbbá, köszönöm dr. Tarpai Józsefnek, valamint Oláh Natáliának a szakmai tanácsokat, baráti segítséget.

Köszönöm a II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola Földrajz és Turizmus Tanszék valamennyi munkatársának, hogy mindig segítségemre voltak főiskolai tanulmányaim során.

S végül, de nem utolsósorban, köszönöm a családomnak, a barátaimnak, hogy mindig mellettem voltak, támogattak és bátorítottak, különösen a nehéz pillanatokban, így hatalmas köszönettel tartozom nekik.

Hálásan köszönöm mindenkinek!

NYILATKOZAT

Alulírott Bodnár Emese, turizmus szakos hallgató kijelentem, hogy a szakdolgozatomat a II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola Földrajz és Turizmus Tanszéken készítettem turizmus diploma megszerzése céljából.

Kijelentem, hogy a szakdolgozatomat más szakon korábban nem védtem meg, saját munkám eredménye és csak hivatkozott forrásokat használtam fel.

Tudomásul veszem, hogy a szakdolgozatomat a II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola könyvtárában a kölcsönözhető könyvek között helyezik el.

MELLÉKLETEK

1. Számú melléklet

Statisztikai kérdőív

Шановна(ий) пані/панове!

Я, Боднар Емеше, студентка 3-го курсу Закарпатського угорського інституту імені Ференца Ракоці II, спеціальності «Туризм». Тема моєї курсової роботи «Аналіз рівня доступності послуг ресторанів м. Ужгород для людей з обмеженими можливостями». Прошу відповісти на декілька запитань, які допоможуть мені в написанні даної роботи! Відповідь є добровільною і анонімною!

Назва закладу.....

Адреса.....
.....

1. Тип закладу:

А) ресторан б) піцерія в) їдальня г) кафе д) кондитерська
е) бар є) буфет ж) інше

2. З якого року він працює?.....

3. Скільки сидячих місць?.....осіб

З цього:

а) у приміщенні.....
б) конференц-зал (весільний зал).....
в) відкрита тераса (влітку).....
г) закрита тераса.....

4. У Вас є парковка?

а) ні б) так

5. Мова(-и) обслуговування?

а) угорська б) українська в) англійська г) словацька
д) румунська е) польська є) інша, яка саме.....

6. Скільки осіб працюють у Вашому закладі?.....

7. Яку кухню Ви пропонуєте своїм гостям?

а) українську б) угорську в) закарпатську г) іншу

8. Скільки страв/напоїв Ви пропонуєте своїм гостям?

.....перші страви(супи)
.....холодна їжа(холодне м'ясо, сало, салати)
.....фаст-фуд(гірос, гот-дог, гамбургер)
.....другі страви(м'ясні страви)
.....десерти(торт, морозиво, чізкейк)
.....алкогольні напої(спиртні напої)
.....безалкогольні напої(включаючи лимонад, коктейлі)

9. Чи є інтернет в закладі?

а) WIFI на всій території
б) WIFI в певній зоні

10. Чи є у заклада власний веб-сайт?(якщо так, то напишіть його, будь ласка)

а) ні б) так:.....

11. Якими засобами ви просуваєте свій заклад?

- а) візитна картка б) флаєр в) інтернет реклама
 г) реклама в телебаченні д) радіо реклама е) інше.....

12. Які способи оплати доступні Вашим гостям?

- а) готівкою б) кредитною картою в) шляхом банківського переказу

13. У якій процесі Вам найбільше потрібна допомога? (Оцініть наступне за шкалою від 1

до 5, де 1 = взагалі не потрібно, 5 = буде дуже потрібним)

1. Зона розвитку житла
2. Оновлення обладнання
3. У маркетингу/рекламі
4. У сфері очищення стічних вод та відходів
5. Придбання обладнання необхідного для впровадження нової послуги(сауни, басейни)
6. В організації програми

14. Як часто до Вас приходять люди з обмеженими можливостями?

1. ще не були в нас люди з обмеженими можливостями
2. щороку
3. щодня

15. На вашу думку, які типи обмежень мали гості? (декілька відповідей)

1. Зір
2. Слух
3. Говоріння
4. Опорно-руховий
5. Психічні порушення (аутизм, синдром Аспергера)
6. Декілька обмежень
7. Інше

16. Ресторан має:

	Так	Не працює	Ні
парковка для інвалідів			
пандус			
ліфт відповідної ширини			
шрифт Брайля (ліфт, двері, і.т.д)			
столи, стійки належної висоти			
належна ширина входів, коридорів			
туалет для інвалідів			
індукційна петля, / система FM			

Сигналізаційна система, брелок			
перекладач, при екстрених випадках з порушенням слуху			

17. Покриття підлоги являється не ковзним?

- а) так
- б) ні

18. Чи готові ваші співробітники до обслуговування людей з обмеженими можливостями ?

- а) так
- б) ні

19. На вашу думку представлений Вами заклад ресторанного господарства наскільки є безперешкодним ?

- 0-15%
- 15-30%
- 30-45%
- 45-60%
- 60-75%
- 75-90%
- 90-100%

20. На Ваш погляд ресторани міста Ужгород наскільки є безперешкодними?

- 0-15%
- 15-30%
- 30-45%
- 45-60%
- 60-75%
- 75-90%
- 90-100%

21. Чи плануєте Ви в майбутньому розвиток в галузі безперешкодності?

- Так
- Ні
- Можливо

Дякуємо за відповіді!

2. Számú melléklet
Szempontrendszer

Turisztikai attrakciók:

1. Közlekedési lehetőségek:

- **Parkolási lehetőség:** van-e mozgáskorlátozottak számára fenntartott parkolóhely az attrakció közelében?
- **Tömegközlekedés:** elérhetőek-e a nevezetességek tömegközlekedéssel, ha igen, mennyire akadálymentesek a megállók, a járművek?
- **Gyalog:** mennyire akadálymentesek a járdák?

2. Bejáratok:

- Van-e lépcső, ha igen, elérhető-e a rámpa?
- Mennyire szélesek az ajtók?

3. Belső tér:

- Elég szélesek-e a belső terek ahhoz, hogy a kerekesszékekkel közlekedők kényelmesen mozogjanak?
- Ha van, akkor az akadálymentes mosdó megfelelően van kialakítva és könnyen megközelíthető?

4. Jelölések:

- **Braille - írás:** elérhetőek-e Braille-írással információk a vendégek számára?

5. Kiegészítő/segítő szolgáltatás:

- Van-e tolmács?
- Lehet-e igényelni speciális eszközöket? (pl. kerekesszék stb.)
- A szóbeli tájékoztatók mellett, van-e lehetőség vizuális túrára, vagy esetleg hangos túra igénybevételére?

6. Kedvezmények:

- Vannak-e kedvezmények vagy esetleg ingyenes belépők a fogyatékkal élő vendégek számára?

7. Biztonság:

- A vészhelyzeti jelek és útmutatók érthetőek a fogyatékkal élő vendégek számára is? (vannak-e vizuális/és hangjelzések)

3. Számú melléklet
Szempontrendszer

Infrastruktúra:

1. Buszállomások/vasútállomás:

- Milyen mértékben közelíthető meg könnyen a buszállomás/vasútállomás a mozgáskorlátozottak számára (pl. akadálymentes járdák, sima részek)?
- Biztosítanak-e hangos figyelmeztetéseket pl. a busz/vonat érkezéséről/indulásáról?
- Van-e elérhető személyzet, akik segítenek a fogyatékkal élő utasoknak tájékozódni vagy közlekedni?
- Az elérhető WC-k akadálymentesek-e?
- Van-e kerekesszékekkel elérhető várakozóhely vagy helyiség, ahol a fogyatékkal élők kényelmesen várakozhatnak?

2. Játszóterek:

- A játszótéri dolgok könnyen elérhetők-e mozgáskorlátozott gyermekek számára (pl. szélesebb mászóvárak, alacsonyabb hinták)?
- Van-e biztosítva elég hely a kerekesszékes gyermekek számára, hogy szabadon mozoghassanak a játszóterek területén?
- Vannak-e hangos elemek, amelyek zavaróak lehetnek, például túl hangos játékok?
- Milyen távolságra vannak a különböző játékeszközök egymástól, hogy a kerekesszékekkel közlekedők ne ütközzenek bele másokba?
- A szülők számára van-e elég ülőhely ahol figyelemmel kísérhetik a gyermekek játékát?

3. Egészségügy:

- Van-e megfelelő akadálymentesítés (pl. rámpa, akadálymentes mosdó, lift) a mozgáskorlátozottak számára?
- Van-e jelnyelvi tolmács?
- Elérhetőek-e a betegtájékoztató anyagok különböző formátumokban (pl. Braille-írás, hanganyag)?

Звіт подібності

метадані

Назва організації
Hungarian College of Higher Education Ferenc Rakoczi II Transcarpathian
Заголовок
ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ БЕЗБАР'ЄРНОГО ТУРИЗМУ М. УЖГОРОД
Автор
Науковий керівник / Експерт
БОДНАР ЕМЕШЕ ЗОЛТАНІВНА
Стефан Молнар Д.
підрозділ
Закарпатський угорський інститут імені Ференца Ракоці II

Обсяг знайдених подібностей

Коефіцієнт подібності визначає, який відсоток тексту по відношенню до загального обсягу тексту було знайдено в різних джерелах. Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.



Тривога

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових спотворень. Ці спотворення в тексті можуть говорити про МОЖЛИВІ маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати навмисний характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

Заміна букв	⌘	3
Інтервали	A→	0
Мікропробіли	␣	0
Білі знаки	␣	2
Парафрази (SmartMarks)	a	44

Подібності за списком джерел

Нижче наведений список джерел. В цьому списку є джерела із різних баз даних. Колір тексту означає в якому джерелі він був знайдений. Ці джерела і значення Коефіцієнту Подібності не відображають прямого плагіату. Необхідно відкрити кожне джерело і проаналізувати зміст і правильність оформлення джерела.

10 найдовших фраз			Колір тексту
ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	https://munkacs-diocese.org/hu/2018/10/24/ungvar-szent-gyorgy-templom/	67	0.50 %
2	https://karpatalja.ma/sorozatok/karpatalja-ma/karpatalja-ma-europa-leghosszabb-harsfasora/	46	0.34 %
3	https://karpataljaiadatbank.com/wp-content/uploads/2024/03/Doktori_ertekezlet_TJ.pdf	41	0.30 %
4	https://munkacs-diocese.org/hu/2018/10/24/ungvar-szent-gyorgy-templom/	38	0.28 %
5	https://hungarian-geography.hu/karpatalja/bulocska6.html	32	0.24 %