ЗАТВЕРДЖЕНО
Вченою радою ЗУІ
Протокол №2 від „28”лютого 2024 р.
Ф-КДМ-3

Міністерство освіти і науки України

Закарпатський угорський інститут ім. Ференца Ракоці ІІ

Кафедра географії та туризму

Реєстраційний №_____

Кваліфікаційна робота

ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ ЛЮДЕЙ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ В ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ: БІЗНЕС-МОЖЛИВОСТІ ТА ВИКЛИКИ (НА ПРИКЛАДІ БЕРЕГІВСЬКОГО РАЙОНУ)

МАТЮШ БОГЛАРКА КАРОЛІВНА

Студентка IV-го курсу

Освітньо-професійна програма: ТУРИЗМ

Спеціальність: 242 Туризм і рекреація

Рівень вищої освіти: бакалавр

Тема затверджена на засіданні кафедри

Протокол №_____ / 202_

Науковий керівник: **ІЖАК ТІБОР ЙОСИПОВИЧ**

(кандидат географічних наук, доцент, доцент 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 _____, «___» _____ 202_ року

Протокол № _____ / 202_

ЗАТВЕРДЖЕНО
Вченою радою ЗУІ
Протокол №2 від „28”лютого 2024 р.
Ф-КДМ-3

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

Кафедра географії та туризму

Кваліфікаційна робота

ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ ЛЮДЕЙ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ В ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ: БІЗНЕС-МОЖЛИВОСТІ ТА ВИКЛИКИ (НА ПРИКЛАДІ БЕРЕГІВСЬКОГО РАЙОНУ)

Рівень вищої освіти: бакалавр

Виконавець: студентка IV-го курсу

МАТЮШ БОГЛАРКА КАРОЛІВНА

освітньо-професійна програма: ТУРИЗМ

спеціальність: 242 Туризм і рекреація

Науковий керівник: **ІЖАК ТІБОР ЙОСИПОВИЧ**
(кандидат географічних наук, доцент,
доцент кафедри географії та туризму)

Рецензент: **НОДЬ ОРШОЯ ЛАСЛІВНА**
(кандидат економічних наук,
старший викладач кафедри географії та туризму)

Берегове
2025

ЗМІСТ

ВСТУП **8**
1. ПОНЯТТЯ ТА ВИДИ ІНВАЛІДНОСТІ **10**
1.1. Поняття інвалідності **10**
1.2. Порушення слуху **12**
1.3. Порушення зору **14**
1.4. Порушення опорно-рухового апарату **16**
1.5. Розумова відсталість **19**
2. ТУРИЗМ ТА ЛЮДИ З ІНВАЛІДНІСТЮ **21**
2.1. Безбар'єрний туризм **21**
2.2. Вимоги до безбар'єрності у сфері послуг **22**
2.3. Звички та потреби людей з інвалідністю у туризмі **23**
2.3.1. Туристичні звички та потреби людей з розумовими вадами **24**
2.3.2. Туристичні звички та потреби людей з порушенням слуху **24**
2.3.3. Туристичні звички та потреби людей з тяжкою та множинною інвалідністю **25**
2.3.4. Туристичні звички та потреби людей з аутизмом **26**
3. ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ У СФЕРІ ТУРИЗМУ **27**
3.1. Загальні можливості та виклики **27**
3.2. Значення працевлаштування у туристичній галузі **28**
3.3. Законодавчі та соціальні аспекти **30**
4. ОГЛЯД ТУРИЗМУ ТА РИНКУ ПРАЦІ БЕРЕГІВСЬКОГО РАЙОНУ **32**
4.1. Короткий опис Берегівського району **32**
4.2. Місцеві можливості працевлаштування людей з інвалідністю **33**
5. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА АНАЛІЗ **35**
5.1. Застосовані методи дослідження **35**
5.2. Огляд доступності ресторанів у Берегові (анкетування) **35**
5.3. Готовність готелів приймати гостей з інвалідністю (анкетування) **44**

5.4. Аналіз інтерв'ю: досвід кафе „Nem Adom Fel" у сфері працевлаштуванн 53
ПІДСУМКИ 55
ВИСНОВКИ 57
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 61
СПИСОК ІЛЮСТРАЦІЙ 64
ДОДАТКИ 66
Додаток №1 66
Додаток №2 73
Додаток №3 79
Додаток №4 79
ПОДЯКА 80
ДЕКЛАРАЦІЯ 81

ЗАТВЕРДЖЕНО
Вченою радою ЗУІ
Протокол №2 від „28”лютого 2024 р.
Ф-КДМ-3

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

Földrajz és Turizmus Tanszék

A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK FOGLALKOZTATÁSA A TURISZTIKAI ÁGAZATBAN: VÁLLALKOZÁSI LEHETŐSÉGEK ÉS KIHÍVÁSOK (A BEREGSZÁSZI JÁRÁS PÉLDÁJÁN)

Szakdolgozat

Készítette: MÁTYUS BOGLÁRKA

IV. évfolyamos turizmus

szakos hallgató

Témavezető: IZSÁK TIBOR

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

Recenzens: NAGY ORSOLYA

(a gazdaságtudományok kandidátusa,
a Földrajz és Turizmus Tanszék adjunktusa)

Beregszász – 2025

TARTALOM

BEVEZETÉS **8**
1. A FOGYATÉKOSSÁG FOGALMA ÉS TÍPUSAI **10**
1.1. A fogyatékosság fogalma és típusai **10**
1.2. Hallássérülés **12**
1.3. Látássérülés **14**
1.4. Mozgáskorlátozottság **16**
1.5. Értelmi fogyatékosság **19**
2. A TURIZMUS ÉS A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK **21**
2.1. Akadálymentesített turizmus **21**
2.2. Milyen elvárásokat kell betartani a szolgáltatói szférában? **22**
2.3. A fogyatékossággal élők szokásai és igényei a turizmusban **23**
2.3.1. Az értelmi fogyatékosok turisztikai szokásai és igényei **24**
2.3.2. Hallássérültek turisztikai szokásai és igényei **24**
2.3.3. A súlyosan-halmozottan fogyatékosok turisztikai szokásai és igényei **25**
2.3.4. Az autisták turisztikai szokásai és igényei **25**
3. A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK FOGLALKOZTATÁSA A TURIZMUSBAN **27**
3.1. Általános lehetőségek és kihívások **27**
3.2. A foglalkoztatás jelentősége a turisztikai ágazatban **28**
3.3. Jogszabályi és társadalmi háttér **30**
4. A BEREGSZÁSZI JÁRÁS TURIZMUSÁNAK ÉS MUNKAERŐPIACÁNAK ÁTTEKINTÉSE **32**
4.1. A Beregszászi járás rövid bemutatása **32**
4.2. A fogyatékossággal élők foglalkoztatási lehetőségei helyi szinten **33**
5. KUTATÁSI EREDMÉNYEK ÉS ELEMZÉS **35**
5.1. Alkalmazott kutatási módszerek **35**
5.2. A Beregszászi éttermek akadálymentességének vizsgálata (kérdőív alapján) **35**
5.3. A szálláshelyek felkészültsége fogyatékossággal élő vendégek fogadására (kérdőív) **44**
5.4. Interjúelemzés: a "Nem Adom Fel" Kávézó tapasztalai a foglalkoztatásban **53**
KÖVETKEZTETÉSEK **55**
ÖSSZEFOGLALÁS **57**

REZÜMÉ (UKRÁN NYELVEN) **59**
IRODALOMJEGYZÉK **61**
ÁBRÁK JEGYZÉKE **64**
TÁBLÁZATOK JEGYZÉKE **65**
MELLÉKLETEK **66**
1. melléklet **66**
2. melléklet **73**
3. melléklet **79**
4. melléklet **79**
KÖSZÖNETNYÍLVÁNÍTÁS **80**
NYILATKOZAT **81**

BEVEZETÉS

Szakdolgozatunk témájául a fogyatékossággal élő emberek foglalkoztatási lehetőségeit választottuk a turizmus ágazatán belül, különös tekintettel a Beregszászi járásra. Már régóta érdeklődünk a társadalmi esélyegyenlőség kérdései iránt, és úgy gondoljuk, hogy a fogyatékkal élő emberek helyzete különösen érzékeny és sok szempontból alulreprezentált terület. A „Turizmus mindenkié" jól ismert szlogen nemcsak a turistákra igaz, hanem az ágazatban dolgozókra is. Ha a turizmust valóban nyitott, befogadó ágazatként képzeljük el, akkor a munkaerő sokszínűségét is biztosítanunk kell, beleértve azokat is, akik valamilyen fogyatékossággal élnek.

A téma jelentősége több szinten is megmutatkozik. Egyrészt jogi szempontból a fogyatékossággal élő emberek munkaerőpiaci integrációja alapvető emberi jog, amelyet nemzetközi egyezmények, uniós irányelvek és hazai jogszabályok is előírnak. Másrészt társadalmi szempontból a befogadás és esélyegyenlőség megteremtése nem csupán jogi kötelezettség, hanem a közösségi élet minőségének fontos mércéje is. Az, hogy mennyire tudjuk integrálni a fogyatékkal élő embereket a munka világába, sokat elárul arról, mennyire vagyunk nyitottak, elfogadók, és mennyire tudunk alkalmazkodni a sokszínűséghez. Harmadrészt gazdasági oldalról is egyre sürgetőbb a kérdés, hiszen a munkaerőhiány és az elöregedő társadalom számos ágazatban – köztük a turizmusban – komoly kihívást jelent. A fogyatékossággal élő emberek bevonása tehát nemcsak erkölcsi kötelesség, hanem gazdasági érdek is, hiszen bővítheti a rendelkezésre álló munkaerő-kínálatot, és új, értékes nézőpontokat hozhat a vállalkozások életébe.

Kutatásunk fő célja, hogy feltérképezzük a Beregszászi járás turisztikai vállalkozásainak attitűdjeit, tapasztalatait és lehetőségeit a fogyatékkal élő emberek foglalkoztatásával kapcsolatban. Arra törekszünk, hogy megértsük, a helyi vendéglátóhelyek, szállásadók, utazásszervezők és más turisztikai szereplők miként viszonyulnak ehhez a kérdéshez. Vajon készen állnak-e fogyatékkal élő munkavállalók alkalmazására? Milyen akadályokat látnak – legyenek azok fizikai, jogi, szemléleti vagy gazdasági jellegűek? És ami talán még fontosabb: milyen előnyöket vélnek felfedezni, ha nyitottabbá válnak e munkaerőpiaci réteg irányába?

Kutatásunk során kérdőíves felmérést végzünk a helyi vállalkozások körében, hogy számszerűsíthető adatokat szerezzünk: például hányan alkalmaztak már fogyatékkal élő munkavállalókat, mennyire tartják megvalósíthatónak az ilyen típusú foglalkoztatást, és milyen támogatásokat tartanának szükségesnek. Emellett interjúkat is készítünk, hogy mélyebb, személyesebb betekintést nyerjünk a vállalkozások gondolkodásába, tapasztalataiba és motivációiba. Munkánkat tehát vegyes módszertanra alapozzuk.

A szakirodalmi áttekintésben bemutatjuk a fogyatékosság különböző típusait, a munkaerőpiaci integráció jogi kereteit, a turisztikai ágazat sajátosságait, valamint azokat a nemzetközi és hazai jó gyakorlatokat, amelyek inspirációt nyújthatnak a helyi vállalkozások számára. Különösen fontosnak tartjuk hangsúlyozni, hogy a fogyatékkal élő emberek nem csupán segítettként jelenhetnek meg a munkahelyeken, hanem aktív, értékes hozzájárulást nyújtó munkavállalóként is. Jelenlétük hozzájárulhat a munkahelyi közösség szemléletformálásához, erősítheti a toleranciát, fokozhatja a csapatmunka hatékonyságát, és javíthatja a vállalkozások társadalmi felelősségvállalásának megítélését.

Végeredményben kutatásunktól azt várjuk, hogy kézzelfogható, gyakorlati javaslatokat tudjunk megfogalmazni, amelyek segítik a Beregszászi járás turisztikai szereplőit abban, hogyan válhatnak befogadóbbá, miként bontják le a munkaerő-felvétel során felmerülő akadályokat, és hogyan teremtenek valódi esélyegyenlőséget a fogyatékkal élő emberek számára. Bízunk benne, hogy dolgozatunk hozzájárulhat egy tudatosabb, felelősségteljesebb vállalkozói gondolkodás kialakításához, és hosszú távon nemcsak a fogyatékossággal élő egyének, hanem a vállalkozások és az egész közösség számára is előnyökkel jár majd.

1. A FOGYATÉKOSSÁG FOGALMA ÉS TÍPUSAI

1.1. A fogyatékosság fogalma és típusai

Hazánkban ma az egyik legfeltörekvőbb ágazat a turizmus, köszönhető ez Kárpátalja remek természeti és földrajzi adottságainak, valamint kiemelkedő kultúrális és történelmi emlékeinek. A szórakozás és kikapcsolódás mindenki számára fontos. Ám minden ember számára egyforma lehetőségeket biztosít a vendéglátó- és szórakoztatóipar? Természetesen nem. Nagyobb figyelmet kellene fordítanunk a kisebb létszámú csoportok, jelen esetben a fogyatékkal élők igényeinek kielégítésére is, hogy Ukrajnában is egyenlő lehetőségekkel rendelkezzenek akár a belföldi, akár a külföldről érkező turisták (Madarász, 2017).

A kutatásom fő célja megvizsgálni a korlátozott képességű személyek lehetőségeit a vendéglátásban. Mindezeket annak reményében, hogy ezek az emberek a későbbiekben ne érezzenek semmiféle kisebbségi érzetet, tevékenységvégzésük és időtöltésük során.

A fogyatékosság fogalmára számos meghatározás létezik, ám egy dolog mindegyikben közös, hogy mindegyik definícióban megjelenik a fizikai, érzékszervi, vagy mozgásszervi károsodásra való utalás. A magyar szakirodalomban nem született még egységes fogalommagyarázat a fogyatékossági különféle szintjeire, így érdemes áttekinteni a nemzetközi szakirodalmakban használt fogalom magyarázatokat is. Ellenben a betegségek fogalma az idők során egységesítődött (Tobak, 2009).

A fogyatékosság a gyógypedagógia egyik legalapfogalma. Orvosi szemlélet szerint a fogyatékosság maradandó biológiai elváltozások és károsodások velejárója. Az átlagos, egészséges szellemi és testi képességű egyéntől negatív irányba tereli el az egyént. A fogyatékosság lehet olyan organikus zavar, melynek valamely érzékszervi, mozgás- és beszédrendszeri probléma a sajátossága. Ez a zavar egész életben fennmaradhat és legtöbb esetben, ha fejleszthető is, de teljes gyógyulás ritkán érhető el (Bárd, 2019).

A fogyatékkal élők esetében gyakran használunk olyan kifejezéseket, hogy ők mások, ő más. Ám elfeledkezünk arról, hogy néha akár a másság megnevezés is lehet számukra bántó. Bár az életvitelük sajátos, de nem kevesebb, nem megvethetőbb, mint a szellemileg és fizikailag nem korlátozott emberek élete (Gyurkó, 2018).

A fogyatékosság társadalmi megközelítésből gyakran csökkentett munkaképességgel párosul. Sokszor ez diszkrimináló tényező lehet munkavégzés szempontjából. Ezen

megközelítésben nem a másság, hanem a "mássággal rendelkező" személy áll a vizsgálódás középpontjában (Tobak, 2009).

A diszkrimináció, azaz a közvetlen hátrányos megkülönböztetés azt jelenti, hogy a fogyatékossága miatt valaki kedvezőtlenebb elbánásban részesül esetleg fog részesülni, valamilyen már bekövetkezett, vagy még nem bekövetkezett szituációban. Beszélhetünk nem szándékos diszkriminációról is, amely nem rosszindulat által vezérelt, ám valaki helyzete miatt mégis megkülönböztetést váltott ki (Bárd, 2019).

2000 novemberében az Európai Unió kiadott egy irányelvet, mely az egyenlő bánásmód irányelvét foglalja magában. Ezáltal vált köztudottan elfogadottá és kötelezővé Európa több országaiban az egyenlő bánásmód elve. Mit is foglal ez magába? Az irányelv kimondja, hogy tilos a munkahelyeken és más hivatalokban való megkülönböztetés és elítélés szexuális beállítottság, fogyatékosság, vallási hovatartozás miatt. Ennek ellenére a fogyatékosságot, mint fogalmat nem definiálják egyenlőtlen bánásmód, és személyek sérelmezése okából. Ez leginkább olyan fogyatékosok számára kedvező, akik egyenlőtlen bánásmódban részesülnek, bár állapotuk nem befolyásolja munkavégzésüket, így az irányukba intézett egyenlőtlen bánásmód diszkriminációnak minősül (Könczei Gy. (szerk), 2009a).

Napjainkban több mint 1 milliárd ember él valamilyen fogyatékossággal a világban, és ez a szám naponta növekszik. A fogyatékkal érintettek kedvezőtlen egészségügyi állapota miatt a társadalmi körülményeik is igen hátrányosak és sok nehézséggel küzdenek ezek miatt. A Világ egészségügyi Felmérésének nyilvános adatai szerint nagyjából 785 millió ember éli mindennapjait valamilyen fajtájú fogyatékossággal. A fogyatékossággal élők elleni megkülönböztető bánásmód ellen szervezetek és állami szervek lépnek fel (Laki, 2013).

A diszkrimináció, vagy más néven egyenlőtlen bánásmódú megkülönböztetésről szóló törvénykezések több körben váltottak ki vitákat. Az oka, hogy különböző elképzelések születtek azzal kapcsolatban, hogy a törvényekben megfogalmazott kedvezményezések a korlátozottság alól csak azok az emberek felmentettek, akik részlegesen, vagy esetleg kis mértékben korlátozottak, vagy az esetleges nagyobb mértékben való korlátozottság is kivételt képez-e. Sokszor fordul elő a részlegesen cselekvőképtelen emberek életében, hogy a megbélyegzések és sztereotípiák következtében korlátozottak csak az esélyeik. Számos intézkedés tanúskodik arról, az államnak érdeke az, hogy ezek az emberek ne váljanak megkülönböztetés alanyává, ezért hoztak létre bizonyos diszkrimináció ellenes alapelveket. Ám ezekkel az alapelvekkel az a probléma, hogy nehéz olyan meghatározást alkalmazni, hogy azok minden tagállamban általánosan alkalmazhatók legyenek. A munkavállalók munkavállalási rendszere minden államban eltérő (Könczei Gy. (szerk), 2009a).

A fogyatékkal élő emberek az idős korosztály mellett Európa legnagyobb kisebbségi, fogyasztói csoportját képezik. Ezért kaptak nagy hangsúlyt az ezen embereket segítő szervezetek. Ezek a szervezetek állami, nonprofit és gazdaságiformában látják el a feladataikat. Ám jogilag leginkább az állami szervezetek azok, akik érintettek a fogyatékkal élők ügyében (Laki, 2013).

1.2. Hallássérülés

Mint tudományosan bizonyított tény, az emberi fül, ha az egészséges, 400 000 hang megkülönböztetésre képes. A környezet és a természet hangjait pedig csak akkor tudjuk feldolgozni megfelelően az idegrendszerünkkel, ha a hallásunk megfelelően működik. A hallásveszteség hatással van a beszéd kialakulására, valamint a beszéd értelmezésére (Horváth, 2016).

A halláskárosodás kezdetétől függően lehet vele született vagy esetleg szerzett zavar. A hallászcsökkenésnek vannak különféle típusai. Létezik vezetéses hallászcsökkenés, aminek az oka a hallójárat és középfül területén jelentkezik. Másik típusa az idegi eredetű és azon keresztül létrejövő károsodás, melynek az oka lehet akár daganat is, vagy az idegrendszer központi károsodása. A harmadik típus a kevert nagyothallás, ami az idegi szervek károsodásából ered (Kiefer, 1998).

Mint közismert tény, az ép hallásnak az alapvető feltétele az, hogy a hallgató fél képes legyen feldolgozni az elhangzott információkat, ám ez önmagában még nem elég a beszéd feldolgozásához. A kutatások fő pontja az, hogyan képes a hallgató az akusztikai jelekből kinyerni a nyelvi tartalmi egységeket. Az anyanyelv elsajátítása során fejlődik ki egy adott nyelvre jellemző beszéd feldolgozási folyamat. Ez a folyamat teszi lehetővé a beszéd azonosítását gyermekkorban. A hallásra épül a beszédészlelés, mely a hangok kapcsolatának felismeréséért, beszédhangok azonosításáért felel. A beszédfeldolgozás legmagasabb szintje, ahol a gyermek építi az információkat a már meglévő információihoz (Gósy, 2005).

A beszéd észlelésének három nagy folyamata van: fonetikai, akusztikai, fonológiai. Az akusztikai jel feldolgozása az első lépés, mely arra alapul milyen jellegű az érzékelt hang, gyors volt vagy esetleg lassú. Ennek eredményére épül a fonetikai elemzés, ahol a beszédhangok azonosítása történik, majd pedig a fonológiai elemzés, melyben különböztetődnek a hangok (Horváth, 2016).

A hallássérültek legfőbb kommunikációs eszköze a jelnyelv és a daktil. Ezek a vizuális kódrendszerek legfejlettebb formája, amit nem csak siketek használnak. Orvosi szempontból azok a személyek számítanak siketnek, akik hallása minimum 90 dB hallászcsökkenést mutat. Ez pontosan azt jelenti, hogy hallásával maximum a legerőteljesebb hangokat észleli, mint például a robbanás, vagy egyáltalán nem hall semmit. A siketség 50%-ban öröklött betegség, a másik 50% esetén szerzett rendellenesség, melyet a károsult valamilyen baleset, orvosi komplikáció, születés előtt vagy után szerez. A siketség mértéke viszont korrigálható abban az esetben, ha kialakulása a középfül területőre tehető.

Mindazon személyeket nevezzük nagyothallónak, kik halláskárosodásának a mértéke 30-90 db közé tehető. A nagyothalló emberek különböző hallást segítő eszközökkel megérthetik a beszédet. A nagyothalló emberek nagy többsége nem használja és nem is ismeri a jelnyelvet, mivel képes a kommunikációra beszéd útján (Lancz, 1999).

A daktil szintén egy kommunikációs eszköz. Más néven ujjábécének is szokták nevezni. Egy megadott jelrendszerben a kézzel mutatott jel egy adott hang jelentésével bír. Ezeket akkor szokták használni, ha egy adott fogalom nem rendelkezik szimbolikus jellel. Gyakorlatban jóval könnyebb, mint a jelnyelv használata, ám a hátránya, hogy jóval lassabb, mint a jelnyelv, mivel a jelnyelv a gesztusok nyelve, ahol egy adott jel jelenthet egy mondatot is. A daktil használata akkor praktikus, ha neveket, külföldi személyneveket betűként kell jelelni (Horváth, 2016).

Több kutatás főbb eredményei azt mutatják (Daniels–Rodgers–Wiggins, 2004; Small – Darcy, 2011), hogy a turizmusban résztvevő hallássérültek jelenleg nem hajlandók már megtervezett élménytermékeket vásárolni, legyen az bármilyen turisztikai szolgáltatás, jelen esetben egy étterembe való ellátogatás. Ennek különböző okai vannak. Először is, a szolgáltatók gyakran félreértik, vagy nem ismerik fel hallássérült ügyfeleik igényeit. Másodszor, a szolgáltatók és az élményszolgáltatók kommunikációs csatornái nincsenek megfelelően kialakítva ahhoz, hogy támogassák a célcsoporttal való hatékony információcserét. Számos tanulmány említi Smith felosztását az utazási akadályokról (Gelter, 2010) amelyekkel, a fogyatékkal élő turisták találkoznak vagy találkozhatnak. Ezek az akadályok három fő kategóriába sorolhatók. Az első kategóriát a tudás hiánya, az egészséggel összefüggő problémák, a szociális eredménytelenség, valamint a fizikai és pszichés információk hiánya jellemzi. A korlátok környezeti kategóriája magában foglalja a szemléleti, építészeti, ökológiai és/vagy közlekedési korlátokat, szabályokat és előírásokat. Smith akadálykategóriái közül az utolsó az interaktív, amely a kommunikációs akadályokat tárgyalja. Az interaktív akadályok igen gyakori példája, amely nem korlátozódik kizárólag a fogyatékkal élőkre, a nyelvi akadály (Preston, 2016).

Ami a turizmust illeti, a “Handbook for the Tourism Industry” a fogyatékkal élőket az elfelejtett csoportnak nevezi (European Commission, 1996), mivel a legtöbb turisztikai szolgáltató nem foglalkozik a fogyatékkal élők igényeivel.. Viszont bizonyos közintézmények, éttermek, üzletek és egyéb cégek elkezdték figyelembe venni az akadálymentesítési problémákat. Az akadálymentesítés, különösen a fogyatékkal élőket érinti. Várhatóan nőni fog a hallássérültek aránya az öregedés miatt. Az öregedés hallószervek működésére gyakorolt várható hatásai mellett az életmódbeli változások is, különösen a zajos háttér és hangos zene a fejhallgatón keresztül a fiatalabb generációknál is halláskárosodást okoz. Például Hollandia (Pieters, 2015) arról számolt be, hogy a tizenkét és huszonöt év közötti fiatalok mintegy huszonöt százalékát érinti a halláskárosodás a közeljövőben. Ebből azt a következtetést kell levonnunk, hogy az éttermeknek, mint turisztikai szerveknek mielőbb fejlesztésre kell szorulniuk annak érdekében, hogy a fogyasztói társadalom minden igényét ki tudják elégíteni (Preston, 2016).

Hogyan is szükséges egy éttermi dolgozónak kommunikálnia egy siket és/vagy nagyothalló emberrel? Ha az a célja, hogy felhívja magára a hallássérült vendég figyelmét, álljon oda, ahol megfelelően látja önt. Ha a vendég, nagyothalló, nem feltétlenül szükséges jelbeszédet alkalmazni, illetve kiabálni sem, de győződjön meg róla, biztosan érthetően hallja-e a szavait. Ha szükséges, használhat füzetet és tollat is. A süketnéma vendégeknél érdemes jelbeszédet alkalmazni, és mindenképp tisztázni azt, hogy megértette-e magát. Ha az étterem rendelkezik jelnyelvi tolmáccsal, akkor úgy helyezkedjen, hogy hogy jól látható helyen legyen a vendég számára (Csákvári et al, 2017).

1.3. Látássérülés

A látássérülés a látásromlás olyan állapota, amely fénytörés korrekcióval (szemüveg vagy kontaktlencse), műtéttel vagy orvosi módszerekkel nem orvosolható. Következésképpen ez a látórendszer funkcionális korlátait eredményezi, amelyeket visszafordíthatatlan látásvesztés, beszűkült látótér és csökkent kontrasztérzékenység, megnövekedett külső érzékenység, valamint a mindennapi életben végzett tevékenységek, például az olvasás vagy az írás, csökkent képessége jellemezhet. Vannak ugyan alig vagy gyengén látó egyének, akik látással ugyan rendelkeznek, de nehézségeket tapasztalnak a vizuális feladatok elvégzésében még fénytörés korrekció alkalmazása esetén is. Ezen túlmenően ezek az egyének időnként képesek javítani a vizuális feladatok elvégzésére vonatkozó képességeiket gyengén látást segítő eszközök és

kezelések használatával. Az Egészségügyi Világszervezet (WHO) 1992-ben hozott létre a részleges látássérülésre egy meghatározást, amely így hangzik: „gyengén látó az a személy, akinek a látása még a kezelés és/vagy standard refraktív korrekció után is károsodott, de ki használja, vagy potenciálisan képes használni azt a feladatai végrehajtása” (WHO, 1992). A látássérülésben szenvedő egyének nem mindig mutatnak előre látható klinikai változásokat a látásfunkciókban, és a funkcionális látás változásai nem mindig orvosolhatók (Naipal, 2018).

A látássérülés olyan állapot, mely látószerv sérülése következtében alakul ki, így megváltoztatva az egyén megismerő képességeit. Ha az embernek nem működnek megfelelően a megismerő képességei, az kihat a személyiség alakulására is. Gyógypedagógiai szempontból azok az emberek látássérültek, akiknek a látási képességeik az átlagostól eltérnek, negatív irányba. A látássérült egyének több csoportba oszthatók. A vak emberek azok, akiknek a látóképessége teljesen hiányzik. Velejárója még az, hogy az ilyen problémával rendelkező ember a fényt sem érzékeli. Vannak alig látók, akik csupán minimális látással rendelkeznek. Emellett pedig vannak olyan emberek, akik gyengén látók, akik látása orvosi vizsgálattal és egyéb eszközökkel korrigálható (Pajor-Somorjai, 2020).

A látássérülés nem egyformán elterjedt a lakosság különböző korcsoportjaiban. Például a vakok több mint 82%-a 50 év feletti. Ez a korcsoport azonban jelenleg csak a világ népességének 19%-át teszi ki. A gyermekkori vakság alacsonyabb, és a becslések szerint csak 1,4 millió gyermeket érint, azaz a globális vakság 3,8%-át teszi ki. A korai gyermekkorban megvakult és mondjuk 50 éves koráig túlélő gyermekre sokévnyi vakság vár. Ezért a „vakság évei” tekintetében a gyermekkori vakság a második helyen áll a felnőttek szürke hályogból eredő vaksága után, és érdemes globális prioritásként kezelni a közegészségügyi szemészetben (Resnikoff, 2008).

Napjainkban a látás hiánya vagy problémája jelentős akadályt jelent a nyomtatott tartalmakhoz való hozzáférésben. Emiatt néhányan megpróbálták elérni, hogy a vakok 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 gyengén lát, és ez a szám évről évre nő. A Braille írás ez okból jött létre. A Braille-írást az ujjal olvassuk, ezért meg kell érinteni az olvasott dokumentumot. Mivel a Braille-könyvek nagy része kétféle ponttal van írva, különbséget kell tennünk mindegyik között. Az egyik fajtája a pontoknak a dokumentumból kimagasló, "hegynek" is nevezhető, a másik része, kis bemélyedésekből álló, "völgyekre" hasonlító, melyet az olvasó vak ujjal képes érzékelni (Falcón, 2005).

A Braille egy dombormű a vakok és gyengén látók számára. Karakterei lyukasztott pontokból állnak, amelyek egy rögzített mátrixban vannak elhelyezve. A kétoldalas Braille-írást úgy állítják elő, hogy mindkét oldalon pontokat lyukasztanak, egymásba lapolt mátrixok használatával. Ennek eredményeként egy optikai leolvasó rendszer a nyomtatott anyag mindkét oldalát egyszerre látja. Ennek a domborműves írásnak a gépi látással történő olvasásához speciális megvilágítási feltételekre van szükség (Mennens, 1993).

Hogyan is kellene viselkednie az éttermek személyzetének egy látássérült/vak emberrel? A leglényegesebb dolog, hogy semmiképp sem kell kiabálni, mivel attól, hogy valaki nem lát, hallani még hall. Találkozáskor mutatkozzon be. Néha érdemes a látássérült egyén nevét is megkérdezni, s mikor valamilyen kérdéssel fordul hozzá, szólítsa udvariasan a nevén. Ajánlja fel a segítségét, de ne legyen túl erőszakos. Sok látássérült ember már képes saját maga is közlekedni segítség nélkül, s néha rossz néven veszik a túl erőszakos segítségnyújtást. Az éttermi étlapokat a legcélszerűbb Arial 18, félkövér betűtípuson létrehozni. Ha a látássérült ember ülőhelyet keres, segítségnyújtásképp tegye a kezét a szék háttámlájára, vagy határozottan világosan mondja el neki, merre talál helyet. Parkolóban, esetleg az étterem nyílt területén ne hagyja magára az esetlegesen kísérő nélkül érkező látássérült embert, valamint figyelmeztesse az előtte álló akadályokra (Csákvári et al, 2017).

1.3. Mozgáskorlátozottság

A fogyatékosság definíciói befolyásolhatják a nem fogyatékos emberek fogyatékkal élőkre való reagálását. Vagyis egy definíció nemcsak annak szabhat határt, hogy mi lehetséges, hanem azt is, hogy mi az, ami „elgondolható” egy szervezetben. Ez különösen igaz, ha a meghatározást beépítik a szervezeti politikába, eljárásba és gyakorlatba, és képzéseken és útmutatókban használják. Először is, mivel a mozgásban fogyatékos emberek kénytelenek saját testük hiányosságaiban megfogalmazni szükségleteiket, következetesen meg kell mutatniuk, hogy károsodásuk nem teljes identitásuk hiányosságával egyenlő. Másodszor, amikor a szervezeti változás az egyén szükségleteire épül, a változást „egyszeri megállapodásnak” tekintik (People-Policy, 1998).

A hagyományos előítéletek és a régóta fennálló előítéletek azonban továbbra is érvényesülnek. A fogyatékkal élőkkel, néha leginkább az értelmi és mozgáskorlátozott emberekkel, mindenkor szembesülnek olyan akadályok, amelyek megakadályozzák a társadalomban való teljes részvételt.

Sok fogyatékos embertől megtagadják azokat a tevékenységeket, amelyeket a társadalom többi része magától értetődőnek tekint. Az fogyatékossággal élő emberek megkülönböztetéséről szóló törvények fontos előrelépést jelentettek világszerte a fogyatékkal élők jogai terén. Vannak azonban hiányosságok és gyenge pontok a törvényben, ami azt jelenti, hogy a fogyatékkal élők elől továbbra is megtagadják az átfogó és végrehajtható polgári jogokat (People-Policy, 1998).

Mozgáskorlátozottnak nevezünk minden olyan személyt, aki valamilyen fajta hosszan tartó fizikai károsodással él. Ez a korlátozás akadályozza az egyént a nyugodt, kiegyensúlyozott életben, és a társadalmi szerepvállalásban. Maga a mozgáskorlátozottság nem befolyásoló tényező a gondolkodásban, ám egy kisgyermek mozgáskorlátozottsága jóval befolyásolja az ismeretszerzés folyamatát, amely által az információk észlelhetők, és ezek kihathatnak a gyermekek fejlődésére (Péntek–Dózsa, 2020).

A mozgáskorlátozottság kialakulása a csont és ízületrendszer vagy izom és idegrendszer sérüléséből fakad, mely lehet veleszületett vagy szerzett. Ezáltal a mozgásban szerzett tapasztalat jóval megcsappan, és jelentős maradandó akadályozottság áll fenn.

Például Magyarország szociális törvénye említéseiben a testi fogyatékos szó van használatban. Viszont ez nem feltétlenül helyes abból a szempontból, hogy a testi fogyatékosság nem feltétlenül idegrendszeri károsodásokból, hanem pl. fejlődési rendellenességből esetleg balesetből következik (Szekeres, 2008).

A mozgáskorlátozottságot kiváltó tényező lehet bármely végtag elvesztése is. A végtagredukciós fejlődési rendellenesség lehet veleszületett vagy szerzett. Több esetben is előfordult már az, hogy az egyén, aki végtag nélkül született egy másik testrésszel tanulja meg elvégezni az adott feladatot, például karok helyett lábbal, melyet hiányzó tagjával tudott volna elvégezni. A mozgás segítéséhez segítségként szolgálhatnak bizonyos, úgynevezett kozmetikai protézisek, azaz művégtagok. Ezekkel általában a karokat szokták pótolni, és képesek elvégezni azokat a tevékenységeket, amelyek a hiányzó végtaggal végezhetünk el. Léteznek még egy-egy funkcióval rendelkező művégtagok, melyekkel fogást, esetleg csippentést tudnak imitálni, de nem végez más helyettesítő mozgást, csak a csonkok eltakarására alkalmasak. Fontos tudnunk azt, hogy a művégtagok használatakor az egyén nem tudja a bőrön keresztül érző receptorait használni, így ugyan lehetősége van a mozgásra, érzékelni és tapintani a tárgyakat viszont nem tudja, amely által nem történik érzékelési tapasztalatszerzés (Pajor- Somorjai, 2020).

Vannak a mozgáskorlátozott emberek esetében úgynevezett petyhüdt bénulást okozó kórformák is, melyeknek vannak úgynevezett csoportfelosztásaik. Ilyen például a progrediáló és nem progrediáló betegségek. A progrediáló betegségek csoportját erősítik különböző

izombetegségek. Azokra a gyerekekre, akik bármilyen izombetegséggel rendelkeznek, jellemző, hogy sokkal lassabbak társaiknál, és csak nagy erőfeszítések árán képesek ugyanannak a tevékenységnek az elvégzésére. Emiatt az egyén gyorsan fárad, ezáltal rontva a teljesítményét. Mikor az ilyen jellegű betegségek elérik a végstádiumukat, az egyén szinte csak feküdni képes, mivel még az ülés is fájdalommal és megerőltetéssel jár számukra.

A nem progrediáló betegségek csoportjába tartozik minden olyan betegség, amely veleszületett és szerzett. Például a gerincvelő-sérülése esetén mindegyik végtag működése veszélyeztetett a bénulásban. A veleszületett gerincvelő-károsodással rendelkező egyén komoly orvosi odafigyelést igényel. A károsodás mértékétől függően válhat az egyén teljesen vagy esetleg részlegesen mozgássérültté. Részleges bénulás esetén elegendő a járóbot vagy járókeret, mint eszköz használata, ám teljes korlátozottság esetén a legcélszerűbb az elektromos kerekesszék használata. Mivel a bénulással bizonyos mértékben kimarad a bőr érzékelésének funkciója, így fokozottan kell figyelni a meleggel és hideggel való érintkezés során, mert súlyos bőrirritációt is okozhat ez a folyamat (Pajor-Somorjai, 2020).

Megemlítendő még az, hogy vannak olyan mozgás korlátozottsági rendellenességek, melyek az agy károsodásának, sérülésének következtében jönnek létre. Ennek következtében jön létre a cerebrális parézis, mely a mozgás zavarainak nem progresszív jellegű szindróma csoportja. A betegségnek vannak különböző megnyilvánulási formái, melyek fokozott izomtónussal, a felső, vagy alsó végtagok esetleg mindkettő bénulásával, akaratlan túlmozgással, koordinációs egyensúlyzavarral vagy ezen tünetcsoportok kevert formájával járnak (Pajor-Somorjai, 2020).

A Revita Alapítvány kutatása alapján mozgássérült emberek turisztikai szokásai a következők: a mozgássérült emberek nagy része nem járt még külföldön, belföldön is leginkább rokonok, barátok, ismerősök meglátogatása céljából. Külföldi utazások egyik hátráltató tényezője az, hogy nem feltétlenül megközelíthető személygépkocsival. Fontosnak tartják a részletes információkat egy adott hely, jelen esetben étterem meglátogatása előtt, széleskörű igényeik okából.

Hogyan is kell viselkednie egy éttermi dolgozónak egy mozgáskorlátozott vendéggel? Beszéljen egyenesen hozzá, ne a vele érkező segítőjéhez, mert ez lealacsonyító érzést kelthet a vendégben. Mivel a mozgássérülés nem függ össze az értelmi sérüléssel, így beszéljen udvariasan és tisztán, mint bármely más vendéggel tenné. Bizonyosodjon meg a vendéglátó a vendég közlekedési célpontjainak, pl. mosdó, akadálymentes megközelíthetőségéről. Legyen felkészült. Soha ne támaszkodjon valaki kerekesszékére, mert az lekezelően és tolakodóan

értelmezendő, mivel a mozgáskorlátozott egyén személyes teréhez tartozik. Csak és kizárólag abban az esetben tolja a kerekesszéket, ha megkérik rá (Csákvári et al, 2017).

1.5. Értelmi fogyatékosság

Az értelmi fogyatékosság igen komplex jelenség. Azok az emberek, akik értelmi fogyatékossággal rendelkeznek, egészséges társaikhoz mérten nagymértékben eltérnek az intellektuális működési funkciókban. Az értelmi fogyatékosság oka szerteágazó. Ezen személyek csoportjai három fő tulajdonsággal jellemezhető (Gull, 2015).

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

Az értelmi fogyatékosság jellemezhető az abbamaradt szellemi képességekkel, melyek különböző képességek romlásával hozhatók párhuzamba. Ettől eltekintve létrejöhet retardáció más, nem ne mentális állapottól függetlenül is. Az értelmi fogyatékossásnak megkülönbözetünk súlyosság szerinti fokozatait:

- enyhe mentális retardáció;
- mérsékelt mentális retardáció;
- súlyos mentális retardáció;
- igen súlyos mentális retardáció;
- nem osztályozott mentális retardáció.

Értelmi fogyatékos emberek esetében magát a fogyatékosságot és az azzal járó kezeléseket kizárólag csak orvos állapíthatja meg.

A mentális retardáció az átlag alatti általános intellektuális működést jelenti, amely a gyermek fejlődési időszakában keletkezik, és az adaptív viselkedés károsodásával jár. Ez egy genetikai rendellenesség, amely jelentősen az átlagos intellektuális működés és az adaptív viselkedés hiányosságai alatt nyilvánul meg. A mentális retardációt csökkent értelmi, alkalmazkodóképesség jellemzi, IQ-ja 70 alatt van, és a mindennapi életvitel során nehézséget

okoz ez az egyén számára. Ez az elme hiányos fejlődése, amelyet általában a képességek romlása jellemez, és a fejlődési időszakban nyilvánul meg, ami hozzájárul az általános intelligencia romlásához. A gyermek mentális retardációjának diagnosztizálása számos érzelmi reakciót válthat ki a szülőkben és az egész családban. Egyesek számára ez olyan válságot jelent, amely rendkívüli pszichológiai alkalmazkodást igényel, és magában foglalja a sérelem, veszteség és gyengeség elemeit. Mások egy fogyatékos gyermek születését sajnálatos eseményként fogják fel, ám ez tovább provokálhatja egyes családtagok pszichés romlásának növekedését. A kezdeti szülői reakció az érzelmi szétesés egy formája lehet. Ez az alkalmazkodás időszakává, majd később a család mindennapi életének átszervezésévé válhat. A mentális hiányosság és a helytelen alkalmazkodás aggasztó univerzális problémává vált ebben a létező társadalomban. A Down-szindróma és a törékeny X-szindróma gyakran átfedi a mentális retardációt. Ez egy személy tudatának hiányos vagy megtorpant fejlődése, amelyet az intelligencia szubnormalitása jellemez. A mentális retardáció az átlagosnál alacsonyabb intellektuális működés és az olyan adaptív készségek korlátozása, mint a kommunikáció, öngondoskodás, szociális készségek, egészség, biztonság és munka, és 18 éves kor előtt nyilvánul meg (Gull, 2015).

Hogyan is kell egy éttermi dolgozónak viselkednie egy értelmi fogyatékos emberrel? Semmiképp se érzékeltesse vele azt, hogy ő “értelmi fogyatékos”, így függetlenül állapotától, szavait mindig hozzá, ne pedig kísérőjéhez intézze. Legyen nagyon figyelmes és türelmes. Ne féljen tőle megkérni, ismételje meg mondandóját, ha esetleg nem érti azt. Néha segít, ha képekkel is illusztrálva vannak az ételek és az italok a könnyebb kommunikáció érdekében (Csákvári et al, 2017).

2. A TURIZMUS ÉS A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK

A fogyatékkal élőknek ugyanazok az idegenforgalmi igényeik, mint mindenki másnak. Egy olyan körülmények között tett utazás azonban, amelyet elsősorban nem fogyatékkal élőknek terveztek, egyedülálló kihívásokat jelent. A turizmus olyan tevékenység, amelyről sok fogyatékos ember lemond, mivel ehhez a fizikai, szellemi és szociális képességek szervezett együttműködésére van szükség, amelyeket gyakran hátrányosan érint vagy veszélyeztet a fogyatékosság. Míg néhány fogyatékkal élő ember soha nem utazik, sokan mások teljes, aktív és változatos utazási karriert élveznek. Az aktívvá válás azonban nem automatikus folyamat az ilyen emberek számára. Számos gyakorlati és társadalmi akadállyal szembesülnek, amelyek gátolhatják a turizmusban való teljes körű részvételüket, amely több mint egyszerű jegyvásárlás, szállásfoglalás vagy szervezett utazási díj fizetése. A fogyatékkal élőknek több dolgot kell figyelembe venniük, és több kihívással kell szembenézniük az utazás előtt és alatt, mint a nem utazóknak (Packer, 2004).

2.1. Akadálymentesített turizmus

Manapság szerencsére az akadálymentesített turizmus több figyelmet kap különböző európai országokban. Sajnálatos módon, a 21. században sokkal többen rendelkeznek fogyatékossággal, mint az ezt megelőző évszázadokban. Miről is szól a turizmus? Az emberek pihenés céljából utazgatnak különböző helyekre. Ebből kiragadható az a tény, hogy nincs-e joga mindenkinek pihenni? Nyílván a válasz magától értetődik, így ez megmagyarázza az akadálymentesített turizmus lényegét is. A lényege pedig nem más, mint lehetőséget biztosítani fogyatékossággal élő emberek pihenésének. Fogyatékosságtól függően más és más az emberek igénye. Az akadálymentesített turizmus lényege nem más, mint minden fogadóterület, turisztikai termék mindenki számára elérhetővé váljon. Vannak ugyan olyan turisztikai központok, melyek más-más területi megközelítést jelentenek az utazni vágyók számára. A termékek sokszínűsége pedig egy-egy vállalattól függ. Vannak olyanok, akik foglalkoznak az akadálymentesítéssel, és vannak, akik egyáltalán nem (Horváth, 2021).

Ahhoz, hogy ez a több millió ember egyenlő feltételekkel vegyen részt a turizmusban, kulcsfontosságú, hogy a desztinációk egyetemes elérhetőségi intézkedéseket dolgozzanak ki.

Azok a desztinációk, amelyek minden akaratnak megfelelő környezetet, termékeket és szolgáltatásokat hoznak létre, bővítik kínálatukat, jobb turisztikai élményt tesznek lehetővé, és javítják a helyi lakosság és a látogatók életminőségét. Az "akadálymentes turizmus" fogalma a környezet, valamint a turisztikai termékek és szolgáltatások olyan adaptációjára vonatkozik, amely lehetővé teszi a hozzáférést, a használatát és az élvezetet minden felhasználó számára, az univerzális tervezés elvei szerint.

Kinek is van szüksége az akadálymentes turizmusra? Mindannyian igénylik a hozzáférhető környezeteket, termékeket és szolgáltatásokat életünk egy bizonyos pontján, akár fogyatékosság, betegség, baleset, terhesség, előrehaladott kor miatt, vagy egyszerűen azért, mert nagyméretű poggyászt viszünk magunkkal, vagy, mert nem ismerjük a környezetet. . Ezek a feltételek a turistákat és a desztináció helyi lakosait egyaránt érinthetik.

A fogyatékkal élők a világ népességének 15%-át teszik ki. Egyes országokban ennek a csoportnak a társadalmi és gazdasági helyzete kedvez a turizmusban való részvételüknek, ha a desztinációk jól felkészültek a fogyatékkal élők fogadására és ellátására, vagy egyéb speciális igényükre (UNWTO, 2016).

2.2. Milyen elvárásokat kell betartani a szolgáltatói szférában?

Ahhoz, hogy egy bizonyos szolgáltatói intézmény megfelelő körülményeket tudjon biztosítani az oda látogató fogyatékkal élők számára, különböző előírásoknak kell, hogy megfeleljen (Gyantár, 2015). Ilyen feltételnek bizonyul például a parkolóhely kialakítása:

- ha az étterem rendelkezik legalább 50 darab parkolóhellyel, akkor abból minimum 1-nek akadálymentesnek kell lennie;
- az étterem bejárata és a parkoló közötti terület akadálymentes legyen;
- az akadálymentes parkoló helyezkedjen el legközelebb az étteremhez;

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

- a megengedett meredekség a rámpák esetében nem haladhatja meg az 5%-ot;
- fontos, hogy csúszásmentes burkolatból készüljön;
- fontos két oldalt korlátot elhelyezni.

Az épületben való biztonságos és akadálymentes közlekedés céljából célszerű a fotocellás ajtók használata, a kilincsek könnyen nyithatók legyenek. Az épületen belül és kívül elengedhetetlenek a megfelelő jelzések. A folyosók, közlekedők minimum 1,50 méter szélességűek legyenek. Különböző közlekedőeszközök, azaz liftkabinok hívógombjai maximum 1,10 m magasságban helyezkedhetnek el, illetve fontos hogy, vakok számára is egyértelműek legyenek a táblák és gombok, így ajánlatos elhelyezni Braille feliratokat.

A mosdók kialakításánál figyelnünk kell arra, hogy a WC ajtó megfelelően nyitható mozgatható és megfelelő szélességű legyen, illetve a mosdók megfelelő magasságban való elhelyezkedése, emellett elengedhetetlen a kerekes székesek számára a területen való 180 fokos megfordulás lehetősége (Gyantár, 2015).

2.3. A fogyatékossággal élők szokásai és igényei a turizmusban

A fogyatékossággal élő emberek utazási magatartásával kapcsolatos meglévő bizonyítékoknak számos korlátja van. Noha jelentős mennyiségű tudás áll rendelkezésre arról (Clary et al., 2017), hogy utazási viselkedésük miben tér el a nem fogyatékkal élőkétől, korlátozott bizonyíték áll rendelkezésre arra vonatkozóan, hogy ez hogyan változik a fogyatékossággal élő emberek populációján belül – a fogyatékosság szintje és típusa, életkora és neme szerint. Kevesebbet tudunk azokról a tényezőkről, amelyek befolyásolják a fogyatékkal élő emberek utazási magatartását – különösen attitűdjeik, felfogásuk és utazási magatartásuk mindennapi életükre gyakorolt szélesebb körű hatásai tekintetében. Mindeközben kevés munkát végeztek annak vizsgálatára, hogy a fogyatékossággal élő emberek utazási szokásai és tapasztalatai hogyan változnak helyenként és magatartásonként– és hogy a változási minták hasonlóak-e vagy eltérnek-e a fogyatékossággal élő emberekéhez képest (Clary et al., 2017).

Az egyén fogyatékosságának természete és típusa kapcsolódik utazási magatartásához, gyakran logikusan ésszerű módon. A látási nehézségek csökkentik a jogosítvány megszerzésének esélyét, miközben a vezetés helyett a tömegközlekedést növelik. Hasonlóképpen, azok a fogyatékkal élők, akik több közlekedési móddal nehézséget okoznak számukra, általában kevesebbet utaznak (ahogy az várható is, mivel kevesebb utazási lehetőségük van). A fogyatékosság kulcsfontosságú jellemzője az egyéni utazási magatartás magyarázatának, hogy ez hogyan változik az idő múlásával, és milyen tényezők, attitűdök és felfogások befolyásolják. Nem egyszerűen arról van szó, hogy a fogyatékkal élő emberek eltérő utazási magatartást tanúsítanak sajátos szoci-demográfiai profiljuk miatt (például azért, mert

általában idősebbek). A fogyatékkal élőket nem szabad homogén csoportnak tekinteni az utazás tekintetében. Számos területen markánsan különbözik a különböző szintű és típusú fogyatékossággal élők magatartása és attitűdje; ez a helyzet igaz a fiatalabb és idősebb fogyatékkal élőkre is. Lényeges különbségek mutatkoznak a fogyatékkal élők viselkedésében, tapasztalataiban a különböző közlekedési módokkal kapcsolatban, illetve a fogyatékosság magyarázó szerepében. A fogyatékosság bizonyos közlekedési módok gyakoribb, míg mások ritkább használatához kapcsolódik (Clary et al., 2017).

2.3.1. Az értelmi fogyatékosok turisztikai szokásai és igényei

A Revita alapítvány 2008-ban kutatást végzett, milyen turisztikai szokásaik vannak különböző fogyatékossággal rendelkező embereknek. Az értelmi fogyatékosok fele évente néhány alkalommal utazik turisztikai célból. Az efféle fogyatékossággal rendelkező emberek leginkább a vízparti üdülést kedvelik, ott töltenek el családjuk körében néhány napot. Utazásaikat egy vagy több másik fél bevonásával végzik. Nagy általánosságban teljes ellátást választanak, utazásaik előtt több nonprofit szervezet ajánlását is meghallgatják a különféle üdülőhelyekről. Leggyakoribb oka, ha kimaradnak turisztikai programokból, az pénzügyi és egészségügyi akadályoknak köszönhető. Komoly problémát jelent nekik egy-egy közlekedési eszköz használata, így nem utaznak egyedül. Jelentős igényük lenne szállító és segítő szolgálatokra (Revita, 2008).

2.3.2. Hallássérültek turisztikai szokásai és igényei

A hallássérültek viszonylag aktívak a turizmust illetőleg, ám csak Európa országain belül. Nagytöbbségben egy napos programokat szerveznek, ám megjelenik néhány 2-3 napos szervezett program. Ilyen programok fő céljai leginkább a barátok, rokonok meglátogatása, ezen belül is vízpartokon, városokba való ellátogatás közösen. Egyedül nem utaznak, csak barátokkal, családdal, ismerősökkel. Programjaikat mások bevonásával szervezik. A programokról, lehetőségekről külföldön internet által, belföldön ismerősök által tájékozódnak. A hallássérültek esetében nem befolyásolja egészségügyi állapotuk az utazási eszközök, szállás és ellátás megválasztását. Legnagyobb problémát a helyiekkel való kapcsolatfelvétel jelent. Gyakori probléma még a turisztikai programokon, helyszíneiken történő tájékozódás és információkérés. A hallássérültek több mint a fele hallókészüléket használ, mely elengedhetetlen feltétele a mindennapi tájékozódásuknak. A megfelelő tájékozódáshoz

szükségük van különböző fény és hangjelzések meglétére, melyet nem feltétlenül biztosít minden turisztikai központ (Revita, 2008).

2.3.3. A súlyosan-halmozottan fogyatékosok turisztikai szokásai és igényei

A súlyosan-halmozottan fogyatékosok esetében az egy napos utazások a jellemzőek. A turisztikai állomások leginkább a lakóhelyüktől nem távol, néhány kilométerre helyezkednek el, ez annak köszönhető, hogy szükségük van speciális eszközökre, speciális ápolásra, és a közlekedés megoldása magas költségeket von maga után. Abban az esetben, hogyha igénybe vesznek szálláshelyeket, gyakran telefonon felkeresik azokat, a szolgáltatások minőségével, bizonyos eszközök meglétével kapcsolatban, és csak azután döntenek a szálláshely mellett. A súlyosan-halmozottan fogyatékosok esetében, a jövedelemhiány okozza a legnagyobb problémát, mivel a jövedelem nagyobb része az orvosi kezelési költségeket fedezi, így nem feltétlenül fér be számukra a költségvetésbe üdülés céljából történő utazás. A speciális bánásmódot igénylő emberek számára nemcsak az utazási költségek, hanem a szállítási költségek is jóval drágábbak, mint azoknak, akik nem igényelnek ilyen bánásmódot. A súlyosan-halmozottan fogyatékos emberek számára a mindennapi élet is nagy kihívást okoz, ilyen például az, hogy nagy része az ilyen egészségügyi állapottal rendelkező embereknek nem képes egyedül használni a WC-t így számukra szükséges speciális WC, vagy a pelenkázás. A legtöbb ilyen ember speciális étkezésre szorul, illetve kommunikációs nehézségekkel küzd. Mivel ezek az emberek nem feltétlenül vannak kitéve bizonyos természeti hatásoknak az állapotukból kifolyólag, így gyenge az immunrendszerük, amely a helyszínek megválasztásának pontos meggondolását igényli (Revita, 2008).

2.3.4. Az autisták turisztikai szokásai és igényei

Az autizmussal élő emberek számára fontos a nyugodt és kiegyensúlyozott környezet, így a tipikus turisztikai célpontok náluk nem élveznek előnyt üdülés céljából. Leginkább a falusi turizmus, illetve annak bármilyen ága az, amely vonzza az autizmussal rendelkező egyedeket. Kimondottan hosszú utazások nem jellemzőek az olyan családokra, ahol ilyen jellegű betegséggel rendelkező családtag él, maximum három napos kirándulások azok, amelyeken részt vesznek. A vízparti helyszínek nagyon népszerűek a körükben. Utazás során nem igazán vesznek igénybe étkeztetést, mert a legtöbb ilyen betegséggel rendelkező ember speciális ellátást igényel. Leginkább olyan programokon vesznek részt, ahol kevesen vannak, nagy a biztonság és nincs kockázat. Az autista emberek esetében nem feltétlenül megfelelő, ha újabb

és újabb helyszíneket próbálunk ki, inkább maradjunk a jól bevált megoldásoknál. Az autisták viselkedése sok emberben magatartási problémát jelenthet, így nem feltétlenül érzik magukat kellemesen a környezetünkben. Nagyon sok autista esetében nincs érdeklődés a turisztikai dolgok iránt, nem lehet megállapítani, hogy, élvezik a programokat vagy sem. Ebbe az egészségügyi kategóriába sorolható egyedek nem tekinthetőek túlzott fizetőképes keresletnek, gyakran a családoknak komoly anyagi befektetést jelent egy-egy turisztikai célpont meglátogatása (Revita, 2008).

3. A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK FOGLALKOZTATÁSA A TURIZMUSBAN

A turizmus ágazata kiemelkedő szerepet tölt be a gazdaságban, ugyanakkor társadalmi szempontból is fontos lehetőségeket kínál a munkaerőpiaci integráció elősegítésére. A fogyatékossággal élők foglalkoztatása nemcsak esélyegyenlőségi kérdés, hanem hozzájárulhat a vállalatok sokszínűségéhez, a szolgáltatások minőségének javításához és a társadalmi elfogadás erősítéséhez is. A következő alfejezetekben áttekintem azokat az általános lehetőségeket és kihívásokat, amelyek e társadalmi csoport turizmusban történő foglalkoztatásával járnak, részletesebben kitérek az ágazatban betöltött szerepük jelentőségére, valamint a vonatkozó jogszabályi és társadalmi környezetre (Akin et al, 2022).

3.1. Általános lehetőségek és kihívások

A turizmusban dolgozó fogyatékossággal élő személyek foglalkoztatásának kérdését Aliye Akın és szerzőtársai (2022) tanulmánya vizsgálja, amely kvalitatív kutatási módszert alkalmazott. A kutatásban 14 törökországi, négy- és ötcsillagos szálloda humánerőforrás-menedzsereivel készítettek interjúkat. A tanulmány célja a fogyatékos személyek szállodaiparban való foglalkoztatásával kapcsolatos kihívások és menedzsmenttapasztalatok feltérképezése volt (Akin et al, 2022).

A szerzők kiemelik, hogy míg Törökországban a fogyatékos személyek foglalkoztatása törvényileg előírt (a magánszektorban 3%-os, az állami szektorban 4%-os kvótával), a gyakorlatban számos akadály nehezíti ennek megvalósulását. A válaszadók szerint a leggyakoribb problémák között szerepelnek a munkatempó lassulása, a motiváció és alkalmazkodás hiánya, a fegyelmezetlenség, az alacsony szolgáltatási minőség, a kollégákkal való konfliktusok és az általános munkahatékonyság csökkenése (Akin et al, 2022).

A kutatás egyik fontos megállapítása, hogy a fogyatékos munkavállalók alkalmazásának elsődleges motivációja a jogi kötelezettség volt, amelyet a válaszadók 11 esetből 10-szer első helyen jelöltek meg, míg a társadalmi felelősségvállalás és a reintegráció háttérbe szorult. Ez azt jelzi, hogy a vizsgált szállodákban a fogyatékos személyek foglalkoztatása elsősorban a szabályozások. A kutatásban összesen 33 fogyatékossággal élő munkavállalót azonosítottak. A legnagyobb arányban (71%) fizikai fogyatékossággal élők voltak, akik elsősorban adminisztratív vagy mozgásigény nélküli munkakörökben dolgoztak. A

leggyakoribb nehézségek a feladatokhoz való alkalmazkodás, a szaktudás hiánya és a munkatársak viszonyulása voltak. Több menedzser kiemelte, hogy megfelelő betanítással, támogatással és pszichológiai segítséggel ezek a problémák csökkenthetők (Akin et al, 2022).

A kutatás alapján a fogyatékos munkavállalók toborzása leggyakrabban állami közvetítőkön keresztül történt, és a felsőfokú végzettséggel rendelkező fogyatékos alkalmazottak aránya alacsony volt. Ez tovább erősíti azt a problémát, hogy a fogyatékos személyek nemcsak a munkaerőpiacon, hanem az oktatásban is hátrányos helyzetben vannak. A kutatás eredményei szerint a szállodaiparban, bár vannak pozitív példák, még mindig számos strukturális és attitűdbeli akadály akadályozza a fogyatékos személyek tartós és érdemi foglalkoztatását. A jogszabályok megléte önmagában nem elegendő; a kutatás rámutat arra, hogy a szemléletformálás, intézményi támogatás és a munkakörnyezet célzott átalakítása nélkül nem valósulhat meg az inkluzív munkahelyi kultúra. A tanulmány hangsúlyozza, hogy a fogyatékos munkavállalók gyakran minimális mértékben integrálódnak a munkahelyi közösségbe. Bár a menedzserek részéről nyitottság érzékelhető, előítéletek, alacsonyabb elvárások és bizonytalanságok jelennek meg, különösen a munkahatékonyság és alkalmazkodóképesség terén (Akin et al, 2022)

A kutatás megoldási javaslatokat is kínál, beleértve a jogszabályi szigorításokat, munkáltatói ösztönzők bevezetését, valamint a HR-szakemberek és munkatársak számára szervezett szenzitizáló képzéseket és orientációs programokat. A szerzők szerint az egyéni képességekhez igazított feladatkörök kialakítása, pszichológiai támogatás biztosítása, és az érzékenyítő képzések rendszeres bevezetése elengedhetetlen az inkluzív munkahelyek kialakításában. A kutatás hozzájárulása abban rejlik, hogy részletes képet ad a fogyatékos munkavállalók foglalkoztatásának tényleges gyakorlatáról, és hangsúlyozza a menedzserek szerepét az inkluzív munkahelyi kultúra kialakításában. A tanulmány rávilágít arra, hogy a fogyatékosság önmagában nem kizáró ok a turizmusban való foglalkoztatásra, azonban a megfelelő munkakörnyezet, támogató vezetés és társadalmi szemléletformálás szükséges ahhoz, hogy a fogyatékos személyek valóban aktív és megbecsült tagjai lehessenek a munkaerőpiacnak (Akin et al, 2022).

3.2. A foglalkoztatás jelentősége a turisztikai ágazatban

A fogyatékossággal élő személyek társadalmi befogadása a 21. század egyik legfontosabb esélyegyenlőségi kérdésévé vált, különösen olyan iparágakban, amelyek közvetlenül

kapcsolódnak az emberi élményekhez és interakciókhoz. A vendéglátó- és turizmusipar (Hospitality & Tourism, továbbiakban H&T) esetében a fogyatékosság inklúziója (Disability Inclusion – DI) nem csupán erkölcsi vagy jogi kötelezettség, hanem üzleti és társadalmi érdek is.A DI fogalma a fogyatékossággal élők teljes értékű társadalmi részvételének biztosítását jelenti, legyen szó turisztikai szolgáltatások igénybevételéről vagy munkaerőpiaci jelenlétről. A befogadás nem kizárólag az akadálymentes fizikai környezetet jelenti, hanem a társadalmi, információs, kommunikációs és foglalkoztatási egyenlőség előmozdítását is (Jamin et al, 2024).

A WHO adatai szerint a világ népességének körülbelül 16%-a él valamilyen formájú fogyatékossággal, és ez az arány az öregedő társadalmak és a krónikus betegségek miatt folyamatosan növekszik. A H&T szektorban ez a jelentős társadalmi csoport azonban gyakran „láthatatlan" marad, nemcsak mint turisták, hanem mint munkavállalók (Jamin et al, 2024).

A vendéglátás és turizmus területén a fogyatékossággal élő turisták (TWD – Tourists with Disabilities) többféle akadállyal szembesülnek. Ilyenek például a fizikai hozzáférés korlátai, a hiányos vagy nehezen elérhető információk, a szolgáltatói attitűdök, valamint a megfelelő szolgáltatások hiánya. Bár több országban is léteznek jogszabályok az akadálymentes turizmus érdekében, ezek alkalmazása nem mindig teljeskörű, gyakran hiányzik az ágazati szereplők érzékenyítése és megfelelő felkészítése. A fogyatékossággal élő munkavállalók (EWD – Employees with Disabilities) szempontjából a helyzet hasonlóan összetett. A H&T szektorban alacsony a foglalkoztatásuk aránya, annak ellenére, hogy kutatások szerint a munkáltatók pozitív tapasztalatokkal rendelkeznek az EWD-k munkavégzéséről. Ennek hátterében elsősorban előítéletek, a munkatársak és vendégek részéről érkező negatív attitűdök, valamint a megfelelő HR-gyakorlatok hiánya állnak. A befogadó munkahelyi környezet megteremtése nemcsak fizikai, hanem szervezeti szintű intézkedéseket is igényel, például átlátható kiválasztási folyamatokat, speciális képzéseket, igazságos értékelési rendszert és közösségépítő gyakorlatokat (Jamin et al, 2024).

Kiemelendő, hogy a befogadás nem tekinthető kizárólag egyéni vagy szervezeti felelősségnek, hanem egy összetett, úgynevezett ökoszisztéma-szintű megközelítést kíván. Ez azt jelenti, hogy a befogadás sikeressége több szereplő, állami szervezetek, piaci szereplők, civil szervezetek, családtagok és a fogyatékossággal élő személyek, együttműködésén és aktív részvételén múlik. A szolgáltatók, utazásszervezők, szállásadók és munkaadók közötti együttműködés, valamint a közös tudásmegosztás kulcsszerepet játszik abban, hogy a DI ne csak elméleti célkitűzés, hanem gyakorlati valóság legyen. Egyre több bizonyíték mutat arra, hogy a fogyatékossággal élők inklúziója nemcsak társadalmilag előnyös, hanem gazdaságilag is kifizetődő. A tudatos, befogadó marketingstratégiák, a megfelelő kommunikáció, a

hozzáférhető információk és a pozitív szolgáltatói hozzáállás mind hozzájárulnak ahhoz, hogy a fogyatékossággal élők nagyobb arányban és elégedettebben vegyenek részt a turizmusban. Ugyanez igaz a munkahelyekre is: a DI a lojalitás, az alacsonyabb fluktuáció és a szervezeti reputáció javulásával járhat együtt (Jamin et al, 2024).

A jövő kihívása az, hogy a DI ne csupán a vendéglátás és turizmus háttérrendszereiben valósuljon meg, hanem annak látható és természetes részévé váljon – egy olyan környezetté, ahol a fogyatékosság nem hátrány, hanem egyéni jellemző, amelyet a rendszer figyelembe vesz, és amelyre tudatosan reagál (Jamin et al, 2024).

3.3. Jogszabályi és társadalmi háttér

Ukrajnában a fogyatékossággal élő személyek jogait és szociális védelmét a 875-XII törvény szabályozza, amely 1991-ben lépett hatályba, és azóta számos módosításon esett át. A törvény célja, hogy garantálja a fogyatékossággal élő állampolgárok teljes körű részvételét a társadalmi életben, és biztosítsa számukra az egyenlő esélyek megteremtését az egészségügyi, gazdasági, politikai és kulturális területeken (Закон України, 1991).

A törvény meghatározza, hogy minden fogyatékossággal élő személy rendelkezik ugyanolyan személyi, politikai és gazdasági jogokkal, mint a többi állampolgár. Ezek közé tartozik:

- az akadálymentesítéshez való jog,
- az oktatáshoz és szakképzéshez való hozzáférés,
- a munkavállalás joga,
- a társadalmi integrációban való részvétel,
- a hátrányos megkülönböztetés tilalma.

A törvény az ENSZ Fogyatékossággal Élő Személyek Jogairól szóló Egyezményének fogalmait is alkalmazza, például a „döntésképes alkalmazkodás” és az „univerzális tervezés” elveit(Закон України, 1991).

A törvény különös figyelmet szentel a munkáltatók kötelezettségeinek. Az alábbi követelmények érvényesek rájuk:

1. Kötelesek munkahelyeket fenntartani a fogyatékossággal élő személyek számára: A munkáltatók számára előírt kvóta szerint legalább a dolgozók 4%-ának kell fogyatékossággal élő személynek lennie (8–25 fő közötti alkalmazotti létszám esetén legalább 1 fő)

2. Kötelesek az egyéni alkalmazkodás biztosítására: Ez jelentheti a munkakörnyezet fizikális vagy technikai átalakítását, például speciális munkaeszközök biztosítását, vagy a munkarend rugalmas alakítását az egyéni képességekhez igazítva
3. A munkáltatók nem utasíthatnak el dolgozót a fogyatékossága alapján, és nem küldhetik el, nem sorolhatják át más pozícióba annak beleegyezése nélkül, kivéve, ha az egészségi állapot valóban akadályozza a munkavégzést
4. A munkáltatóknak rendszeresen adatot kell szolgáltatniuk a Fogyatékkal Élők Szociális Védelmének Alapjához a foglalkoztatási kvóta teljesítéséről
5. Állami támogatás igényelhető speciális munkahelyek kialakításához, például eszközök beszerzésére vagy az infrastruktúra átalakítására (Закон України, 1991).

A törvény külön hangsúlyt helyez a munkahelyi alkalmazkodásra, amely nemcsak jogi, hanem morális kötelessége is a munkáltatónak. Ez lehetővé teszi, hogy a fogyatékossággal élő személy ne csak munkavállalóként jelenjen meg, hanem aktív, értékteremtő tagja legyen a társadalomnak. Az egyéni rehabilitációs programok és a speciális állami támogatási formák elősegítik az alkalmazkodást (Закон України, 1991).

4. A BEREGSZÁSZI JÁRÁS TURIZMUSÁNAK ÉS MUNKAERŐPIACÁNAK ÁTTEKINTÉSE

4.1. A Beregszászi járás rövid bemutatása

Beregszász (ukránul: Берегове) a Kárpátaljai területen található, megyei jogú városként funkcionál, és egyben a Beregszászi járás közigazgatási központja is. A város a Kárpátaljai-alföldön, a Beregszászi-dombság nyugati peremén helyezkedik el, a Vérke-csatorna mentén. Mindössze 7 kilométerre található az „Asztély–Beregsurány" nevű magyar–ukrán határátkelőtől.

Beregszászt először 1499-ben említik írásos forrásban „Beregsas" néven. 1522-ben II. Lajos magyar király a várost feleségének, Habsburg Máriának adományozta. 1595-ben Rákóczi Zsigmond havasalföldi fejedelem birtokába került. 1657-ben Lubomirski lengyel herceg lovassága felégette a várost II. Rákóczi György elleni megtorló hadjárat során, a környező falvakkal együtt. A lakosok a katolikus templomban kerestek menedéket, amelyet szintén felgyújtottak. Néhány évvel később, 1661-ben a várost a törökökkel szövetséges krími tatárok támadták meg. 1686-ban osztrák császári és kuruc csapatok ütköztek meg a település közelében, a kurucok ekkor szintén felgyújtották a katolikus templomot, ahol császári katonák rejtőztek. 1703 és 1711 között Beregszász fontos szerepet játszott a II. Rákóczi Ferenc vezette szabadságharcban. A felkelés leverését követően, 1728-ban a város gróf Schönborn Lothar Ferenc püspök birtokába került, és ezzel kezdetét vette a Schönborn-dinasztia térségbeli uralma (Супруненко, 2013).

Az 1848–49-es forradalom és szabadságharc idején mintegy hatvan beregszászi lakos csatlakozott a magyar honvédséghez. 1852-ben Ferenc József császár személyesen látogatott el a városba. 1872-ben elindult a Beregszász–Csap közötti vasútvonal, jelentősen javítva a közlekedési kapcsolatokat. 1880-ban súlyos tűzvész pusztított a városban, amely számos épületet elpusztított. A helyreállítás költségeinek jelentős részét a Linner család vállalta magára, szőlőbirtokaik elzálogosításával. A város klasszicista arculata ekkor alakult ki (Супруненко, 2013).

Az első világháborút és az Osztrák–Magyar Monarchia felbomlását követően, 1919-ben először tanácshatalmat kiáltottak ki Beregszászban, majd román megszállás következett. Az év végén a Szent-Germaini és trianoni békeszerződések értelmében a város a Csehszlovák Köztársasághoz került. 1920. február 29-től az új közigazgatási egység hivatalos neve

„Kárpátalja” lett, és ez az elnevezés 1938-ig volt érvényben. A csehszlovák korszakban Beregszász elvesztette közigazgatási központi szerepét, hivatalosan „Berehovo” néven szerepelt. Ugyanakkor több modern létesítmény, köztük egy korszerű kórház is épült, jellemzően konstruktivista stílusban (Супруненко, 2013).

1944 októberében a szovjet Vörös Hadsereg elfoglalta a térséget. Ezt követően számos magyar és német férfit elhurcoltak a hírhedt „háromnapos kis munkára”, melynek során az elhurcoltak jelentős része életét vesztette. 1945-ben a szovjetbarát Csehszlovákia hivatalosan is lemondott Kárpátaljáról a Szovjetunió javára. 1946. január 22-én megalakult a Kárpátontúli terület (Закарпатська область), amely az Ukrán Szovjet Szocialista Köztársaság része lett. Ekkor nevezték vissza a várost Beregszásznak, amely újra járási központi szerepet kapott (Супруненко, 2013).

A szovjet korszakban (1946–1991) jelentős ipari fejlesztések valósultak meg, új lakótelepek épültek, valamint létrejött a Kárpátaljai Földtani Kutatóexpedíció is, amelyhez külön lakónegyedet alakítottak ki. A Beregszászi Állami Gazdaság borai országszerte ismertté váltak a Szovjetunióban, csakúgy, mint a helyi bútorgyár termékei. 1967-ben nyílt meg a termálvizes sport- és üdülőközpont, amelynek gyógyhatású vizei több mint 1500 méter mélységből törnek a felszínre, jelentős szilícium-, nitrogén-, szénsav-, klorid- és nátriumtartalmuk révén. 1991-től Beregszász Ukrajna része, és továbbra is betölti járási központi szerepét. 2001-ben a város megyei jogú városi státuszt kapott, és még ugyanabban az évben megnyílt a Magyar Köztársaság Konzuli Hivatala is (Супруненко, 2013).

4.2. A fogyatékossággal élők foglalkoztatási lehetőségei helyi szinten

Beregszászi járás, mint Kárpátalja egyik kiemelt régiója, sokféle társadalmi és gazdasági kihívással küzd, ezek közül az egyik legsúlyosabb a fogyatékossággal élő személyek munkaerőpiaci integrációja. A helyi munkaerőpiac szerkezete, valamint a gazdasági szereplők hozzáállása és lehetőségei nagyban meghatározzák, hogy a fogyatékkal élők milyen mértékben tudnak bekapcsolódni a munkavégzésbe (Закон України, 1991).

Ukrajnában a fogyatékossággal élők jogait az 1991. évi „A fogyatékos személyek szociális védelméről” szóló törvény biztosítja, amely előírja a munkáltatók számára, hogy a munkahelyek legalább 4%-át fogyatékos személyek számára kell fenntartani, ha az alkalmazottak száma meghaladja a 8 főt. A gyakorlatban azonban ez az arány alacsonyabb, különösen a vidéki térségekben, mint a Beregszászi járás (Закон України, 1991).

A térségben működő Szociális Védelem Osztálya felel a fogyatékkal élők nyilvántartásáért, segélyezéséért és munkaerőpiaci elhelyezésük elősegítéséért. Ezen kívül szerepet játszanak a Munkaügyi Központok, amelyek gyakran szerveznek átképzéseket, tanácsadást vagy éppen szociális foglalkoztatást támogató programokat (Закон України, 1991).

A Beregszászi járás gazdasági szerkezete túlnyomórészt a mezőgazdaságra, kisiparra és a turizmusra épül. Ezek közül a turizmus és a kézműipar kínálhat reális foglalkoztatási lehetőségeket a fogyatékkal élők számára, különösen azoknak, akiknek fizikai korlátozottsága nem zárja ki az adminisztratív vagy kreatív tevékenységeket (Супруненко, 2013).

A járás területén található néhány olyan szociális vállalkozás, amelyek célzottan alkalmaznak fogyatékossággal élő személyeket, például kézműves műhelyek, varrodák vagy mezőgazdasági kisegítő munkát biztosító. Emellett egyre gyakoribb az otthoni munkavégzés lehetősége is, különösen az informatikai és fordítói szektorban, bár ezekhez megfelelő infrastruktúra és digitális készségek is szükségesek (Регіональний центр БПД, 2022).

Egy 2020-as felmérés szerint Kárpátalján a fogyatékkal élők alig 17%-a rendelkezik állandó munkahellyel, és a foglalkoztatottak többsége részmunkaidőben dolgozik vagy támogatott foglalkoztatás keretében vesz részt különböző programokban (Регіональний центр БПД, 2022).

A turizmus mint ágazat több szempontból is kedvező lehet a fogyatékossággal élők foglalkoztatása szempontjából. Egyrészt lehetőség van szezonális munkák elvállalására (például recepciós, adminisztrációs, jegyértékesítési feladatok), másrészt a helyi kézműves turizmus (népi iparművészet, ajándéktárgykészítés) bevonhatja a mozgáskorlátozott vagy érzékszervi fogyatékossággal élő embereket is (Супруненко, 2013).

Az ilyen programok nemcsak gazdasági, hanem társadalmi hasznot is hajtanak: erősítik a közösségi kohéziót, csökkentik a stigmát, és lehetőséget teremtenek a fogyatékkal élők láthatóságára a helyi közösségben (Регіональний центр БПД, 2022).

Fontos szerepet játszanak a különböző civil szervezetek, mint például a "Карітас Закарпаття" (Kárpátaljai Karitász), amely rendszeresen szervez munkaerőpiaci tréningeket, valamint egyéni fejlesztési programokat is indít a fogyatékos fiatalok számára (Карітас Закарпаття, 2024). Ezek az együttműködések erősítik a helyi kapacitásokat, és hosszú távon hozzájárulhatnak a társadalmi egyenlőtlenségek csökkentéséhez (Регіональний центр БПД, 2022).

5. KUTATÁSI EREDMÉNYEK ÉS ELEMZÉS

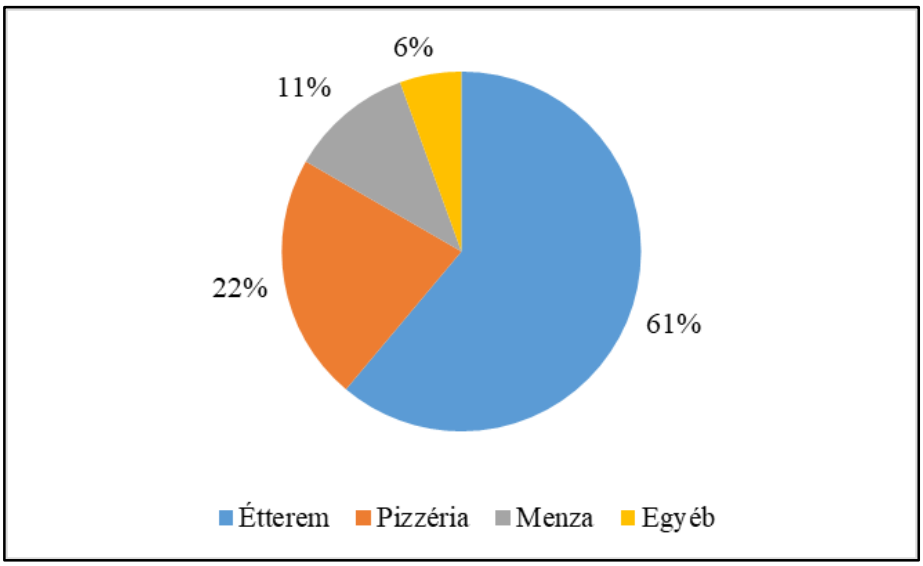
5.1. Alkalmazott kutatási módszerek

A szakdolgozat elkészítése során két különböző kutatási módszert alkalmaztam. Elsőként két kérdőíves felmérést végeztem el Beregszász turisztikai szolgáltatóhelyein: az egyik egy szálláshely akadálymentességi vizsgálatára irányult, míg a másik a helyi éttermek hasonló szempontú felmérését célozta. A kérdőívek segítségével arra kerestem választ, hogy az érintett szolgáltatók mennyire alkalmasak fogyatékossággal élő vendégek fogadására, valamint milyen mértékben nyitottak ezen vendéglátóegységek a megváltozott munkaképességűek munkavállalóként történő alkalmazására. Harmadik módszerként pedig egy interjút készítettem a budapesti Nem Adom Fel kávézó vezetőjével, amely kifejezetten fogyatékossággal élő munkavállalók foglalkoztatására specializálódott. Az interjú célja az volt, hogy gyakorlati tapasztalatokon keresztül bemutassa a hátrányos helyzetű munkavállalók integrálásának lehetőségeit és kihívásait a vendéglátóiparban.

5.2. A Beregszászi éttermek akadálymentességének vizsgálata (kérdőív alapján)

Beregszász éttermei nagyon sokfélék, mind elhelyezkedésben, felépítésben, férőhelyek számában, kiszolgálás minőségében, vagy ételminőségben. Kérdőíves felmérésem célja volt az, hogy feltérképezzem, Beregszász mely éttermei alkalmasak a fogyatékkal élő emberek kiszolgálására. Kérdőíves vizsgálatom során éttermet kerestem fel. Ezek közül voltak olyanok, melyek nem szerettek volna részt venni a vizsgálatban, így összesen 18 étterem adatai kerültek vizsgálatra.

Beregszász éttermei típusban eltérőek egymástól (1. ábra). A válaszadók javarészt éttermek, de találunk közöttük menzát, pizzériát, illetve szusizót is.

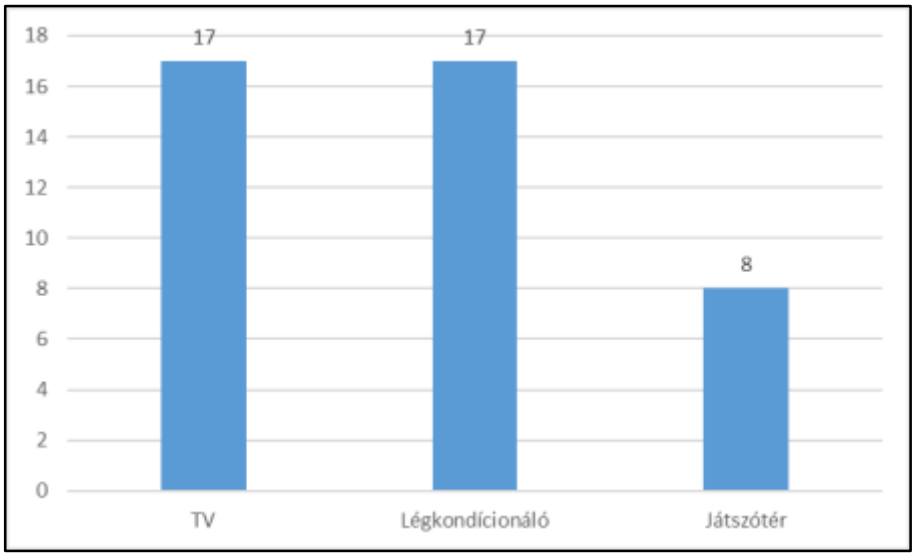


1. ábra. Beregszász éttermeinek típusa (Saját szerkesztés).

Típusuk mellet elhelyezkedésük is más. Vannak olyan étterek, melyek a városközponton, vannak, amelyek a központtól nem messze, illetve vannak olyan éttermek is, melyek távol helyezkednek el a központtól. Alapításuk évei és eltérő eredményeket mutatnak, találkozhatunk 1997-ben és 2020-ban alapított éttermekkel is.

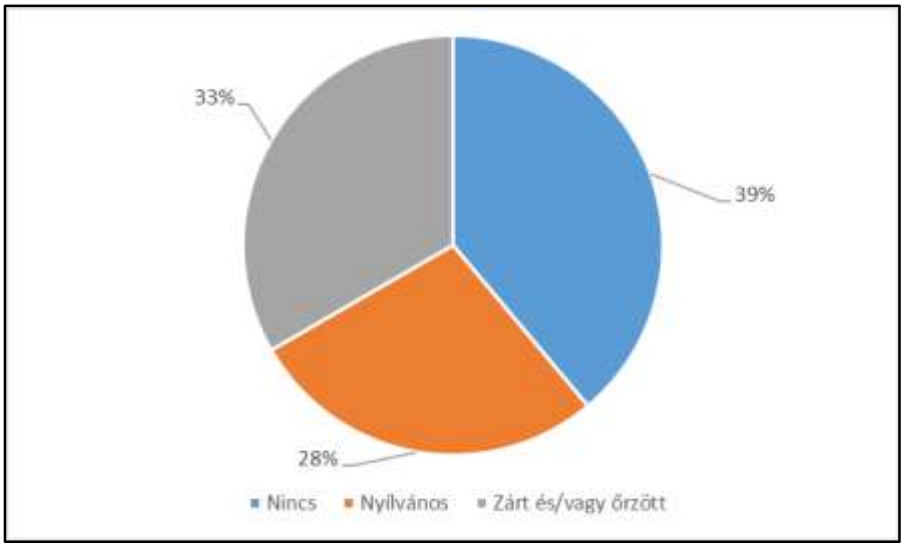
A megkérdezett éttermek közül voltak olyanok, melyek csak néhány, illetve voltak olyanok, melyen több mint 200 vendég egyidejű elhelyezésére képesek. A legkevesebb férőhelyet a Jordi Burger biztosítja a vendégei számára (22 fő), viszont a legkiemelkedőbb ebből a szempontból a Pacsirta étterem, ami 260 ember elhelyezésére is képes. Átlagosan a beregszászi vendéglátóhelyek belső terében 50 fő, rendezvénytermében 104 fő, nyitott teraszán 29 fő, fedett teraszán 24 fő elhelyezésére képes.

A vendéglátóegységek 61%-a rendelkezik parkolóval, ebből 28% nyilvános, 33% pedig zárt és/vagy őrzött parkoló (2. ábra). 59%-az az éttermeknek semmilyen parkolóval nem rendelkezik, mely megnehezíti az vendéglátóhely személygépjárművel való megközelítését, így a fogyatékkel élő emberek számára is nehezebben elérhetők.



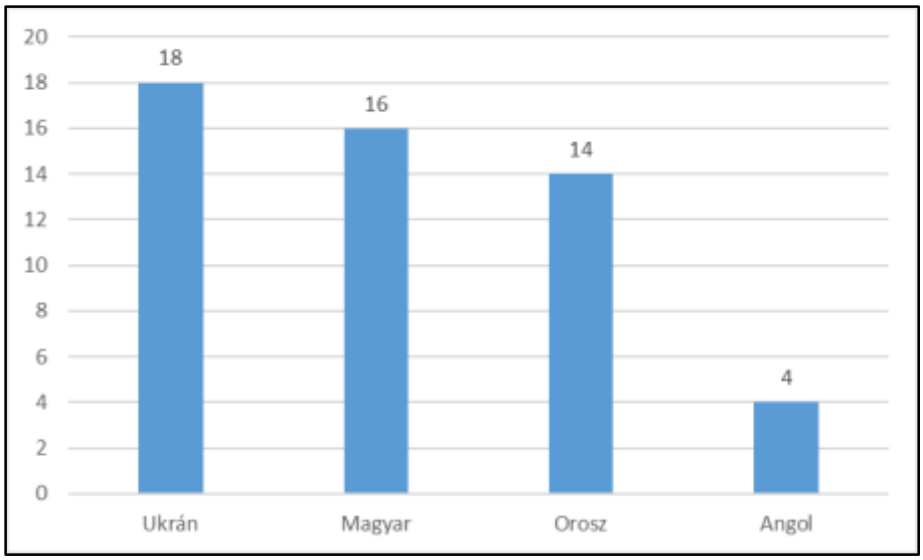
2. ábra. Beregszász vendéglátóegységeinek parkolói (Saját szerkesztés).

A vendéglátóhelyek többsége felszereltnek mondható (3. ábra), 17 étterem rendelkezik TV-vel, szintén 17 étterem rendelkezik légkondicionálóval, és 8 étterem rendelkezik játszótérrel, vagy gyereksarokkal.



3. ábra. Beregszász vendéglátóegységeinek felszereltsége (Saját szerkesztés).

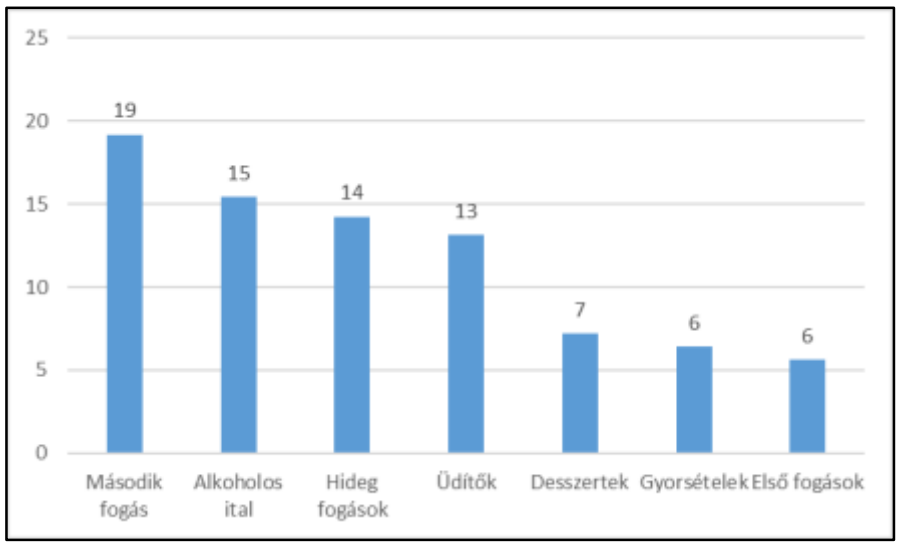
A kiszolgálás nyelvét illetőleg az ukrán nyelv a legelterjedtebb, majd ezt követi a magyar, orosz és angol nyelv (4. ábra). Az éttermek által rangsorolt sorrendben az ukrán, orosz, magyar nyelveket használják a legtöbb esetben. A többnyelvűség fontos abból a szempontból, hogy bármilyen nemzetiségű vendég szívélyes kiszolgálásban részesüljön.



4. ábra. Beregszász vendéglátóegységeinek kiszolgálási nyelve (Saját szerkesztés).

A vállalkozásokban átlagosan 10 ember dolgozik, melyből 9 ember tölt be alkalmazotti munkakört. A Pacsirta étterem kivétel ez alól, mivel komplexum jóval több munkást alkalmazz 150 fő.

A vendéglátóhelyek ételkínálata sokszínű, így nem lehet könnyen behatárolni, de ha választani kellene, az éttermek nagyobbrészt a kárpátaljai ízeket próbálják terítékre helyezni, a pizzázók, burgerezők, szusizók pedig az olasz, görög, amerikai és japán ízeket.

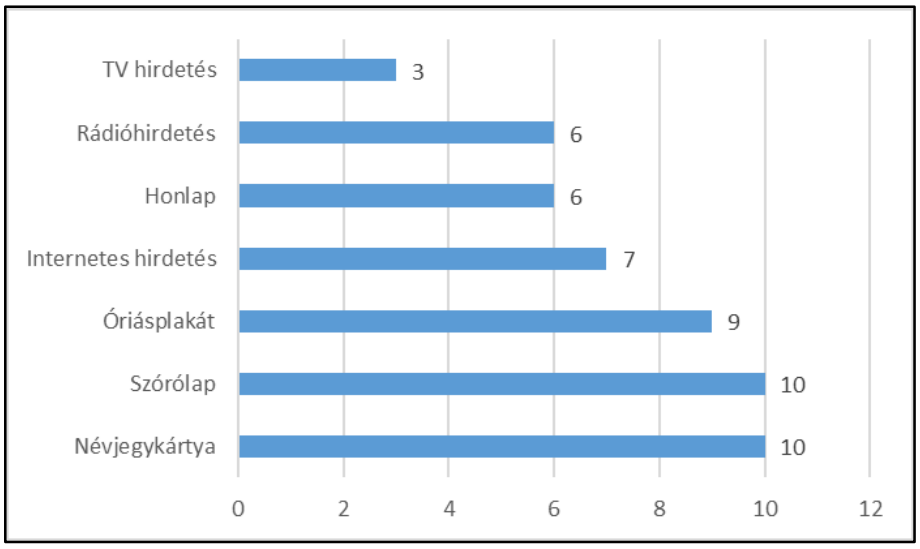


5. ábra. A vendéglátóegységek étlapjain szereplő ételek száma átlagosan (Saját szerkesztés).

Az ételek minősége mellett a nem utolsó az sem, hány fogás közül válogathat az odalátogató vendég (5. ábra). Az vendéglátóegységek étlapján második fogások terén a legnagyobb a választék, étlapon kb. 19, alkoholos italok terén 15, hideg fogások 14, üdítők 13, desszertek 7, gyorsételek 6, első fogások 6 található.

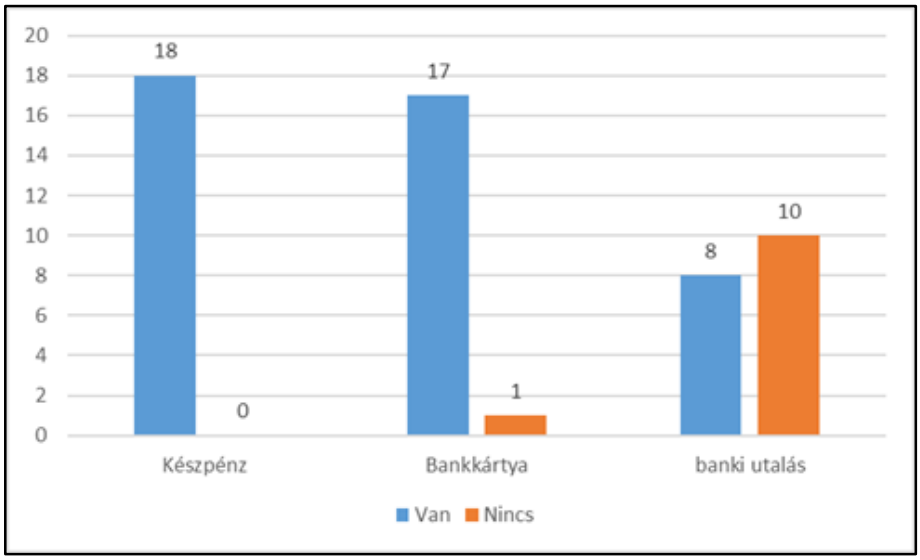
A vendéglátóhelyek mindegyikénél van lehetőség internet használatra, mivel található WiFi a vendéglátóhely teljes területén.

Amellett, hogy megfelelő környezettel, ételkínálattal kell, hogy rendelkezzen egy vendéglátóegység, elengedhetetlen a megfelelő marketing tevékenység. Sokféle népszerűsítési lehetőség van, a legelterjedtebb a névjegykártyával és szórólappal történő népszerűsítés, melyet 10, óriásplakát által történő, melyet 9, internetes hirdetés által 7, honlap és rádióhirdetés által 6, TV hirdetés, melyet 3 vendéglátóegység használ (6. ábra).



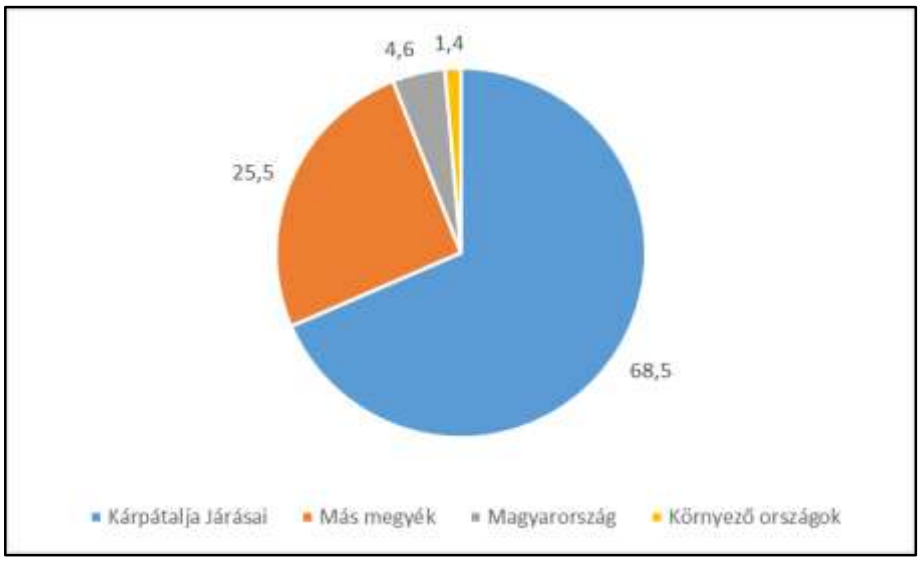
6. ábra. Vendéglátóegységek népszerűsítési eszközei (Saját szerkesztés).

Fizetési lehetőség az több módon történhet. Készpénzzel való fizetés mind a 18 vizsgált éttermünknél elfogadott. A bankkártyával való fizetés, szintén majdnem minden vendéglátóegységnél elfogadott, csupán 1-nél nem lehetséges. A banki utalás által történő fizetési mód a legkevésbé népszerű, csupán csak 8 étteremnél van erre lehetőség (7. ábra).



7. ábra. Fizetési eszközök (Saját szerkesztés).

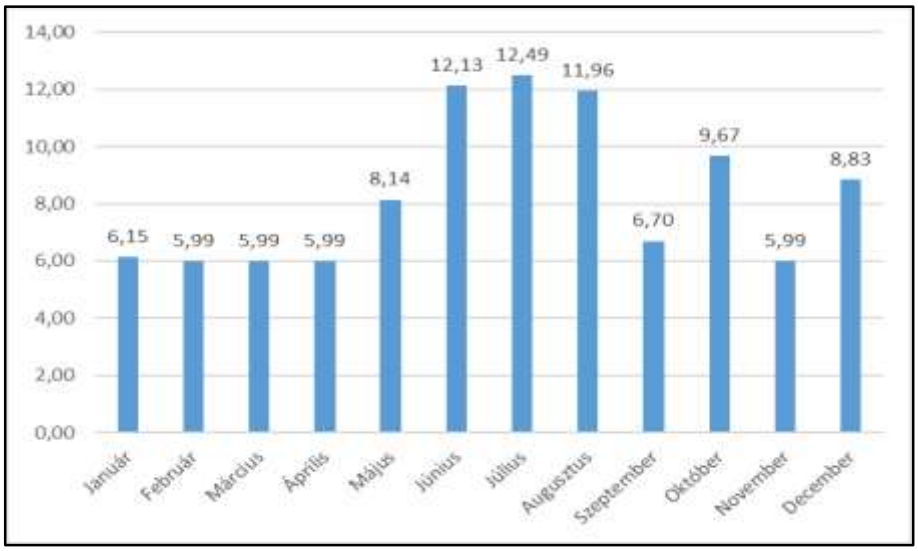
A vendégkör területi megoszlása változó minden étterem számára. Megoszlik Kárpátalja járásai, Ukrajna más megyéi, Magyarország és más környező országokból jött látogatók között. Átlagosan Kárpátalja járásai 68,8%-át, Ukrajna más megyéi 25,5%-át (Lemberg, Kijev) Magyarország teljes területének 4,6%-át, a környező országok 1,4%-át teszik ki a vendéglátóegységek vendégkörének (8. ábra).



8. ábra. Területek szerinti vendégkör megoszlás (Saját szerkesztés).

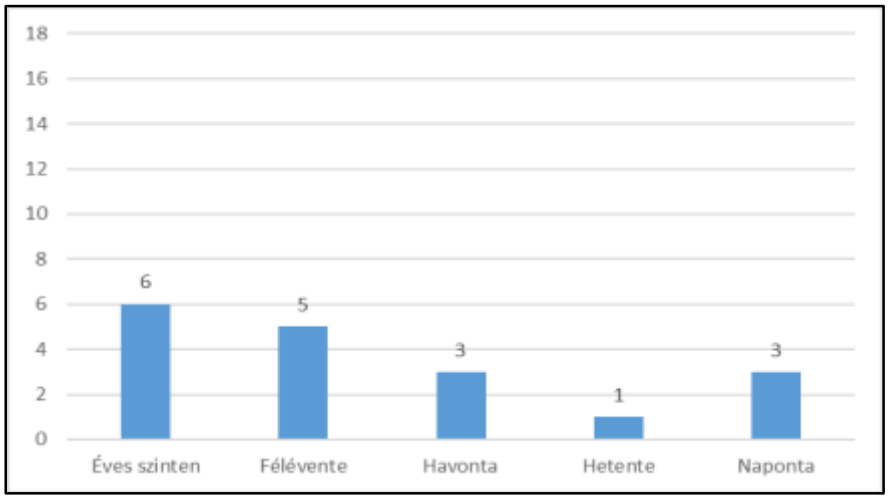
A látogatottság hónaponként megoszlik. Minden vendéglátóhely számára vannak olyan hónapok, melyek nagyobb, és vannak, amelyek kisebb forgalommal járnak. A kutatás során

sikerült begyűjteném az éttermek részéről ezeket az adatokat, melyek teljes mértékben tükrözik a kárpátaljai átlagot. Az összes hónap közül a nyári hónapok azok melyek jóval nagyobb forgalmat hoznak, június 12,13%-át , július 12,49%-át, augusztus 11,96 %-át adja az éves forgalomnak (9. ábra).



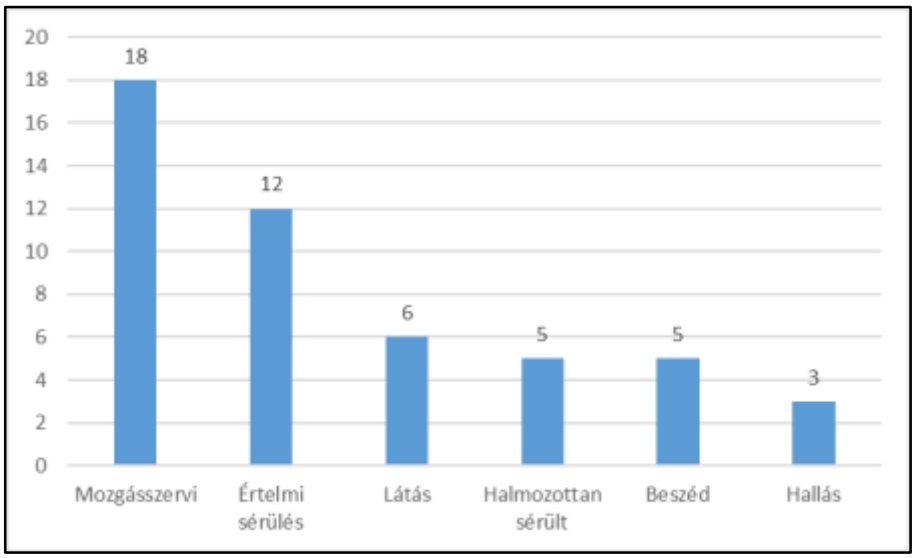
9. ábra. Hónapok szerinti forgalom (Saját szerkesztés).

A kutatásom leglényegesebb része pedig az, hogy kiderítsem, mennyire alkalmasak Beregszász éttermei arra, hogy fogyatékkal élő embereket fogadjanak. Felett kérdéseimre vegyes válaszokat kaptam. A vendéglátóegységek közül, 9 éves szinten, 5 félévente, 3 havonta, 2 hetente, 3 naponta fogad fogyatékossággal élőket (10. ábra).



10. ábra. Milyen gyakran fogadnak a vendéglátóegységek fogyatékkal élőket (Saját szerkesztés).

Fogyatékosság jellege szerint 18 étterem kiszolgált már morgásszervi fogyatékossággal, 12 értelmi sérüléssel, 6 látás, 5 halmozottan sérült, 5 beszéd, 3 hallás sérült vendégeket korábban. Ez viszonylag nagyobb számnak mondható, ahhoz, hogy fontossá váljon az akadálymentesség az étterem területén (11. ábra).



11. ábra: Fogyatékossággal élő vendégek típusai (Saját szerkesztés).

Vannak a törvény szerint bizonyos felszereltségi követelmények az éttermek felé, melyek szükségesek ahhoz, hogy fogyatékkal élőket is tudjanak fogadni. A táblázat tartalmazza azokat az adatokat, milyen felszereltséggel kellene rendelkeznie a vendéglátó egységeknek, illetve hány rendelkezik ezekkel, és hány pedig nem. Annak érdekében, hogy egy vendéglátóegység mindenki, jelen esetben a fogyatékkal élők számára is megfelelő környezettel rendelkezzen, ezen elvárásoknak való megfelelés szükséges:

1. táblázat

Követelmények a vendéglátóegységekkel szemben (étterem)

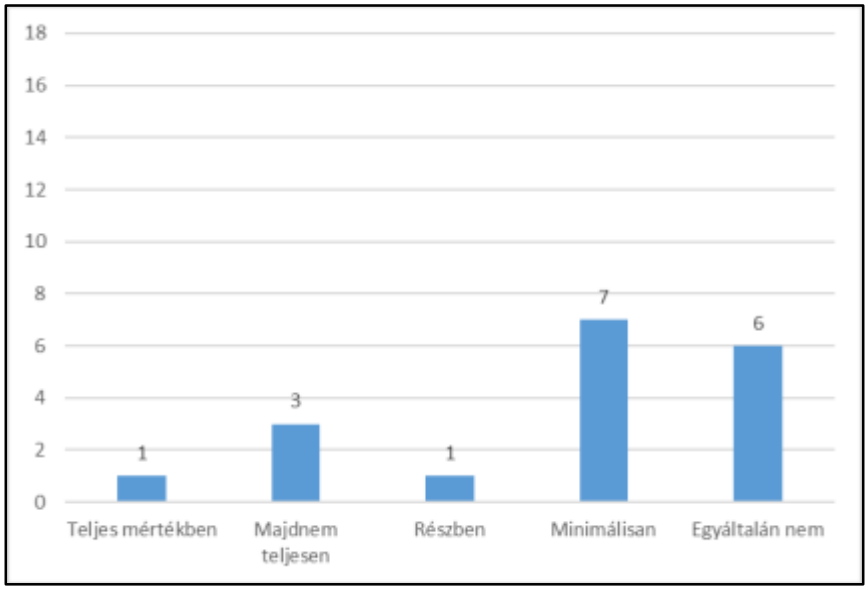
Felszerelés	Igen	Nem
mozgáskorlátozottak részére fenntartott parkoló	**3**	**15**
rámpa	**3**	**15**
megfelelő szélességű lift	**1**	**17**
braille írásjelek (lift, ajtók stb)	**2**	**16**
megfelelő magasságú asztalok, pultok	**10**	**8**

megfelelő szélességű közlekedők, bejáratok	**14**	**4**
mozgássérült WC-k	**2**	**16**
indukciós hurokkal / FM rendszerrel	**2**	**16**
hangjelzést kiegészítő, villogó/ fényjelzéss (tűzvédelmi riasztás)	**3**	**15**
tolmáccsal, szükség esetén (hallássérült)	**1**	**17**

Forrás: Saját szerkesztés

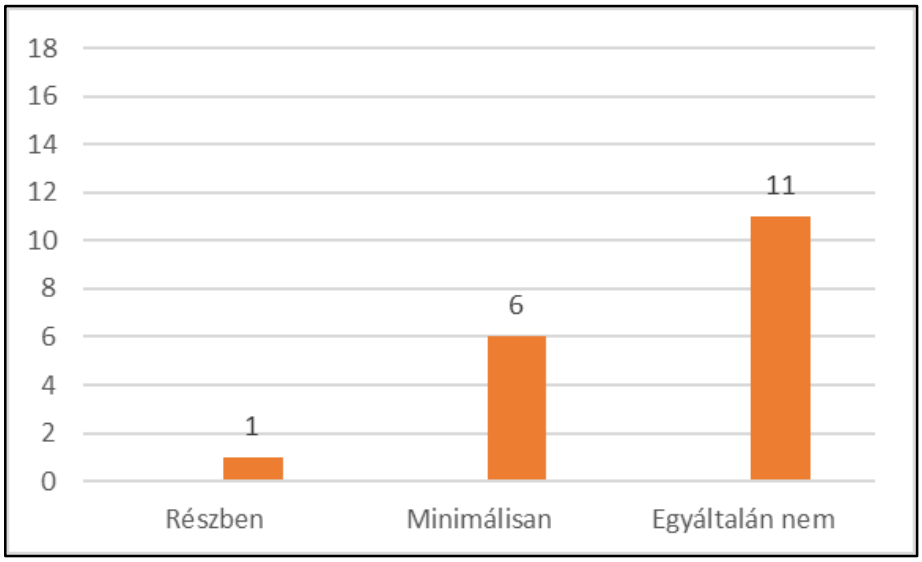
Ezek mellett a feltételek mellett kulcsfontosságú az, hogy a padlóburkolat csúszásmentes legyen, illetve az, hogy az alkalmazottak megfelelően fel legyenek készítve a fogyatékkal élő vendégek fogadására. Ezek a feltételek 11 étteremnél meg is valósulnak.

Az vendéglátóegységek azon kérdésre, hogy saját belátásuk szerint, mennyire is akadálymentesek, 6 étterem bevallotta, hogy egyáltalán nem, 7, hogy minimálisan, 1 részben, 3 majdnem teljesen, 1 teljes mértékben felszerelt ahhoz, hogy fogyatékkal élőket szolgáljon ki (12. ábra).



12. ábra. Saját belátás szerint milyen mértékben akadálymentes saját vendéglátóegységük (Saját szerkesztés).

Ellenben, hogy szerintük Beregszász éttermei mennyire alkalmasak arra, hogy fogyatékossággal élőket fogadjanak, egy étterem sem válaszolta azt, hogy teljes mértékben és majdnem teljesen, 1 étterem válaszolta, hogy részben, 6 minimálisan és 11 pedig egyáltalán nem (13. ábra).



13. ábra. Saját vélemény szerint mennyire akadálymentesek Beregszász más vendéglátóegységei (Saját szerkesztés).

Az éttermek közül 16 étterem nem tervez változásokat eszközölni annak érdekében, hogy hogy megfelelőek legyenek a körülmények a fogyatékkal élők számára, 2 étterem pedig tervezne a gördülékenyebb közlekedésért rámpákat, megfelelő szélességű bejáratokat bevezetni.

A kutatásom során többször éreztem azt, hogy a vendéglátóegységek önmagukkal szemben elfogultak, így csak részben adnak valós képet önmagukról. Véleményem szerint a Pacsirta étterem az, amely kiváló felszereltséggel rendelkezik ahhoz, hogy vendégül tudjon látni bármilyen fogyatékkal rendelkező vendéget.

A megkérdezett vendéglátóhelyek közül egyik sem alkalmaz fogyatékkal élőket, ellenben a Pacsirta étterem, mivel állításuk és az általam tapasztaltak szerint is megfelelő a fogyatékkal élők fogadására, nincs elzárkózva attól, hogy a jövőben alkalmazza őket, mivel a megfelelő munkakörnyezet adott számukra, emellett pedig a munkatársak is helyén tudják kezelni ezeket a szituációkat.

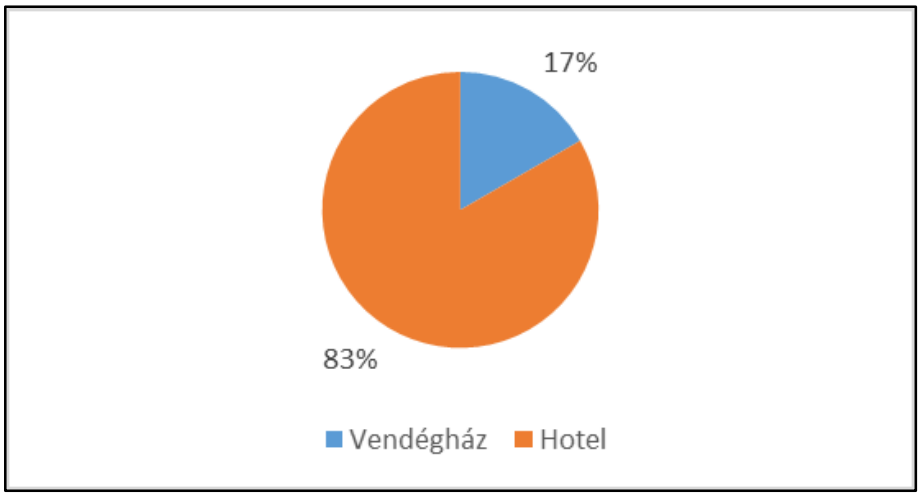
5. 3. A szálláshelyek felkészültsége fogyatékossággal élő vendégek fogadására (kérdőív)

Beregszász hotelei nagyon sokfélék, mind elhelyezkedésben, felépítésben, férőhelyek számában, kiszolgálás minőségében. Kérdőíves felmérésem célja volt az, hogy feltérképezzem,

Beregszász mely szálláshelyei alkalmasak a fogyatékkal élő emberek kiszolgálására. Kérdőíves vizsgálatom során 12 szálláshelyet kerestem fel, de ezek közül csak 6 szálláshely volt hajlandó együttműködni velem a felmérésem során. Ennek ellenére, hogy ugyan kevés számban, de Beregszász ismertebb és nevesebb hotelei és szálláshelyei a felmérésem során hozzásegítettek ahhoz, hogy egy átfogó képet kapjak arról, hogy mennyire felelnek meg Beregszász szálláshelyei a fogyatékkal élők kiszolgálásához.

Kutatásom a célt szolgálta, hogy feltérképezzem, mennyire alkalmasak a beregszászi szálláshelyek arra, hogy elszállásoljanak egy fogyatékkal élőt, s a kapott eredmények kiábrándítóak.

Beregszász szálláshelyei típusban eltérőek egymástól (14.ábra). A válaszadók javarészt hotelek, de találunk közöttük egy vendégházat is.

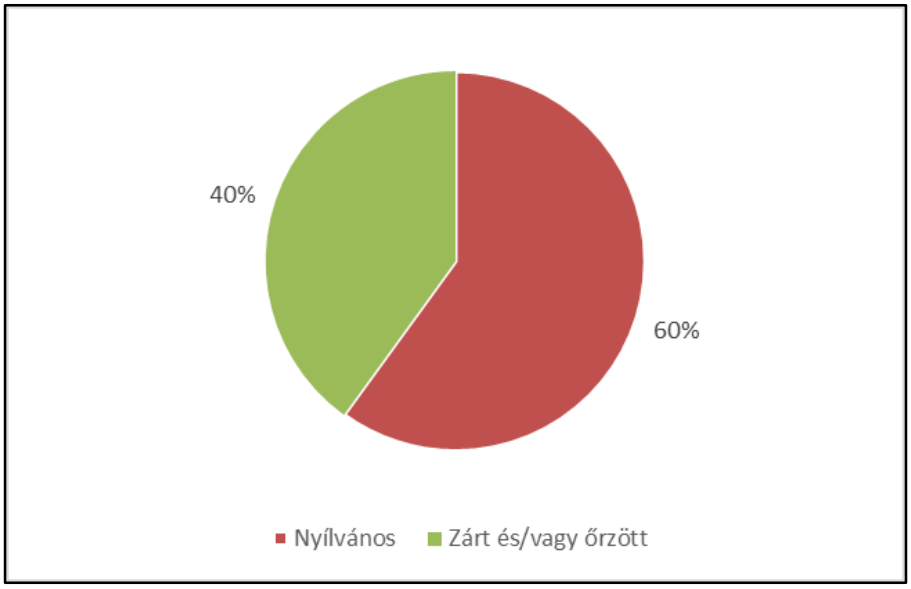


14. ábra. Beregszász szálláshelyeinek típusa (Saját szerkesztés).

Típusuk mellet elhelyezkedésük is más. Vannak olyanszálláshelyek, melyek a városközponton, vannak, amelyek a központtól nem messze, illetve vannak olyan szálláshelyek is, melyek távol helyezkednek el a központtól. Alapításuk évei és eltérő eredményeket mutatnak, találkozhatunk 2003-ben és 2019-ben alapított szálláshelyekkel is.

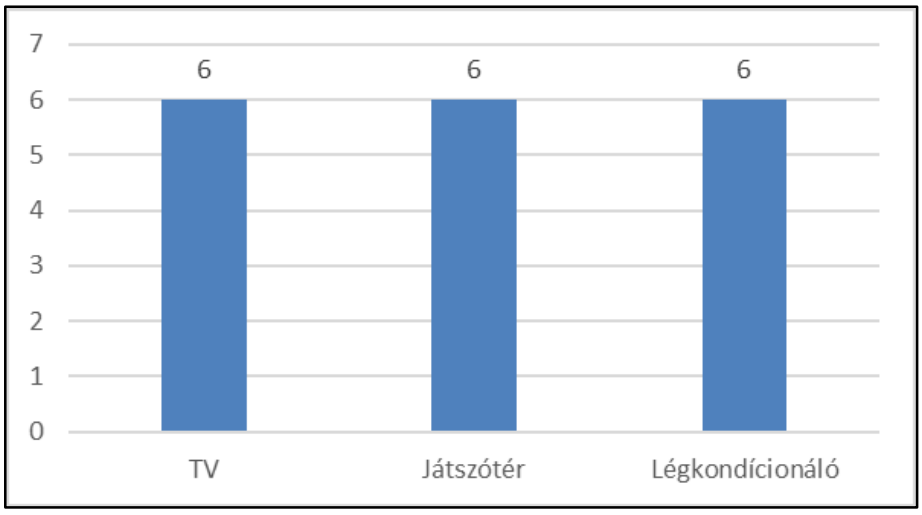
A megkérdezettet közül voltak olyanok, melyek csak néhány, illetve voltak olyanok, melyen több mint 90-100 vendég egyidejű elhelyezésére képesek. A legkevesebb férőhelyet a a Chizay hotel és étterem biztosítja a vendégei számára (max 10 fő), viszont a legkiemelkedőbb ebből a szempontból a Pacsirta étterem, ami 90-100 ember elhelyezésére is képes. Átlagosan a beregszászi szálláshelyek 30 fő egyidejű elhelyezésére képesek.

A vendéglátóegységek 100%-a rendelkezik parkolóval, ebből 60% nyilvános, 40 % pedig zárt és/vagy őrzött parkoló (15. ábra).



15. ábra. Beregszász szálláshelyeinek parkolói (Saját szerkesztés).

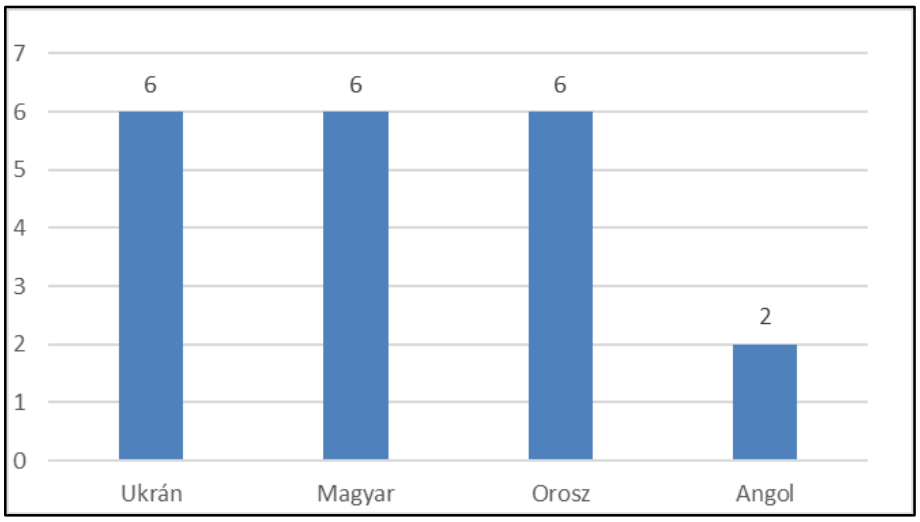
A szálláshelyek teljes egésze alapvetően felszereltnek mondható (16. ábra), a 6 megkérdezett szálláshely mindegyike rendelkezik TV-vel, légkondicionálóval, játszótérrel, vagy gyereksarokkal.



16. ábra: Beregszász szálláshelyeinek felszereltsége (Saját szerkesztés).

A kiszolgálás nyelvét illetőleg minden szálláshelyen beszélnek ukránul, oroszul, magyarul, angolul viszont csak a Magnum hotel és Praktik hotel tud kiszolgálni vendégeket (17. ábra). Az

éttermek által rangsorolt sorrendben az ukrán, orosz, magyar nyelveket használják a legtöbb esetben. A többnyelvűség fontos abból a szempontból, hogy bármilyen nemzetiségű vendég szívélyes kiszolgálásban részesüljön.

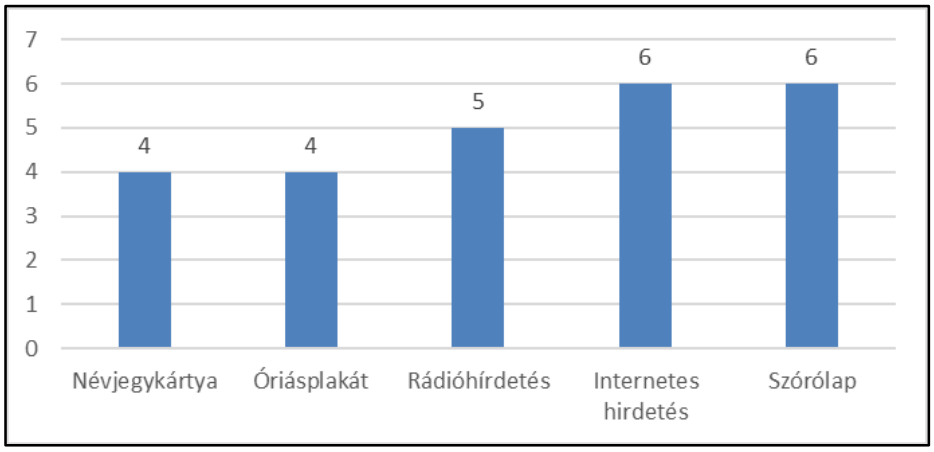


17. ábra. Beregszász szálláshelyei kiszolgálásának nyelve (Saját szerkesztés).

A vállalkozásokban átlagosan 5 ember dolgozik, melyből 4 ember tölt be alkalmazotti munkakört. A Pacsirta étterem kivétel ez alól, mivel komplexum jóval több munkást alkalmazz 150 fő, ezek folyamatosan megoszlanak az éttermi és szálláshelyi rész között.

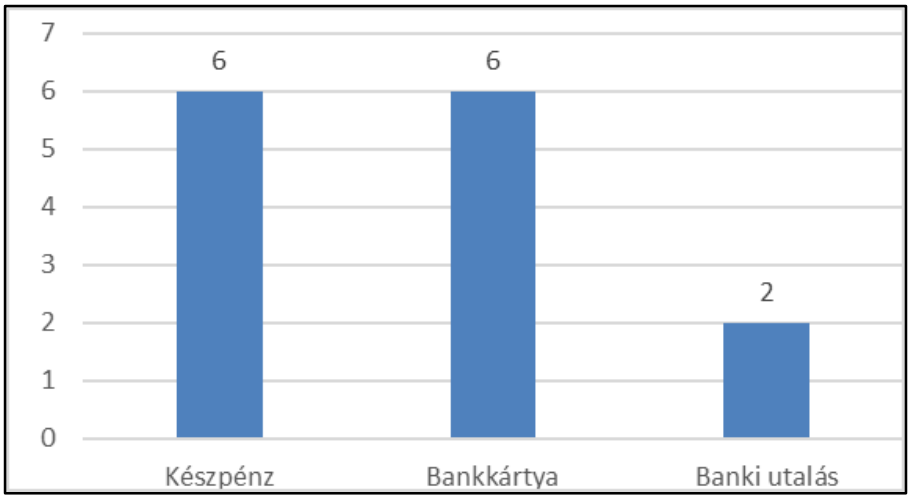
A vendéglátóhelyek mindegyikénél van lehetőség internet használatra, mivel található WiFi a vendéglátóhely teljes területén.

Amellett, hogy megfelelő környezettel kell, hogy rendelkezzen egy szálláshely, elengedhetetlen a megfelelő marketing tevékenység. Sokféle népszerűsítési lehetőség van, a legelterjedtebb a névjegykártyával történő népszerűsítés melyet 4 és szórólappal történő népszerűsítés, melyet 6, óriásplakát által történő, melyet 4, internetes hirdetés által 6, rádióhirdetés által 5, vendéglátóegység használ, TV hirdetéssel egy sem rendelkezik (18. ábra).



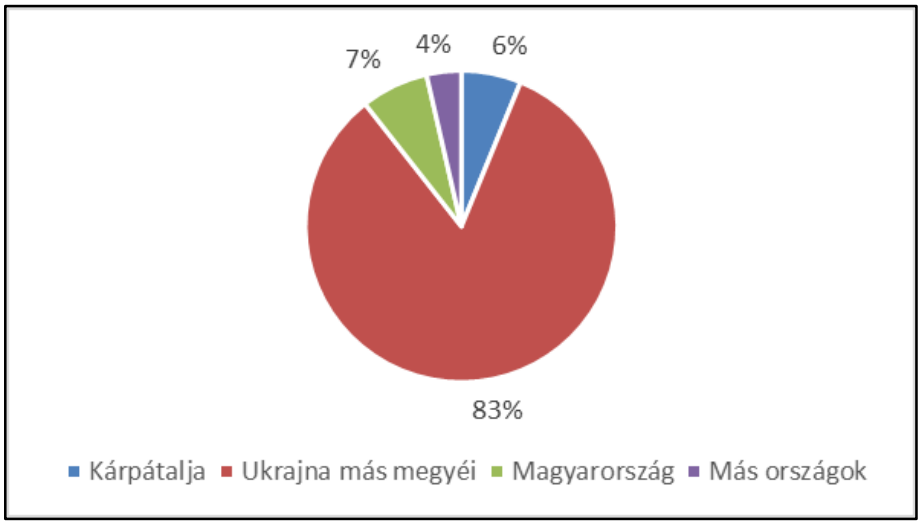
18. ábra. Vendéglátóegységek népszerűsítési eszközei (Saját szerkesztés).

Fizetési lehetőség az több módon történhet. Készpénzzel való fizetés mind a 6 vizsgált szálláshelyunknél elfogadott. A bankkártyával való fizetés, szintén minden szálláshelynél elfogadott. A banki utalás által történő fizetési mód a legkevésbé népszerű, csupán csak 2 szálláshelynél van erre lehetőség (19. ábra).



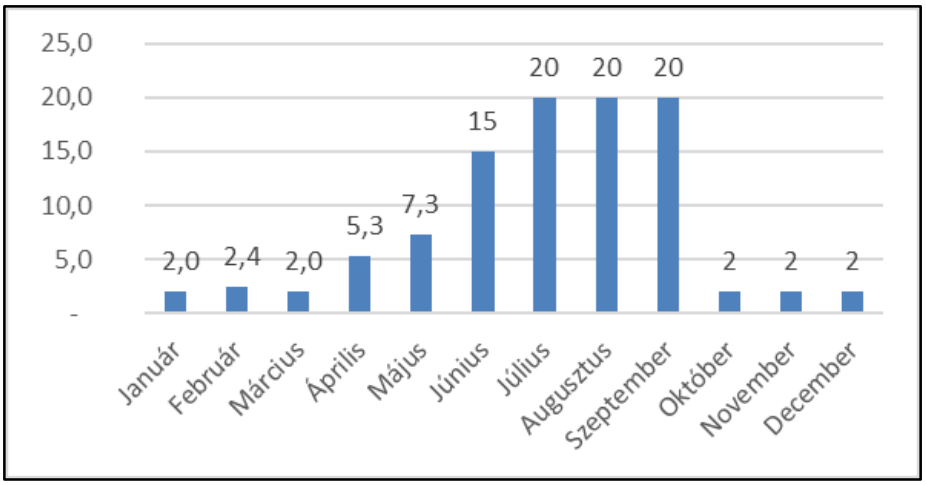
19. ábra. Fizetési eszközök (Saját szerkesztés).

A vendégkör területi megoszlása változó minden szálláshely számára. Megoszlik Kárpátalja járásai, Ukrajna más megyéi, Magyarország és más környező országokból jött látogatók között. Átlagosan Kárpátalja járásai 6%-át, Ukrajna más megyéi 83%-át (Lemberg, Kijev) Magyarország teljes területének 7%-át, a környező országok 4%-át teszik ki a szálláshelyek vendégkörének (20. ábra).



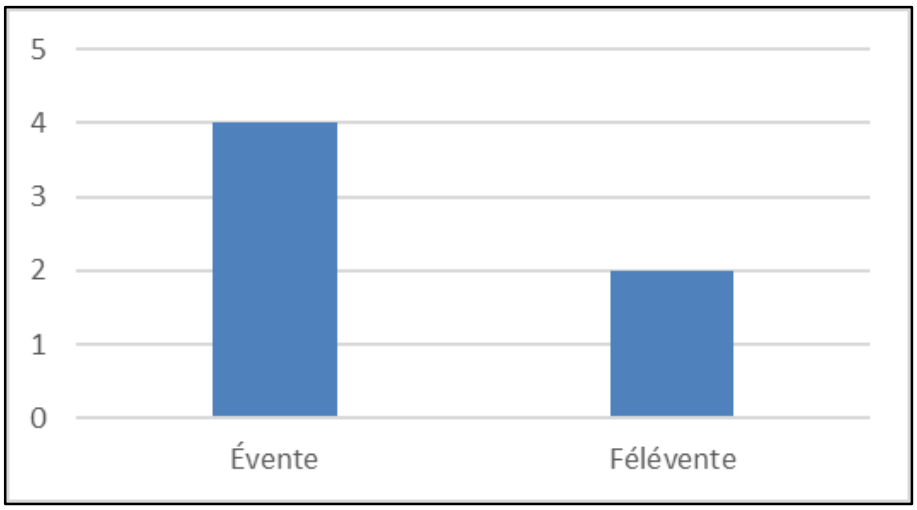
20. ábra. Területek szerinti vendégkör megoszlás (Saját szerkesztés).

A látogatottság hónaponként megoszlik. Minden szálláshely számára vannak olyan hónapok, melyek nagyobb, és vannak, amelyek kisebb forgalommal járnak. A kutatás során sikerült begyűjteném az éttermek részéről ezeket az adatokat, melyek teljes mértékben tükrözik a kárpátaljai átlagot. Az összes hónap közül a nyári hónapok és szeptemberi hónap azok melyek jóval nagyobb forgalmat hoznak, június 15%-át , július 20%-át, augusztus 20 %-át, szeptember 20%-át adja az éves forgalomnak (21. ábra).



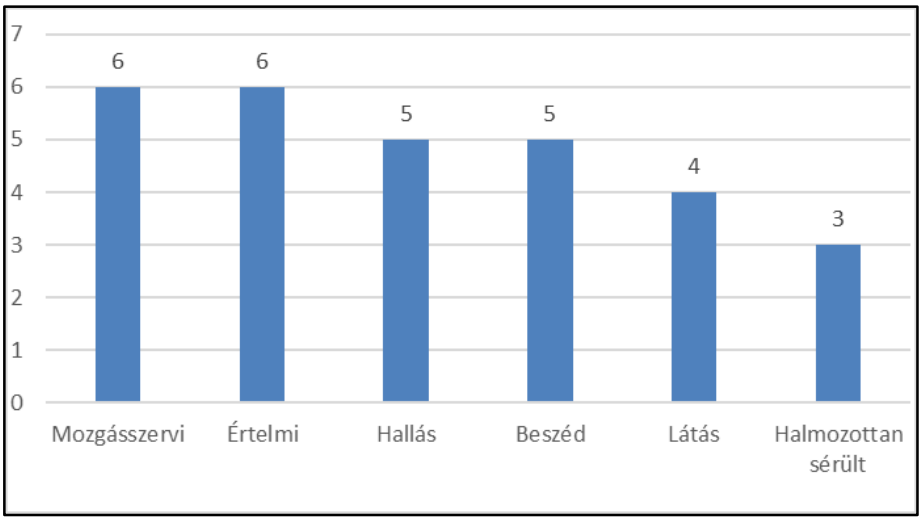
21. ábra. Hónapok szerinti forgalom (Saját szerkesztés).

A kutatásom leglényegesebb része pedig az, hogy kiderítsem, mennyire alkalmasak Beregszász szálláshelyei arra, hogy fogyatékkal élő embereket fogadjanak. Felett kérdéseimre vegyes válaszokat kaptam. A vendéglátóegységek közül, 4 éves szinten, 2 félévente fogad fogyatékossággal élőket (22. ábra).



22. ábra. Milyen gyakran fogadnak a szálláshelyek fogyatékkal élőket (Saját szerkesztés).

Fogyatékosság jellege szerint 6 étterem kiszolgált már morgásszervi fogyatékossággal, 6 értelmi sérüléssel, 4 látás, 3 halmozottan sérült, 5 beszéd, 5 hallás sérült vendégeket korábban. Ez viszonylag nagyobb számnak mondható, ahhoz, hogy fontossá váljon az akadálymentesség a szálláshely területén (23. ábra).



23. ábra. Fogyatékossággal élő vendégek típusai (Saját szerkesztés).

Vannak a törvény szerint bizonyos felszereltségi követelmények az szálláshelyek felé, melyek szükségesek ahhoz, hogy fogyatékkal élőket is tudjanak fogadni. A táblázat tartalmazza azokat az adatokat, milyen felszereltséggel kellene rendelkeznie a szálláshelyeknek, illetve hány rendelkezik ezekkel, és hány pedig nem ezekkel. Annak érdekében, hogy egy szálláshely

mindenki, jelen esetben a fogyatékkal élők számára is megfelelő környezettel rendelkezzen, ezen elvárásoknak való megfelelés szükséges:

2. táblázat

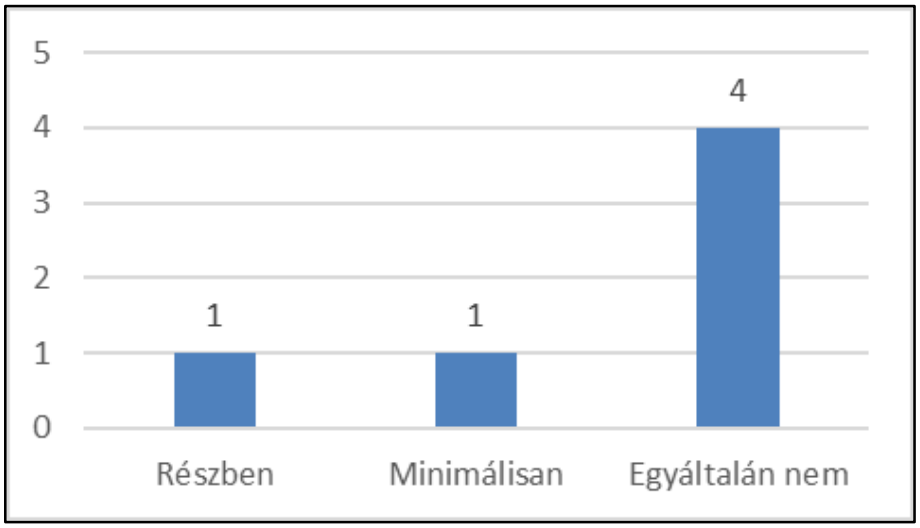
Követelmények a vendéglátóegységekkel szemben (szálláshely)

Felszerelés	Igen	Nem
mozgáskorlátozottak részére fenntartott parkoló	**0**	**6**
rámpa	**4**	**2**
megfelelő szélességű lift	**0**	**6**
braille írásjelek (lift, ajtók...stb)	**0**	**6**
megfelelő magasságú asztalok, pultok	**3**	**3**
megfelelő szélességű közlekedők, bejáratok	**2**	**4**
mozgássérült WC-k	**1**	**5**
indukciós hurokkal / FM rendszerrel	**0**	**6**
hangjelzést kiegészítő, villogó/ fényjelzéss (tűzvédelmi riasztás)	**0**	**6**
tolmáccsal, szükség esetén (hallássérült)	**1**	**5**
küszöbmentes bejáratok	**0**	**6**
Autómata ajtók	**0**	**6**
Tágas szobák	**5**	**1**
Megfelelő magasságú ágyak	**2**	**4**
Megfelelő magasságú és elhelyezésű szekrények	**4**	**2**
Megfelelő magasságban elhelyezett villanykapcsoló	**0**	**6**
Akadálymentes zuhanyzó	**0**	**6**
Vészjelzők	**1**	**5**

Forrás: Saját szerkesztés

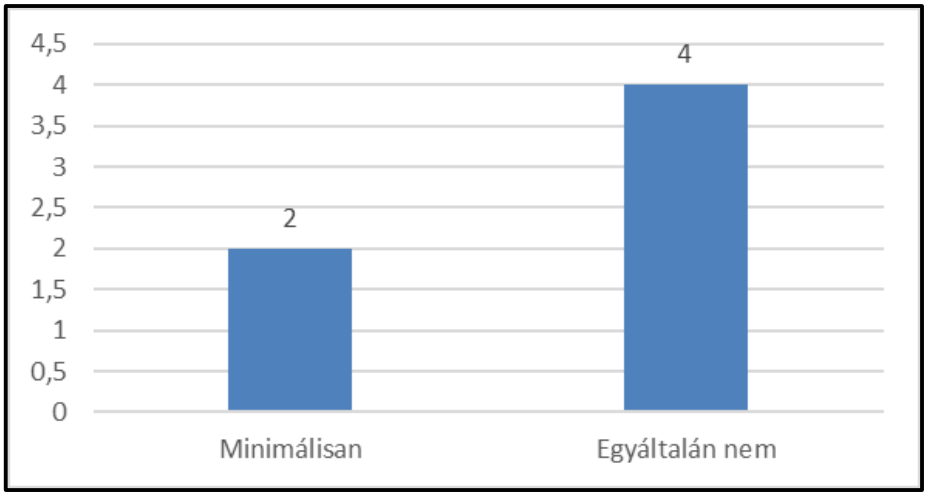
Ezek mellett a feltételek mellett kulcsfontosságú az, hogy a padlóburkolat csúszásmentes legyen, illetve az, hogy az alkalmazottak megfelelően fel legyenek készítve a fogyatékkal élő vendégek fogadására. Ezek a feltételek 4 szálláshelynél meg is valósulnak.

A szálláshelyek azon kérdésre, hogy saját belátásuk szerint, mennyire is akadálymentesek, 4 szálláshely bevallotta, hogy egyáltalán nem, 1, hogy minimálisan, 1 részben, felszerelt ahhoz, hogy fogyatékkal élőket szolgáljon ki (24. ábra).



24. ábra. Saját belátás szerint milyen mértékben akadálymentes saját szálláshelyük (Saját szerkesztés).

Ellenben, hogy szerintük Beregszász szálláshelyei mennyire alkalmasak arra, hogy fogyatékossággal élőket fogadjanak, egy étterem sem válaszolta azt, hogy teljes mértékben, majdnem teljesen, vagy hogy részben, 2 válasza minimálisan és 4 pedig egyáltalán nem (25. ábra).



25. ábra. Saját vélemény szerint mennyire akadálymentesek Beregszász más szálláshelyei (Saját szerkesztés).

A szálláshelyek közül 2 szálláshely nem tervez változásokat eszközölni annak érdekében, hogy hogy megfelelőek legyenek a körülmények a fogyatékkal élők számára, 2 pedig tervezne a gördülékenyebb közlekedésért rámpákat, megfelelő szélességű bejáratokat bevezetni, illetve 2 teljesen elzárkózik bármilyen nemű változástól. A kutatásom során többször éreztem azt, hogy

a szálláshelyek önmagukkal szemben elfogultak, így csak részben adnak valós képet önmagukról.

A megkérdezett szálláshelyek közül egyik sem alkalmaz fogyatékkal élőket, emellett pedig nem is terveznek fogyatékkal élőket alkalmazni, nagyobbrészt azért, mert szerintük sokkal időigényesebb lenne a munka elvégzése, illetve a koordinálásuk is.

5.4. Interjúelemzés: a „Nem Adom Fel" Kávézó tapasztalatai a foglalkoztatásban

A szakdolgozatom elkészítése során a legnagyobb segítséget az jelentette, hogy lehetőségem nyílt beszélgetni Tunyogi Szilviával, a Budapesten található Nem Adom Fel Kávézó megálmodójával és tulajdonosával. A beszélgetés során olyan gyakorlati tapasztalatokat ismerhettem meg, amelyek valódi betekintést nyújtanak a fogyatékossággal élő emberek vendéglátásban töröténő foglalkoztatásába. A 2016-ban nyílt kávézó küldetése, hogy megfelelő munkahelyet biztosítson a megváltozott munkaképességű dolgozók számára, s ezzel hozzájáruljon a társadalmi elfogadásukboz, biztatást adjon a munkavállalók további alkalmazásához. A kávézóban jelenleg 13–14 fő megváltozott munkaképességű munkavállaló dolgozik, akik különböző típusú fogyatékossággal élnek – például értelmi sérüléssel, autizmussal, hallássérüléssel vagy mozgáskorlátozottsággal.. A működés egy részét a Nem Adom Fel Alapítvány támogatása és segítsége tette lehetővé, ám azt fontos tudni, hogy az étterem mát teljesen az alapítványtól függetlenül működik. Az alapítvány más hosszú évek óta segíti elkötelezetten a fogyatékossággal élő emberek beilleszkedését és társadalmi integrációját. Az alábbi interjú ezt a példamutató kezdeményezést mutatja be egy kicsit közelebbről. Az étterem példája jól szemlélteti, hogyan lehet sikeresen integrálni a megváltozott munkaképességű munkavállalókat egy forgalmas és komplex szolgáltatási környezetbe. Ez a 3. számú melléklet jól szemlélteti. Az étterem kezdettől fogva kiemelt figyelmet fordított az akadálymentes munkakörnyezet kialakítására. Az épület fizikai adottságait úgy alakították ki, hogy az megfeleljen a mozgáskorlátozott munkavállalók igényeinek: széles bejáratok, automatikusan nyíló ajtók, liftek, kapaszkodók és akadálymentes mosdók segítik a biztonságos közlekedést. Emellett a munkaterületek elrendezését is úgy tervezték meg, hogy azok mindenki számára hozzáférhetőek és kényelmesek legyenek.

A fogyatékossággal élő dolgozók főként olyan munkakörökben tevékenykednek, amelyek nem igényelnek nagy fizikai terhelést vagy gyors reakcióidőt. Ilyenek például az

adminisztratív feladatok (asztalfoglalás kezelése, vendégfogadás, étlapok rendszerezése), a telefonos vagy e-mailes kommunikáció, illetve a konyhai előkészítő tevékenységek.

Az étterem kiemelten fontosnak tartja a dolgozók mentorálását és képzését. Minden új munkavállaló mellé egy tapasztaltabb kolléga kerül, aki segíti a beilleszkedést és a munkafolyamatok elsajátítását. A képzések során figyelembe veszik az egyéni igényeket is, így például egy látássérült dolgozó esetében külön figyelmet fordítanak a megfelelő munkaeszközök biztosítására. Az éves szinten szervezett tréningek hozzájárulnak ahhoz, hogy a dolgozók naprakészek maradjanak a munkafolyamatokat és technológiai fejlődést illetően.

A munkaközösség rendkívül befogadó és támogató. A kollégák nyitottsága és segítőkészsége hozzájárul a sikeres integrációhoz, amit a fogyatékossággal élő dolgozók visszajelzései és a pozitív munkahelyi légkör is megerősítenek. A vendégek reakciója szintén támogató: sokan kifejezetten pozitívan értékelik, hogy az étterem nemcsak magas színvonalú szolgáltatást nyújt, hanem a társadalmi felelősségvállalás iránt is elkötelezett.

A foglalkoztatás során azonban kihívásokkal is szembesültek, különösen a forgalmas időszakokban. A gyors tempójú környezethez való alkalmazkodás, illetve az egyéni szükségletek figyelembevétele egyaránt rugalmasságot és tudatos tervezést igényel, amit a megfelelő eszközökkel, képzésekkel és munkaszervezéssel sikeresen kezelnek.

Jogszabályi szempontból az étterem igyekezett minden előírásnak megfelelni. Biztosították az akadálymentes környezetet, a szükséges technikai segédeszközöket, valamint a munkarend és pihenőidő rugalmas alakítását is. A fogyatékossággal élők foglalkoztatását segítő állami és önkormányzati támogatásokat – mint például adókedvezmények vagy akadálymentesítési pályázatok – is igénybe vették, amelyek hozzájárultak a projekt fenntarthatóságához.

A vállalatvezetés véleménye szerint a fogyatékossággal élő személyek alkalmazása nemcsak gazdasági szempontból előnyös, hanem társadalmi küldetés is. Hangsúlyozzák, hogy a befogadó munkahelyi környezet példát mutat más vállalkozások számára, és hozzájárul a társadalmi előítéletek csökkentéséhez is. Ezt a 4. számú melléklet jól szemlélteti.

KÖVETKEZTETÉSEK

Dolgozatom célja annak feltárása volt, hogy a Beregszászi járás turisztikai vállalkozásai mennyire nyitottak és felkészültek a fogyatékossággal élő emberek foglalkoztatására. A kutatás során egyértelművé vált, hogy bár a jogi és társadalmi háttér elvileg biztosítja az esélyegyenlőség elvét, a gyakorlatban a helyi szolgáltatók döntő többsége nem alkalmaz fogyatékossággal élő munkavállalókat, és nem is tervezi ezt a közeljövőben.

A kérdőíves felmérés során megkérdezett szolgáltatók válaszai alapján azonosítani lehetett a leggyakoribb indokokat: a fogyatékossággal élők munkavégzését sokan nehézkesnek, problémásnak és lassúnak ítélték, a betanítást idő- és energiaigényes folyamatként értékelték, valamint úgy vélték, hogy nincsenek meg a szükséges erőforrásaik a befogadó munkahelyi környezet kialakítására. Ezek az érvek nem a fizikai adottságok, hanem sokkal inkább a szemléleti akadályok meglétére utalnak: a félelmek, a bizonytalanság és a sztereotípiák erőteljesen jelen vannak, különösen a kisebb helyi vállalkozások körében.

Ugyanakkor a budapesti Nem Adom Fel Kávézó példája jól mutatja, hogy a megfelelő hozzáállás, tudás és támogatás birtokában a fogyatékossággal élők sikeresen integrálhatók a turizmus világába. Bár az ilyen integráció valóban nagyobb odafigyelést, türelmet és szakmai felkészültséget kíván a munkáltatótól és a csapattól egyaránt, a befektetett energia hosszú távon megtérül, nemcsak emberi, hanem üzleti szempontból is: a hiteles társadalmi felelősségvállalás, az empatikus légkör és az inkluzív munkahelyi kultúra versenyelőnyt jelenthet, és akár turisztikai vonzerőt is teremthet.

A kutatás legfontosabb számszerű következtetése, hogy a megkérdezett vállalkozások több mint 80%-a nem lát lehetőséget fogyatékossággal élő munkavállalók alkalmazására, és közel 70%-uk úgy véli, hogy nincs elegendő információja, tapasztalata ezen a területen. Ezek a számok azt mutatják, hogy sürgető szükség van szemléletváltásra és támogatási mechanizmusokra.

Javaslatok:

1. **Érzékenyítő és gyakorlati képzések szervezése:** A turisztikai dolgozók számára szervezett tréningek segítenének megérteni a fogyatékossággal élő emberek képességeit, kommunikációs stílusát, speciális igényeit. Ezek csökkentenék a félelmeket és a bizonytalanságot, erősítenék a pozitív attitűd kialakulását.
2. **Pályázati és anyagi támogatások biztosítása:** Az állam vagy a helyi önkormányzatok által nyújtott támogatások – például bértámogatás, mentorálás finanszírozása,

akadálymentesítési költségek részbeni átvállalása – ösztönözhetnék a vállalkozásokat a fogyatékossággal élő munkavállalók alkalmazására.

3. **Nonprofit szervezetek bevonása:** Olyan tapasztalt szervezetek, mint a Nem Adom Fel Alapítvány, segíthetnének a munkavállalók kiválasztásában, betanításában, valamint a munkáltatók mentorálásában, így könnyítve meg az első lépések megtételét.
4. **Jó gyakorlatok bemutatása:** Fontos lenne a médiában, szakmai fórumokon és helyi rendezvényeken bemutatni a sikeres példákat, amelyek áttörhetik az előítéleteket és motiválhatják a helyi vállalkozásokat.
5. **Helyi inklúziós stratégia kidolgozása:** Szükség lenne egy átfogó, a Beregszászi járás szintjén megvalósuló esélyegyenlőségi programra, amely konkrét célokat, határidőket és felelősöket jelöl ki a fogyatékossággal élők integrációjára a turizmus területén.

Összességében elmondható, hogy bár a jelenlegi helyzet sok kihívással terhelt, a megfelelő intézkedések, szemléletformálás, képzések, támogatások és pozitív minták, révén valódi előrelépés érhető el. A fogyatékossággal élők turizmusbeli foglalkoztatása nemcsak társadalmi és etikai, hanem gazdasági szempontból is előnyös, és hosszú távon hozzájárulhat a térség versenyképességének és fenntarthatóságának növeléséhez.

ÖSSZEFOGLALÁS

Összegzésként elmondhatjuk, hogy szakdolgozatunkban kitűzött céljaink jelentős részét sikerült megvalósítanunk. A dolgozat elején azt a kérdést tettük fel, hogyan lehet a fogyatékossággal élő embereket hatékonyan és sikeresen integrálni a turizmus és vendéglátás területén működő vállalkozásokba, illetve miért lenne ez mind társadalmi, mind gazdasági szempontból kiemelten fontos. Ehhez elsőként bemutattuk a fogyatékosság különböző típusait, az integráció jogi, társadalmi és gazdasági hátterét, majd helyi szinten, a Beregszászi térségben végeztünk kutatást kérdőívek és interjúk segítségével.

Kutatásunk során számos értékes információt gyűjtöttünk a helyi vállalkozások szemléletéről, tapasztalatairól és kihívásairól. A legfontosabb számszerű következtetés az volt, hogy a megkérdezett vállalkozások körülbelül 20–25%-a már találkozott fogyatékossággal élő munkavállalóval vagy ügyféllel, ugyanakkor kevesebb mint 10%-uk rendelkezik konkrét felkészültséggel (például akadálymentes infrastruktúrával vagy alkalmazotti képzéssel) az ilyen munkavállalók fogadására. Ez arra utal, hogy bár a nyitottság és a jó szándék több helyen is jelen van, a gyakorlati megvalósítás terén még komoly hiányosságok mutatkoznak: hiányoznak az információk, a források és a megfelelő támogatási rendszerek.

A kutatás során több nehézségbe is ütköztünk. Az egyik fő kihívást az jelentette, hogy néhány vállalkozás tartózkodott a válaszadástól, részben érzékenységi, részben információhiányból eredő okok miatt. Emellett nehézséget okozott a pontos adatok gyűjtése is, mivel sok esetben nem vezettek nyilvántartást arról, dolgoztak-e már együtt fogyatékossággal élő munkavállalókkal. Ennek ellenére a rendelkezésre álló adatok és a személyes interjúk alapján sikerült valós képet alkotnunk a helyi helyzetről.

Összességében dolgozatunk legfontosabb következtetése, hogy a fogyatékossággal élő emberek foglalkoztatása nem csupán jogi kötelezettség, hanem komoly lehetőség is a vállalkozások számára. A sokszínű munkahelyi közeg javíthatja a szolgáltatások minőségét, erősítheti a társadalmi felelősségvállalást, és hozzájárulhat a közösségek szemléletformálásához. Az integráció minden szereplő számára előnyös: a fogyatékkal élő munkavállalók értékes munkaerőként jelennek meg, a vállalkozások új perspektívákat és

lojalitást nyerhetnek, míg a társadalom egészében nőhet az elfogadás és az esélyegyenlőség szintje.

Bízunk benne, hogy kutatásunk és a dolgozatban megfogalmazott gyakorlati javaslataink hozzájárulnak ahhoz, hogy Beregszászban és más régiókban is egyre több turisztikai vállalkozás nyisson a fogyatékkal élő emberek felé. Hisszük, hogy ez nemcsak az érintett egyének, hanem a vállalkozások és az egész közösség számára is hosszú távú előnyökkel járhat, és előmozdíthatja egy inkluzívabb, nyitottabb munkaerőpiac kialakítását.

РЕЗЮМЕ

Підсумовуючи, можемо сказати, що більшість цілей, поставлених у нашій дипломній роботі, вдалося реалізувати. На початку роботи ми поставили питання: як ефективно та успішно інтегрувати людей з інвалідністю до підприємств, що працюють у сфері туризму та гостинності, і чому це є надзвичайно важливим як з соціальної, так і з економічної точки зору. Для цього ми спершу представили різні типи інвалідності, юридичні, соціальні та економічні основи інтеграції, а потім на місцевому рівні, в Берегівському районі, провели дослідження за допомогою анкет та інтерв'ю.

У ході дослідження нам вдалося зібрати багато цінної інформації про ставлення, досвід і виклики місцевих підприємств. Найважливіший кількісний висновок полягає в тому, що приблизно 20–25% опитаних підприємств вже стикалися з працівниками або клієнтами з інвалідністю, однак менш ніж 10% з них мають конкретну підготовку (наприклад, безбар'єрну інфраструктуру, навчений персонал) для прийому таких працівників. Це свідчить про те, що хоча відкритість і добрі наміри часто присутні, на практиці ще існує значне відставання: бракує інформації, ресурсів і належних систем підтримки.

Під час дослідження ми зіткнулися з низкою труднощів. Однією з головних проблем було те, що деякі підприємства утримувалися від відповідей — частково через чутливість теми, частково через брак інформації. Також викликом було збирання точних даних, оскільки в багатьох випадках просто не ведуть статистику про те, чи вже співпрацювали вони з працівниками з інвалідністю. Незважаючи на це, наявні дані та особисті інтерв'ю допомогли нам отримати реальне уявлення про ситуацію.

Загалом, найважливіший висновок нашої роботи полягає в тому, що працевлаштування людей з інвалідністю — це не лише юридичний обов'язок, але й серйозна можливість для підприємств. Різноманітне робоче середовище може підвищити якість послуг, зміцнити соціальну відповідальність і сприяти формуванню світогляду в громадах. Інтеграція вигідна всім сторонам: працівники з інвалідністю є цінною робочою силою, підприємства отримують нові перспективи й лояльність, а в суспільстві загалом зростає рівень прийняття та рівності можливостей.

Ми сподіваємося, що наше дослідження та практичні рекомендації, викладені в дипломній роботі, сприятимуть тому, щоб у Берегівському районі та інших регіонах дедалі більше туристичних підприємств відкривалися для людей з інвалідністю. Віримо, що це принесе довгострокові переваги не лише для самих осіб з інвалідністю, але й для підприємств і всієї громади, сприяючи створенню більш інклюзивного та відкритого ринку праці.

FELHASZNÁLT IRODALOM

1. Bárd P. 2019: *A fogyatékossággal élők jogai*. Budapest: PPKE JÁK
2. Csákvári J., Jakab E., Kovács M. 2017: *A hatékony segítői kommunikáció*. Budapest: Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság
3. Gyantár A. 2015: *Fogyatékkal élők turizmusa*. Miskolc: Miskolci Egyetem
4. Gyurkó R. 2018: *Fogyatékossággal élők lehetőségei a turizmusban – Másként, mint mások – Egyéni bánásmód vagy egyéni megoldásmód*. Miskolc: Miskolci Egyetem
5. Horváth G. 2021: *Az akadálymentes turizmus élmény és elégedettség szempontú megközelítése a szálloda szektorban*. Pécs: Pécsi Tudományegyetem, Közgazdaságtudományi Kar, Gazdálkodástani Doktori Iskola
6. Horváth V. 2016: A hallássérülés hatása a beszédre. In: *Fonetikai olvasókönyv*. Budapest: ELTE BTK Fonetikai Tanszék, 105–118.
7. Könczei Gy. (szerk.) 2009a: *A fogyatékosság definíciói Európában*. Budapest: ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar
8. Könczei Gy. 2009b: *Fogyatékossági fogalomtár*. Budapest: ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar
9. Lacz G. 2016: *Beregszász vendéglátó egységeinek felmérése és térképi ábrázolása*. Szakdolgozat. Beregszász: II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola, Földtudományi és Turizmus Tanszék
10. Laki I. 2013: *A fogyatékossággalélő emberekről*. Budapest: Eötvös Loránd Tudományegyetem.
11. Lancz E. 1999: *A magyar jelnyelv szótára*. Budapest: SINOSZ
12. Madarász N. 2017: *Fogyatékossággal élők kikapcsolódási lehetőségeinek szakirodalmi áttekintése*. Budapest: Keleti Károly Gazdasági Kar
13. Molnár J. 2009: A beregszászi járás. In: Baranyi B. (szerk.): *Kárpátalja*. Pécs–Budapest: Dialóg Campus, 105–118.
14. Pajor E., Somorjai Á. 2020: *Útmutató a látássérült tanulók integrált neveléséhez*. Eger: Eszterházy Károly Egyetem, Tanulástudományi Kutatócsoport
15. Péntek–Dózsa M. 2020: *Útmutató a mozgáskorlátozott tanulók integrált neveléséhez*. Eger: Eszterházy Károly Egyetem
16. Szekeres Á. 2008: *Fogyatékosságok és rehabilitáció*. Budapest: NSZFI

17. Tobak O. 2009: A fogyatékosság fogalmának megjelenése a különböző korokban és tudományterületeken. *Acta Sana*, 4(1), 15–19.
18. Vámos Á. 2013: *Neveléstudomány*. Budapest: ELTE Pedagógiai és Pszichológiai Kar
19. Zubánics L. 2009: „Túl a Tiszán van egy város, Beregszász". *KMMI-füzetek*, Beregszász

Idegen nyelvű források:

20. Akın, A., Akın, A., Çakan, S., Karakan, H. I. 2022: Is a Disability a Hindrance of Employment in Tourism Industry? *PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review*, 11(2), 381–409.
21. Clary, E., Robinson, K., Hall, R. et al. 2017: *Disabled people's travel behaviour and attitudes to travel*. London: Department for Transport (DfT).
22. Daniels, M. J., Rogers, E. B. D., Wiggins, B. P. 2005: "Travel Tales": an Interpretive Analysis of Constraints and Negotiations to Pleasure Travel as Experienced by People with Physical Disabilities. *Tourism Management*, 26, 919–930.
23. D People, S Policy. 1998: *From exclusion to inclusion*. London–New York: Longman.
24. Falcón, N., Moreno Díaz, R., Pichler, F., Quesada Arencibia, A. 2005: Image Processing Techniques for Braille Writing Recognition. In: *Springer Lecture Notes in Computer Science*. Berlin: Springer.
25. Gelter, H. 2010: Total Experience Management – A Conceptual Model for Transformational Experiences within Tourism. In: *The Nordic Conference on Experience 2008*. Research, Education and Practice in Media, 46–78.
26. Gull, M. 2015: *Mental retardation: Early identification and prevention*. [kiadó hiányzik]
27. Jamin, A., Gbadamosi, G., Stoyanova-Bozhkova, S. 2024: The Ecosystem of Disability Inclusion in Hospitality and Tourism Organisations: an Integrative Review and Research Agenda. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 36(13), 38–56.
28. Naipal, S. 2018: *A review of visual impairment*. Durban: University of KwaZulu-Natal.
29. Packer, T. 2004: Traveling with a disability. *Annals of Tourism Research*.
30. Preston, M. 2016: *Hearing impaired participants in tourism*. Turizmus és Vendéglátóipari Menedzsment Iskola.
31. Small, J., Darcy, S. 2011: Tourism, Disability and Mobility. In: Cole, S., Morgan, N. (eds.): *Tourism and Inequality: Problems and Prospects*. Wallingford: CABI Publishing, 1–21.

32. UNWTO. 2016: *Accessible Tourism for All: An Opportunity within Our Reach*. Madrid: World Tourism Organization.
33. WHO. 1993: *Management of Low Vision in Children: Report of a WHO Consultation, Bangkok, 23–24 July 1992*. Geneva: World Health Organization.
34. IEEE Transactions on Rehabilitation Engineering. 1994: Using standard equipment. *IEEE Transactions on Rehabilitation Engineering*, 2(4), 207–212.

Ukrán nyelvű források:

35. Уліганець, С., Мельник, Л., Шинкаренко, У. 2021: Безбар'єрний туризм, як засіб фізичної рекреації для людей з інвалідністю на прикладі розробленого активного туру «Підкорення стихій». *Часопис соціально-економічної географії*, 30, 76–84.
36. Супруненко, О. та ін. 2013: *Архітектурні, історичні та природні цінності Берегівщини*. Берегово. 173 с.
37. Закон України. 1991: Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні від 21.03.1991 № 875-XII. *Відомості Верховної Ради УРСР*, №21, ст. 252. [Остання редакція: 20.01.2018]
38. Регіональний центр з надання безоплатної правової допомоги у Закарпатській області. 2022: *Інформаційна довідка щодо виконання Регіонального плану надання безоплатної правової допомоги на 2022 рік*. [31 грудня 2022 р.]

ÁBRÁK JEGYZÉKE

1. ábra: Beregszász éttermeinek típusa **36**
2. ábra: Beregszász vendéglátóegységeinek parkolói **37**
3. ábra: Beregszász vendéglátóegységeinek felszereltsége **37**
4. ábra: Beregszász vendéglátóegységei kiszolgálásának nyelve **38**
5. ábra: A vendéglátóegységek étlapjain szereplő ételek száma átlagosan **38**
6. ábra: Vendéglátóegységek népszerűsítési eszközei **39**
7. ábra: Fizetési eszközök **40**
8. ábra: Területek szerinti vendégkör megoszlás **40**
9. ábra: Hónapok szerinti forgalom **41**
10. ábra: Milyen gyakran fogadnak a vendéglátóegységek fogyatékkal élőket **41**
11. ábra: Fogyatékossággal élő vendégek típusai **42**
Követelmények a vendéglátóegységekkel szemben (étterem) **42**
12. ábra: Saját belátás szerint milyen mértékben akadálymentes saját vendéglátóegységük **.43**
13.ábra: Saját vélemény szerint mennyire akadálymentesek Beregszász más vendéglátóegységei **44**
14. ábra: Beregszász szálláshelyeinek típusa **45**
15. ábra: Beregszász szálláshelyeinek parkolói **46**
16. ábra: Beregszász szálláshelyeinek felszereltsége **46**
17. ábra: Beregszász szálláshelyei kiszolgálásának nyelve **47**
18. ábra: Vendéglátóegységek népszerűsítési eszközei **48**
19. ábra: Fizetési eszközök **48**
20. ábra: Területek szerinti vendégkör megoszlás **49**
21. ábra: Hónapok szerinti forgalom **49**
22. ábra: Milyen gyakran fogadnak a szálláshelyek fogyatékkal élőket **50**
23. ábra: Fogyatékossággal élő vendégek típusai **50**
24. ábra: Saját belátás szerint milyen mértékben akadálymentes saját szálláshelyük **52**
25. ábra. Saját vélemény szerint mennyire akadálymentesek Beregszász más szálláshelyei **..52**

TÁBLÁZATOK JEGYZÉKE

1. táblázat: Követelmények a vendéglátóegységekkel szemben (szálláshely).**.....42**

2. táblázat: Követelmények a vendéglátóegységekkel szemben (étterem)**.....51**

MELLÉKLETEK

1. melléklet

K É R D Ő Í V / A H K E T A

Mátyus Boglárka vagyok, a II. Rákóczi Ferenc Kárpátalja Magyar Főiskola másodéves Turizmus szakos hallgatója. Évfolyammunkám témája „A beregszászi éttermek alkalmasságának vizsgálata fogyatékkal élő emberek kiszolgálására". Kérem segítse kutatómunkámat az adott kérdőív kitöltésével. Válaszát előre is köszönöm!

Я Матюш Богларка, студентка 2-го курсу Закарпатського угорського інституту імені Ференца Ракоці II, спеціальності «Туризм». Тема моєї курсової роботи «Дослідження пристосованості ресторанів м. Берегове для людей з обмеженими можливостями».

Прошу відповісти на декілька запитань, які допоможуть мені в написанні даної роботи!

Általános adatok a vendéglátóhelyről
Загальна інформація про ресторан

A vendéglátóhely megnevezése / Найменування закладу:

:.....

.....

Cím / Адреса:.....

.....

1. A vendéglátóhely típusa / Тип закладу:

a) étterem / ресторан; b) menza/kifőzde/їдальня; c) pizzéria/ піцерія; d) kávézó / кафе

e) egyéb / інше:_____

2. Melyik évtől működik / З якого року працює? _____

3. Hány férőhelyes / Скільки сидячих місц? _____ fő / осіб.

Ebből / З цього:

belső térben / у внутрішньому приміщенні:_____

rendezvényterem / конфнренц-зал (весільний зал):_____

nyitott terasz (nyári) / відкрита (літня) тераса:_____

fedett terasz / закрита тераса:_____

4. A vendéglátóhely felszereltsége (több válaszlehetőség)/Обладнання ресторану:

a) TV / Телевізор;

b) játszótér/gyereksarok/дитячий майданчик;

c) légkondicionáló/ кондиціонер;

d) egyéb/ інше:_____;

5. Rendelkezik parkolóval?/ У вас є парковка?

a) nem/ ні

b) igen, és milyen/ так, і яка:

a) nyilvános parkoló/ громадська автостоянка;

b) zárt és/vagy őrzött parkoló/ закритий та/або паркінг під охороною;

6. Kiszolgálás nyelve (több válaszlehetőség)/Мова(-и) обслуговування):

a) ukrán/ українська; b) magyar/ угорська; c) orosz/ російська;

d) angol/ англійська; e) egyéb, és pedig/ інша, яка саме:.....

Rangsorolja csökkenő sorrendben:

_____

7. Hányan dolgoznak a vállalkozásban/ Скільки осіб працює в закладі?

_____

ebből alkalmazott/ З них працівники: _____

8. Milyen jellegű vendéglátóhely ételkínálata/ Яку кухню ви пропонуєте своїм гостям?

a) magyar/ угорська

b) ukrán/ українська

c) kárpátaljai/ закарпатська

d) egyéb/ інше: _____

9. Hányféle ételt/terméket kínál a vendégek részére/ Скільки страв/напоїв ви пропонуєте гостям?

_____ első fogások (levesek)/ перші страви(супи)

_____ hideg ételek (hideghúsok, saláták)/ холодна їжа(холодне м*ясо, салати)

_____ gyorsételek (gyros, hotdog)/ фаст-фуд(гірос, хот-дог)

_____ második fogások (húsételek)/ другі страви(м*ясні страви)

_____ desszertek (sütemény, fagylalt)/ десерти(торт, морозиво)

_____ alkoholtartalmú italt (szeszes ital)/ алкогольні напої(спиртні напої)

_____ üdítőitalt (limonádék, koktélok is)/ безалкогольні напої(включаючи лимонад, коктелі)

10. Van –e Internet-kapcsolódási lehetőség/ Чи є інтернет в закладі?

a) WiFi a vendéglátóhely teljes területén/ WIFI на всій території;

b) WiFi egy adott részen/ WIFI в певній зоні;

c) egyéb/ інше:.....

d) nincs/ немає

11. Van-e saját honlapja a vendéglátóhelynek/ Чи є у заклада власний веб-сайт?

Ha van, kérem írja le/ якщо так, то напишіть його

a) nincs/ ні; b) van/ так:

_____

12. Hogyan népszerűsíti, reklámozza vendéglátó egységét? (több válaszlehetőség)/ Якими засобами ви просуваєте свою рекламу?

a) névjegykártya/ візитна картка;

b) szórólap/ флаєр;

c) óriásplakát/ білборди;

d) Internetes hirdetés/ інтернет реклама

e) TV-hirdetés/ реклама в телебаченні

f) rádióhirdetés/ радіо реклама

e) egyéb/ інше: _____

13. Milyen fizetési módok állnak a vendégek rendelkezésére / Які способи оплати доступні гостям?? (több válaszlehetőség):

a) készpénzzel/ готівкою; b) bankkártyával/ кредитною карткою;

c) banki utalás által/ шляхом банківського переказу.

14. Százalékos arányban fejezzek ki a vendégkör területi eloszlását/ Виразіть територіальний розподіл кола ваших відвіувачів у %?

Kárpátalja; melyik járása(i)/ Закарпаття, які райони:

Ukrajna más megyéi, éspedig/ Інші області України, а саме:

_____

Magyarország; melyik megyé(i)/ Угорщина, області:

_____

Más országok, és pedig: éspedig/ Інші країни, а саме:

_____

15. Mikor, melyik hónap(ok)ban van a legnagyobb turistaforgalma? (*Több válasz lehetséges! A hónapok nevei mellé írja oda, hogy az éves forgalmának hány százaléka!)*
Коли, в якому місяці Ви маєте найбільший туристичний потік? (Можливі декілька відповідей! Поруч із назвами місяців запишіть, який відсоток вашого річного обороту!)

1. Január/ Січень:.....
2. Február/ Лютий:.....
3. Március/ Березень:.....
4. Április/ Квітень:.....
5. Május/ Травень:.....
6. Június/ Червень:.....
7. Július/ Липень:.....
8. Augusztus/ Серпень:.....
9. Szeptember/ Вересень:.....
10. Október/ Жовтень:.....
11. November/ Листопад:.....
12. December/ Грудень:.....

A fogyatékkel élő emberek kiszolgálására irányuló kérdések

Питання щодо обслуговування людей з людей з обмеженими можливостями

Milyen gyakran látnak vendégül testi vagy szellemi fogyatékkal élő embereket?
Як часто до Вас приходять люди з обмеженими можливостями?

0- még nem volt fogyatékkel élő vendégünk / ще не були в нас люди з обмеженими можливостями

éves szinten / щороку 1 – 2– 3 – 4 – 5 napi szinten / щодня

Saját belátásuk szerint, az eddig kiszolgált fogyatékkal elő vendégek milyen jellegű fogyatékossággal rendelkeztek? (több válaszlehetőség)
На вашу думку, які типи обмеженнь мали гості? (декілька відповідей)

a) Látás/ зір
b) Hallás/ слух
c) Beszéd/ говоріння
d) Mozgásszervi/ Опорно-руховий
e) Értelmi sérülés (autizmus, asperger szindróma) / Психічні порушення (аутизм, синдром Аспергера)
f) Halmozottan sérült / Декілька обмежень
g) Egyéb / Інше ……

A vendéglátóegységük rendelkezik: / Ресторан має:

	Igen / Так	**Nem működik/ Не працює**	**Nem / Ні**
mozgáskorlátozottak részére fenntartott parkolóval/ парковка для інвалідів			
Rámpával/ пандус			
megfelelő szélességű lifttel/ ліфт відповідної ширини			
braille írásjelekkel (lift, ajtók...stb)/ шрифт Брайла (ліфт, двері, і.т.д)			
megfelelő magasságú asztalok, pultok / столи, стійки належної висоти			
megfelelő szélességű közlekedők, bejáratok / належна ширина входів, коридорів			
mozgássérült WC-vel / туалет для інвалідів			
indukciós hurokkal / FM rendszerrel індукційна петля, / система FM			
hangjelzést kiegészítő, villogó/ Сигналізаційна система, блимавка/ fényjelzéssel (tűzvédelmi riasztás)			

tolmáccsal, szükség esetén (hallássérült)/ перекладач, при екстрених випадках з порушенням слуху			

A padlóburkolat csúszásmentes?/ Покриття підлоги являється не ковзучим?

a) Igen/ так
b) Nem/ ні

Az alkalmazottak fel vannak-e készítve a sérült emberek fogadására?/ Чи готові ваші співробітники до обслуговування людей з обмеженими можливостями ?

a) Igen/ так
b) Nem/ ні

Véleménye szerint az Ön által képviselt vendéglátóegység mennyire akadálymentes?/ На вашу думку представлений Вами заклад ресторанного господарства наскільки є безперешкодним ?

Egyáltalán nem/ Зовсім ні 1 – 2– 3 – 4 – 5 Teljes mértékben/ Повністю

Véleménye szerint Beregszász éttermei mennyire akadálymentesek?/ На Ваш погляд ресторани міста Берегово наскільки є безперешкодними?

Egyáltalán nem/ Зовсім ні 1 – 2– 3 – 4 – 5 Teljes mértékben/ Повністю

A jövőben terveznek akadálymentesítéssel kapcsolatos fejlesztéseket? Ha igen, akkor konkrétan mire irányulna?/ Чи плануєте Ви в майбутньому розвиток в галузі безперешкодності? Якщо так тоді конкретно в яких напрямках?

a) Igen/ Так b) Nem/ Ні

1. ……
2. ……
3. ……
4. ……
5. ……

Önök alkalmaznak-e fogyatékkal élő munkavállalókat?/ Чи працевлаштовуєте Ви осіб з інвалідністю

a) Igen/ Так b) Nem/ Ні

Ha nem, miért?/ Якщо ні, то чому?

1. ……
2. ……
3. ……
4. ……
5. ……

A jövőben terveznek-e alkalmazni fogyatékkal élő munkavállalókat?/ Чи плануєте Ви в майбутньому працевлаштовувати осіб з інвалідністю?

a) Igen/ Так b) Nem/ Ні

Ha nem, miért?/ Якщо ні, то чому?

1. ……
2. ……
3. ……
4. ……
5. ……

2. melléklet

K É R D Ő Í V / A H K E T A

Mátyus Boglárka vagyok, a II. Rákóczi Ferenc Kárpátalja Magyar Főiskola másodéves Turizmus szakos hallgatója. Évfolyammunkám témája „A beregszászi szálláshelyek alkalmasságának vizsgálata fogyatékkal élő emberek kiszolgálására". Kérem segítse kutatómunkámat az adott kérdőív kitöltésével. Válaszát előre is köszönöm!

Általános adatok a vendéglátóhelyről
Загальна інформація про ресторан

A szálláshely megnevezése / Назва проживання

:.....

Cím / Адреса:.....

1. A szálláshely típusa / Тип закладу:
a) hotel; готель b) apartman; апартамент c) panzió; пансіонат d) vendégház гостинниця

e) egyéb / інше:_____

2. Melyik évtől működik / З якого року працює? _____

Hány férőhelyes / Скільки сидячих місц? _____ fő / осіб.

Szobák száma?/ Кількість кімнат

_____

Ebből akadálymentes?/ З цих безбар'єрні

_____

A szálláshely felszereltsége (több válaszlehetőség)/ Обладнання заклада

a) TV / Телевізор;

b) játszótér/gyereksarok/дитячий майданчик;

c) légkondicionáló/ кондиціонер;

d) egyéb/ інше:_____;

Rendelkezik parkolóval?/ У вас є парковка?

a) nem/ ні

b) igen, és milyen/ так, і яка:

a) nyilvános parkoló/ громадська автостоянка;

b) zárt és/vagy őrzött parkoló/ закритий та/або паркінг під охороною;

Kiszolgálás nyelve (több válaszlehetőség)/Мова(-и) обслуговування):

a) ukrán/ українська; b) magyar/ угорська; c) orosz/ російська;

d) angol/ англійська; e) egyéb, és pedig/ інша, яка саме:.....

Rangsorolja csökkenő sorrendben: _____

Hányan dolgoznak a vállalkozásban/ Скільки осіб працює в закладі? _____

ebből alkalmazott/ З них працівники: _____

Van –e Internet-kapcsolódási lehetőség/ Чи є інтернет в закладі?

a) WiFi a vendéglátóhely teljes területén/ WIFI на всій території;

b) WiFi egy adott részen/ WIFI в певній зоні;

c) egyéb/ інше:.....

d) nincs/ немає

Van-e saját honlapja a szálláshelynek/ Чи є у заклада власний веб-сайт?

Ha van, kérem írja le/ якщо так, то напишіть його

a) nincs/ ні; b) van/ так: _____

Hogyan népszerűsíti, reklámozza vendéglátó egységét? (több válaszlehetőség)/ Якими засобами ви просуваєте свою рекламу?

a) névjegykártya/ візитна картка;

b) szórólap/ флаєр;

c) óriásplakát/ білборди;

d) Internetes hirdetés/ інтернет реклама

e) TV-hirdetés/ реклама в телебаченні

f) rádióhirdetés/ радіо реклама

e) egyéb/ інше: _____

Milyen fizetési módok állnak a vendégek rendelkezésére / Які способи оплати доступні гостям?? (több válaszlehetőség):

a) készpénzzel/ готівкою; b) bankkártyával/ кредитною карткою;

c) banki utalás által/ шляхом банківського переказу.

Százalékos arányban fejezzek ki a vendégkör területi eloszlását/ Виразіть територіальний розподіл кола ваших відвіувачів у %?

Kárpátalja; melyik járása(i)/ Закарпаття, які райони:

_____

Ukrajna más megyéi, éspedig/ Інші області України, а саме:

_____

Magyarország; melyik megyé(i)/ Угорщина, області:

_____

Más országok, és pedig: éspedig/ Інші країни, а саме:

_____

15. Mikor, melyik hónap(ok)ban van a legnagyobb turistaforgalma? (*Több válasz lehetséges! A hónapok nevei mellé írja oda, hogy az éves forgalmának hány százaléka!)*
Коли, в якому місяці Ви маєте найбільший туристичний потік? (Можливі декілька відповідей! Поруч із назвами місяців запишіть, який відсоток вашого річного обороту!)

13. Január/ Січень:.....
14. Február/ Лютий:.....
15. Március/ Березень:.....
16. Április/ Квітень:.....
17. Május/ Травень:.....
18. Június/ Червень:.....
19. Július/ Липень:.....
20. Augusztus/ Серпень:.....
21. Szeptember/ Вересень:.....
22. Október/ Жовтень:.....
23. November/ Листопад:.....
24. December/ Грудень:.....

A fogyatékkel élő emberek kiszolgálására irányuló kérdések

Питання щодо обслуговування людей з людей з обмеженими можливостями

Milyen gyakran látnak vendégül testi vagy szellemi fogyatékkal élő embereket?
Як часто до Вас приходять люди з обмеженими можливостями?

1- még nem volt fogyatékkel élő vendégünk / ще не були в нас люди з обмеженими можливостями

éves szinten / щороку 1 – 2– 3 – 4 – 5 napi szinten / щодня

Saját belátásuk szerint, az eddig kiszolgált fogyatékkal elő vendégek milyen jellegű fogyatékossággal rendelkeztek? (több válaszlehetőség)
На вашу думку, які типи обмеженнь мали гості? (декілька відповідей)

h) Látás/ зір
i) Hallás/ слух
j) Beszéd/ говоріння
k) Mozgásszervi/ Опорно-руховий
l) Értelmi sérülés (autizmus, asperger szindróma) / Психічні порушення (аутизм, синдром Аспергера)
m) Halmozottan sérült / Декілька обмежень
n) Egyéb / Інше ……

A vendéglátóegységük rendelkezik: / Ресторан має:

	Igen / Так	**Nem működik/ Не працює**	**Nem / Ні**
mozgáskorlátozottak részére fenntartott parkolóval/ парковка для інвалідів			
Rámpával/ пандус			
megfelelő szélességű lifttel/ ліфт відповідної ширини			
braille írásjelekkel (lift, ajtók...stb)/ шрифт Брайла (ліфт, двері, і.т.д)			
megfelelő magasságú asztalok, pultok / столи, стійки належної висоти			
megfelelő szélességű közlekedők, bejáratok / належна ширина входів, коридорів			
mozgássérült WC-vel / туалет для інвалідів			
indukciós hurokkal / FM rendszerrel індукційна петля, / система FM			

hangjelzést kiegészítő, villogó/ Сигналізаційна система, блимавка/ fényjelzéssel (tűzvédelmi riasztás)			
tolmáccsal, szükség esetén (hallássérült)/ перекладач, при екстрених випадках з порушенням слуху			
Küszöbmentes bejáratok/ безпорогові входи			
Autómata ajtók/ автоматичні двері			
Tágas szobák/ просторі кімнати			
Megfelelő magasságú ágyak/ відповідні за висотою двері			
Megfelelő magasságú és elhelyezésű szekrények/ відповідні за висотою та розміщенням шафи			
Megfelelő magasságban elhelyezett villanykapcsoló/ відповідно за висотою розміщені вимикачі світла			
Akadálymentes zuhanyzó/ безбар'єрна душова кімната			
Rugalmas, mozgatható berendezések/ гнучкі, рухомі обладнання			
Vészjelzők/ аварійні сигнали			

A padlóburkolat csúszásmentes?/ Покриття підлоги являється не ковзучим?

c) Igen/ так
d) Nem/ ні

Az alkalmazottak fel vannak-e készítve a sérült emberek fogadására?/ Чи готові ваші співробітники до обслуговування людей з обмеженими можливостями ?

c) Igen/ так
d) Nem/ ні

Véleménye szerint az Ön által képviselt vendéglátóegység mennyire akadálymentes?/ На вашу думку представлений Вами заклад ресторанного господарства наскільки є безперешкодним ?

Egyáltalán nem/ Зовсім ні 1 – 2– 3 – 4 – 5 Teljes mértékben/ Повністю

Véleménye szerint Beregszász éttermei mennyire akadálymentesek?/ На Ваш погляд ресторани міста Берегово наскільки є безперешкодними?

Egyáltalán nem/ Зовсім ні 1 – 2– 3 – 4 – 5 Teljes mértékben/ Повністю

A jövőben terveznek akadálymentesítéssel kapcsolatos fejlesztéseket? Ha igen, akkor konkrétan mire irányulna?/ Чи плануєте Ви в майбутньому розвиток в галузі безперешкодності? Якщо так тоді конкретно в яких напрямках?

b) Igen/ Так b) Nem/ Ні

6. ……
7. ……
8. ……
9. ……
10. ……

Önök alkalmaznak-e fogyatékkal élő munkavállalókat?/ Чи працевлаштовуєте Ви осіб з інвалідністю

b) Igen/ Так b) Nem/ Ні

Ha nem, miért?/ Якщо ні, то чому?

6. ……
7. ……
8. ……
9. ……
10. ……

A jövőben terveznek-e alkalmazni fogyatékkal élő munkavállalókat?/ Чи плануєте Ви в майбутньому працевлаштовувати осіб з інвалідністю?

b) Igen/ Так b) Nem/ Ні

Ha nem, miért?/ Якщо ні, то чому?

6. ……
7. ……
8. ……
9. ……
10. ……

3. melléklet

4. melléklet

KÖSZÖNETNYÍLVÁNÍTÁS

Ezúton szeretném kifejezni legmélyebb hálámat és köszönetemet témavezetőmnek, Dr. Izsák Tibornak, aki a szakdolgozatom elkészítése során folyamatos szakmai támogatásával, hasznos tanácsaival és építő kritikáival segített abban, hogy munkámat a lehető legjobb formában valósíthassam meg. Köszönöm, hogy minden kérdésemmel bizalommal fordulhattam hozzá, és mindig készséggel állt rendelkezésemre.

Külön köszönet illeti Tóth Attilát, aki tanulmányaim első éveiben szakmai koordinátorként segítette munkámat, és fontos iránymutatásaival hozzájárult a fejlődésemhez. Az ő belém, illetve munkámba vetett hite nélkül ez a dolgozat és az azt megelőző kutatások sem valósulhattak volna meg.

Hálás szívvel mondok köszönetet a II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskola Földtudományi és Turizmus Tanszékének, valamint az ott tanító oktatóknak és az egész intézménynek a biztosított tudásért, támogatásért és inspiráló légkörért.

Köszönöm mindazoknak, akik kitöltötték a kérdőívemet, ezzel hozzájárulva a kutatásom eredményességéhez.

Hálával tartozom a mélyinterjú résztvevőjének: Tyunyogi Szilviának, a Nem Adom Fel Kávézó vezetőjének, aki őszinte és értékes gondolataival nagymértékben segítette a dolgozatom gyakorlati részének kidolgozását.

Köszönöm családomnak és barátaimnak, akik mindvégig mellettem álltak, biztattak és támogattak, különösen akkor, amikor a legnagyobb szükségem volt rájuk. Nélkülük ez a dolgozat nem készülhetett volna el.

Köszönöm mindenkinek, aki bármilyen formában segítette a munkámat!

NYILATKOZAT

Alulírott, Mátyus Boglárka turizmus szakos hallgató, kijelentem, hogy a dolgozatomat a II. Rákóczi Ferenc Kárpátaljai Magyar Főiskolán, a Földtudományi és Turizmus tanszéken készítettem, turizmus diploma megszerzése végett.

Kijelentem, hogy a dolgozatot más szakon korábban nem védtem meg, saját munkám eredménye, és csak a hivatkozott forrásokat (szakirodalom, táblázatok, szoftverek stb.) használtam fel.

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

Звіт подібності

метадані

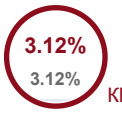
Назва організації
Hungarian College of Higher Education Ferenc Rakoczi II Transcarpathian
Заголовок
ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ ЛЮДЕЙ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ В ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ: БІЗНЕС-МОЖЛИВОСТІ ТА ВИКЛИКИ (НА ПРИКЛАДІ БЕРЕГІВСЬКОГО РАЙОНУ)

Автор
МАТЮШ БОГЛАРКА КАРОЛІВНА
Науковий керівник / Експерт
Стефан Молнар Д.

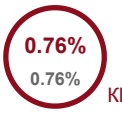
підрозділ
Закарпатський угорський інститут імені Ференца Ракоці II

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.



КП 1



КЦ

25
Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2

16088
Кількість слів

137330
Кількість символів

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		1
Інтервали	A→	0
Мікропробіли	·	0
Білі знаки		0
Парафрази (SmartMarks)	a	26

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://eco-science.net/wp-content/uploads/2024/11/11.24-2._topic_Nelia-Nagaichuk-Oleksandr-Yakushev-Ludmila-Ternova-91-106.pdf	34 0.21 %
2	https://www.scriptiebank.be/scriptie/2018/sociale-verhalen-voor-kinderen-met-autismespectrumstoornis-op-daguitstap-naar-enkele	31 0.19 %
3	https://www.ijsr.net/archive/v4i10/SUB158968.pdf	27 0.17 %