



# różni podróżni

## – jeden wysoki standard obsługi

Szkolenie dla kadr zarządzających przedsiębiorstwami  
transportu zbiorowego

Materiał wewnętrzny dla trenerek i trenerów

– program, matryca, scenariusz



# różni podróżni

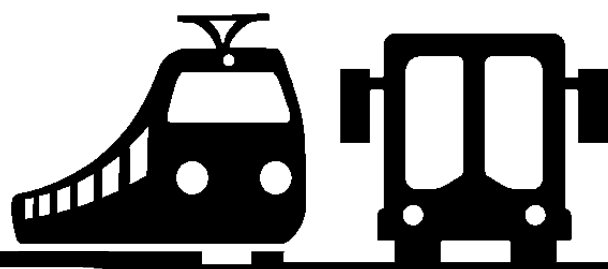
## – jeden wysoki standard obsługi

Szkolenie dla kadr zarządzających przedsiębiorstwami  
transportu zbiorowego

Materiał wewnętrzny dla trenerek i trenerów –  
program, matryca, scenariusz

Warszawa 2021 r.

Publikacja współfinansowana przez Unię Europejską  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego





# spis treści

Wstęp . . . . .	.4
Część I.	
Program ramowy szkolenia w interwałach czasowych oraz opis efektów kształcenia w podziale na wiedzę, umiejętności, postawy. . . . .	.6
Część II.	
Matryca ramowa warsztatu („ściągawka” dla prowadzących) . . . . .	.9
Część III.	
Scenariusz szkolenia RÓŻNI PODRÓŻNI – 4 godziny . . . . .	.12
MODUŁ 1.	
Część wstępna, perspektywa podróżnych a jakość usług . . . . .	.13
Scenariusz Modułu 1. . . . .	.14
MODUŁ 2.	
Standardy obsługi różnorodnych podróżnych proponowane przez PFRON . . . . .	.22
Scenariusz Modułu 2. . . . .	.23

# Wstęp

**Droga trenerko, drogi trenerze!**

Jeśli czytasz ten wstęp, to znaczy, że będziesz prowadzić czterogodzinne szkolenie dla osób decyzyjnych i pracowników zarządów firm z branży Publicznego Transportu Zbiorowego. Pracownicy tych firm przechodzą dwudniowe szkolenia, które objęte są odrębnym scenariuszem. Niniejszy scenariusz jest krótszy i będzie się skupiał wokół określonych problemów oraz na zmotywowaniu do wdrażania konkretnych standardów obsługi różnorodnych podróżnych, zgodnie z rekomendacjami PFRON, UTK i ITS. Zależy nam na wywarciu jak najlepszego wrażenia na uczestnikach i uczestniczkach, tak aby uczestnictwo w tym szkoleniu zachęciło ich do wejścia we współpracę, koncentrującą się na naszych standardach poprzez ich wdrażanie.

**Cele ogólne szkolenia są następujące:**

- **Uczestnicy przekonają się, dlaczego standardy obsługi różnorodnych podróżnych wiążą się ściśle z jakością świadczonych przez nich usług.**
- **Uczestnicy zdecydują się na współpracę z PFRON w zakresie wdrażania standardów.**

Twoją rolą będzie zatem praca na poziomie wiedzy, umiejętności oraz postaw osób uczestniczących w szkoleniach. Kluczowe jest, byś zrozumiał/a paradygmat, wedle którego pracujemy. Brzmi on: Potrzeby podróżnych są zazwyczaj podobne. Niektórzy z nich wymagają jednak profesjonalnego wsparcia podczas podróży i nie jest to niczym nadzwyczajnym. Po prostu są różni podróżni, a publiczny transport zbiorowy powinien umożliwić godne przemieszczanie się każdej osobie, która chce z niego korzystać.

Osoby uczestniczące dostają od Ciebie klasyczny skrypt szkoleniowy, ten sam, jaki otrzymały inne grupy szkoleniowe, oraz cztery standardy: informowania i komunikowania się, pomocy w podróży, szkoleniowy oraz badania potrzeb pracowników i badania potrzeb i satysfakcji podróżnych.

## Logika publikacji

Niniejsza publikacja jest materiałem wewnętrznym, przeznaczonym dla trenerek i trenerów – nie udostępniaj jej grupie, ponieważ dla niej przeznaczone są: skrypt, prezentacja i inne materiały dydaktyczne.

Będziesz prowadzić trwające cztery godziny szkolenie poświęcone kadrze zarządzającej firm z branży transportu zbiorowego. Będziecie pracować w parze trener–co-trener, przy czym rola i obecność co-trenera mogą być uzależnione od potrzeb osoby wiodącej. Istotne, aby było to dokładnie ustalone. Być może Twoim co-trenerem będzie w tym wypadku koordynatorka projektu lub ekspertka wiodąca, które to wesprą Cię w drugiej części warsztatu, mówiącej o standardach.

Zakładam, że masz doświadczenie trenerskie, zatem proszę: pamiętaj o zasadach prowadzenia szkoleń/warsztatów, procesie grupowym oraz o standardzie miejsca szkoleniowego i sali (pracujecie w „podkowie”, bez stołów).

### **Niniejsza publikacja zawiera:**

1. Program ramowy w interwałach czasowych oraz listę odbiorców i opis spodziewanych szczegółowych efektów kształcenia.
2. Matrycę warsztatu, która będzie dla Ciebie „ściągawką”, zawierającą cele szczegółowe modułu, zintegrowany z programem ramowym opis wszystkich ćwiczeń po kolei, informację o czasie ich trwania oraz informację o potrzebnych pomocach i narzędziach dydaktycznych.
3. Szczegółowo rozpisany w podziale na moduły scenariusz czterogodzinnego szkolenia. Przed modułem znajdziesz cele dydaktyczne. Kontekst wiedzy jest taki sam, jaki obowiązuje do dwudniowego szkolenia, tyle że został uzupełniony o informacje o standardach.

# Część I.

Program ramowy szkolenia  
w interwałach czasowych oraz  
opis efektów kształcenia w podziale  
na wiedzę, umiejętności, postawy.



Poniżej zostały przedstawione efekty szkolenia w podziale na poziom wiedzy, umiejętności i postawy pracowników firm transportu zbiorowego w odniesieniu do pracy z różnorodnymi podróżnymi oraz do standardów proponowanych przez PFRON, UTK i ITS. Ważne jest dla nas, abyś realizując program, miał/miała na uwadze cele ogólne naszego szkolenia oraz efekty, które pozwolą się do niego zbliżyć.

## **Efekty kształcenia w podziale na wiedzę, umiejętności, postawy**

### **POZIOM POSTAWY**

#### **OSOBY UCZESTNICZĄCE:**

1. będą uwrażliwione na kwestie stereotypów i uprzedzeń względem różnych rodzajów niepełnosprawności;
2. przekonane, że warto wdrażać standardy proponowane przez PFRON, UTK i ITS.

### **POZIOM WIEDZY**

#### **OSOBY UCZESTNICZĄCE:**

1. doświadczą, dzięki konkretnym ćwiczeniom w stylu „wejść w cudze buty”, z jakimi problemami zmagają się osoby z niepełnosprawnościami, oraz zdobędą skondensowaną wiedzę na temat *savoir-vivre*'u wobec osób z różnymi niepełnosprawnościami;
2. będą wiedziały, czego dotyczą standardy proponowane przez PFRON, UTK i ITS i jak nawiązać współpracę dotyczącą ich przyjęcia.

### **POZIOM UMIEJĘTNOŚCI**

#### **OSOBY UCZESTNICZĄCE:**

1. nauczą się zasad pierwszego spotkania;
2. będą umiały stosować zasady *savoir vivre*'u wobec różnorodnych podróżnych;
3. będą potrafiły rozpocząć formalną współpracę z PFRON w zakresie przyjęcia standardów.

## Program ramowy w interwałach czasowych

Cele ogólne szkolenia:

- Uczestnicy przekonają się, dlaczego standardy obsługi różnorodnych podróżnych wiążą się ściśle z jakością świadczonych przez nich usług.
- Uczestnicy zdecydują się na współpracę z PFRON w zakresie wdrażania standardów.

4 godziny, 9:00–13:00

9:00–11:00



Zagadnienia:

- Wstęp, przywitanie, cele szkolenia, zapoznanie się, kontrakt.  
**Perspektywa podróżnych a jakość usług** – czyli jak skróty myślowe i uproszczenia utrudniają profesjonalną obsługę klientów oraz utrudniają porozumienie się w zakresie potrzeb.
- **Doświadczenie rzeczywistości w różny sposób** – zmysłowa podróż poprzez ćwiczenia praktyczne związane ze wzrokiem, słuchem, poruszaniem się.
- Analiza najważniejszych zasad dotyczących podmiotowej i profesjonalnej obsługi różnorodnych klientów a standardy stosowane dotychczas.

11:00–11:15

Przerwa kawowa

11:15–13:00



- **Standardy obsługi różnorodnych klientów proponowane przez PFRON jako gwarancja wysokiej jakości usługi transportowej.**
- Logika standardów oraz ich zawartość i zastosowanie.
- Jak wejść we współpracę, aby implementować standardy profesjonalnej obsługi różnorodnych podróżnych w firmie?  
Dyskusja i planowanie dalszej współpracy.
- Podsumowanie szkolenia.
- Ankiety, zaświadczenia.

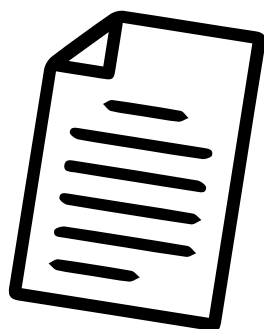
13:00–14:00

Obiad



## Część II.

Matryca ramowa warsztatu  
(„ściągawka” dla prowadzących)



Przez cztery godziny pracujemy „w kręgu”, bez stołów, to ułatwia kontakt oraz ćwiczenia.

## Dzień pracy. 9:00–13:15

Czas i Moduł	Zagadnienia z programu ramowego	Cele dydaktyczne modułu	Metody w kolejności z podanym czasem trwania (przy grupie 10 osób)	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
9:00–11:00 <b>Moduł 1.</b>	 <p>Wstęp, przywitanie, cele warsztatu, zapoznanie się, kontrakt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Perspektywa podróżnych a jakość usług</b> – czyli jak skróty myślowe i uproszczenia utrudniają profesjonalną obsługę klientów oraz porozumienie się w zakresie potrzeb podróżnych.</li> <li><b>Doświadczenie rzeczywistości w różny sposób</b> – zmysłowa podróż dzięki ćwiczeniom praktycznym związanym ze wzrokiem, słuchem, poruszaniem się.</li> </ul>	<p>Osoby uczestniczące:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Poznają cele warsztatu, grupę oraz zasady pracy.</li> <li>Będą uwrażliwione na kwestie stereotypów i uprzedzeń względem różnych rodzajów niepełnosprawności.</li> <li>Doświadczą, dzięki konkretnym ćwiczeniom w stylu „wejść w cudze buty”, z jakimi problemami zmagają się osoby z niepełnosprawnościami, oraz zdobędą skondensowaną wiedzę na temat savoir-vivre’u wobec osób z różnymi niepełnosprawnościami.</li> <li>Poznają podstawowe zasady pierwszego spotkania z osobami z niepełnosprawnościami, mogącymi potrzebować pomocy lub wsparcia.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Część wstępna <b>20’</b></li> <li>Ćwiczenie Myszo-Człowiek <b>10’</b></li> <li>Podsumowanie ćwiczenia Myszo-Człowiek <b>15’</b></li> <li>Ćwiczenie. Doświadczenie rzeczywistości w różny sposób <b>45’</b></li> <li>Analiza najważniejszych zasad dotyczących podmiotowej i profesjonalnej obsługi różnorodnych klientów a standardy stosowane dotychczas <b>30’</b></li> </ol>	<p>Flip chart, flamastry, prezentacja, obrazki do ćwiczenia, skrypty uczestników</p>
11:00–11:15	<b>Przerwa kawowa</b>			

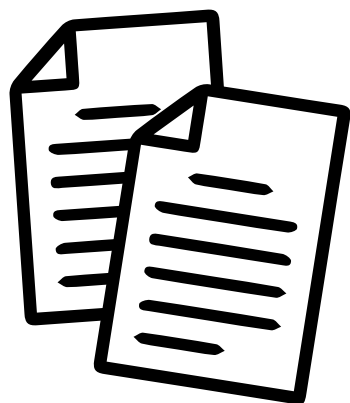
Czas i Moduł	Zagadnienia z programu ramowego	Cele dydaktyczne modułu	Metody w kolejności z podanym czasem trwania (przy grupie 10 osób)	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
11:15–13:00 Moduł 2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Standardy obsługi różnorodnych klientów proponowane przez PFRON jako gwarancja wysokiej jakości usługi transportowej.</b></li> <li>• Logika standardów oraz ich zawartość i zastosowanie.</li> <li>• Jak wejść we współpracę, aby implementować standardy profesjonalnej obsługi różnorodnych podróżnych w firmie? Dyskusja i planowanie dalszej współpracy.</li> <li>• Podsumowanie szkolenia.</li> <li>• Ankiety, zaświadczenia.</li> </ul>	<p>Osoby uczestniczące:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. poznają ideę i logikę standardów proponowanych przez PFRON;</li> <li>2. dowiedzą się, jak wziąć udział w konsultowaniu standardów;</li> <li>3. dowiedzą się, jak podjąć formalną współpracę we wdrażaniu standardów w swojej firmie.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Geneza i logika standardów oraz ich zawartość i zastosowanie – miniwykład + dyskusja. 45'</li> <li>2. Jak wejść we współpracę, aby implementować standardy profesjonalnej obsługi różnorodnych podróżnych w firmie? Dyskusja i planowanie dalszej współpracy. 35'</li> <li>3. Wymiana kontaktów i podsumowanie szkolenia. 10'</li> </ol>	<p>Flip chart, flamastry, prezentacja, standardy</p>
13:00–14:00	<b>Obiad</b>			

# Część III.

Scenariusz szkolenia

Różni podróżni – cztery godziny

**UWAGA!** Pracujemy „w kręgu”, bez stołów



# RÓŻNI PODRÓŻNI – DZIEŃ 1.

UWAGA! Pracujemy cały dzień w kręgu, bez stołów

## MODUŁ 1.

- CZĘŚĆ WSTĘPNA
- PERSPEKTYWA PODRÓŻNYCH A JAKOŚĆ USŁUG

### Cele dydaktyczne modułu

Osoby uczestniczące:

1. poznają cele warsztatu, grupę oraz zasady pracy;
2. są uwrażliwione na kwestie stereotypów i uprzedzeń względem osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami i wymaganiami w kontekście poruszania się i podróży;
3. doświadczą, dzięki konkretnym ćwiczeniom w stylu „wejść w cudze buty”, z jakimi problemami zmagają się osoby z niepełnosprawnościami, oraz zdobędą skondensowaną wiedzę na temat savoir-vivre’u wobec osób z różnymi niepełnosprawnościami;
4. poznają podstawowe zasady pierwszego spotkania z osobami z niepełnosprawnościami, które mogą potrzebować wsparcia.


Dzień 1.


MODUŁ 1.



## Scenariusz Modułu 1.



Czas realizacji **120 minut** – pilnuj czasu

Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
1. 20 minut 	<p><b>a. Przywitanie i przedstawienie celów</b></p> <p>Poprowadź przywitanie z grupą, przedstaw się, podaj cele szkolenia oraz metody pracy.</p> <p>Powiedz, że praca jest rozłożona na cztery godziny z przerwą kawową w trakcie i z obiadem po całym warsztacie.</p> <p><b>b. Runda zapoznawcza</b></p> <p>Zaproś grupę do rundy zapoznawczej, poproś o przejście na „Ty”, a w rundzie poproś, aby osoby powiedziały, jak mają na imię i jaka jest historia ich imienia oraz czym się zajmują na co dzień w pracy. Ty oczywiście też bierzesz udział w rundzie i mówisz o sobie w kontekście prowadzenia tych szkoleń.</p> <p><b>c. Kontrakt</b></p> <p>Kontrakt szkoleniowy, czyli zasady pracy podczas zajęć z grupą lub osobą – ustalcie wspólnie zasady pracy podczas warsztatu. Zadbaj, aby w kontrakcie znalazły się takie punkty jak: „komunikat ja”, brak uogólnień, konstruktywna krytyka, punktualność, słuchanie siebie nawzajem, poszanowanie wzajemne. W związku z tym, że czasu jest niewiele, możesz zaproponować zasady i zapytać, czy grupa ma coś do dodania, i czy zgadza się z nimi (tak będzie szybciej).</p>	flip chart, flamastry









Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
  	<p><b>UWAGA:</b> Bierzesz dyskretnie swój trzeci rysunek Myszo-Człowieka i dość szybko pokazujesz grupie z jednego i z drugiego końca rzędów, zakrywasz go i mówisz: <i>Rysujemy.</i></p> <p>Po chwili mówisz: <i>Widzę, że już to macie. Świetnie, teraz przekręćcie kartki, niech na wierzchu znajdzie się czysta. Proszę, abyście odwrócili się teraz twarzami do siebie, pozostając w dwóch rzędach.</i></p> <p>Grupa się odwraca. Przypilnuj, żeby siedzieli naprzeciwko siebie w tych dwóch rzędach, i mówisz: <i>Teraz narysujecie drugi rysunek. Można ściągać. Gotowi?</i></p>	






Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
<p>4. 45 minut</p>  	<p><b>Ćwiczenie. Doświadczanie rzeczywistości w różny sposób.</b> Wykonuj je w tempie – zmysłowa podróż przez ćwiczenia praktyczne związane ze wzrokiem, słuchem, poruszaniem się. Ma to być 45 minut pełne przeżyć i doświadczania, nie oszczędzaj grupy i pilnuj czasu. Zadbaj też o to, by grupa mogła przedstawić swoje refleksje.</p> <p>Mówisz do grupy: <i>Tak jak mówiliśmy, zaczynamy podróż przez różne doświadczenia. Będę Was prosić o wykonywanie zadań i co jakiś czas zapytam o Wasze refleksje i wrażenia.</i></p> <p><i>Gotowi na zadanie nr 1?</i></p> <p>Zaczynasz mówić bez głosu – prosisz, by uczestnicy podzielili się na grupy. Pokazujesz to gestami. Gdy się złoścą, nadal odpowiadasz im bezgłośnie, i tak przez jakieś 4 minuty.</p> <p>Po tym doświadczeniu w końcu pytasz, jak się czuli? Czy rozumieli, o co ci chodzi?</p> <p>Chwilę rozmawiacie. Mówisz o tym, że informacje o obsłudze pasażerów z niepełnosprawnością słuchu są w skrypcie i w „Standardzie informowania i komunikowania się” oraz w Standardzie pomocy w podróży”. Pokazujesz najważniejsze zasady na slajdzie i przechodzicie do następnego ćwiczenia.</p>	<p>przepaska na oczy, wózek, slajdy z zasadami savoir-vivre;u dot. osób z niepełnosprawnościami</p>





Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
		<p>6. Przy osobach, które nie widzą, zapowiadaj swoje posunięcie i nie oddalaj się bez poinformowania o tym.</p> <p>7. Poinformuj o dalszych etapach wsparcia w podróży, jeśli to jest istotne w danym kontekście. Szanuj granice fizyczne podróżnych.</p>

**Uwaga: kontekst wiedzy do tego modułu jest taki sam jak do scenariusza dwudniowego, jest też w skrypcie szkoleniowym**



## MODUŁ 2.

# STANDARDY OBSŁUGI RÓŻNORODNYCH PODRÓŻNYCH PROPONOWANE PRZEZ PFRON, UTK i ITS

### Cele dydaktyczne modułu

Osoby uczestniczące:

1. poznają ideę i logikę standardów PFRON, UTK i ITS,
2. dowiedzą się, jak podjąć współpracę z PFRON w zakresie wdrażania standardów w swojej firmie.


Dzień 1.


**MODUŁ 2.**



## Scenariusz Modułu 2.

Czas realizacji **100 minut** – pilnuj czasu



Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
1. 35 minut 	<p><b>Geneza i logika standardów oraz ich zastosowanie – miniwykład + dyskusja</b></p> <p>Ważne, żebyś wprowadził/a uczestników w genezę standardów i powiedział/a, na jakiej podstawie powstały. Możesz przedstawiać temat tak jak poniżej, pomagaj sobie slajdami.</p> <p><b>Geneza:</b> Standardy to pomysł na wzmocnienie jakości usług PTZ oraz możliwość zwiększenia konkurencyjności firm, które zechcą je wprowadzić. Są one odpowiedzią na potrzebę dostępności usług dla różnorodnych podróżnych i zakładają, że dostępność ta powiązana jest z działaniem ludzi oraz całej firmy na równi z dostosowaniem architektonicznym obiektów i pojazdów.</p> <p>Przypomnij motto szkolenia: <i>Potrzeby wszystkich podróżnych są zazwyczaj podobne. Niektórzy z nich jednak wymagają profesjonalnego wsparcia w ich zrealizowaniu i nie jest to niczym nadzwyczajnym. Po prostu są różni podróżni, a publiczny transport zbiorowy powinien umożliwić godne przemieszczanie się każdej osobie, która chce z niego korzystać. Zanim standardy zostały spisane w ramach niniejszego projektu, przeprowadzono badanie wśród podróżnych oraz pracowników firm przewoźników i było ono bazą do stworzenia zarówno standardów, jak i idei szkoleń, które teraz przeprowadzamy. Przeprowadzono wywiady z ponad 20 pracownikami oraz z kilkudziesięcioma odbiorcami usług.</i></p>	prezentacja, flip chart, markery, standardy









Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
2. 55 minut   	<p><b>Jak wejść we współpracę, aby implementować standardy profesjonalnej obsługi różnorodnych podróżnych w firmie? Dyskusja i planowanie dalszej współpracy.</b></p> <p>To jest moment, aby powiedzieć, że chcemy dodatkowo skonsultować z uczestnikami zaproponowane standardy.</p> <p><b>Ćwiczenie sondujące:</b> Zrób krótkie ćwiczenie. Podziel uczestników na 4 grupy i niech każda wylosuje jeden standard. Daj grupom ok. 7 minut na spontaniczne wypisanie mocnych stron danego standardu oraz wyzwań, które w związku z tym widzą. Po 7 minutach omówcie to krótkie sondujące ćwiczenie i przejdź do omawiania sposobu konsultowania standardów.</p> <p>Wyjaśnij, w jaki sposób będzie odbywała się ta współpraca. Tutaj należy zastosować wskazania przekazane przez koordynatorkę projektu. Zachęcaj do współpracy przy ostatecznej wizji standardów.</p> <p>Powiedz, że po etapie konsultacji powstanie ostateczna wersja standardów i wówczas, w 2023 r., firmy, które będą się decydować na implementację, będą proszone o podjęcie uchwał o ich wdrożeniu. PFRON będzie prosił o kopie tych uchwał i stworzy bazę firm podnoszących standardy obsługi pasażerów zgodnie ze swoimi standardami, co znowu może być ciekawym wyróżnikiem na rynku, wpływającym na konkurencyjność. Podkreśl, że szkolenia, które teraz przechodzą ich pracownicy, już wpływają na podniesienie jakości usług, a jest to dopiero początek drogi.</p>	prezentacja, flip chart, markery, standardy

Część i jej czas trwania	Metodologia prowadzenia	Narzędzia/pomoce dydaktyczne
3. 20 minut	<p><b>Wymiana kontaktów i podsumowanie szkolenia</b> Zaproponuj grupie wymianę kontaktów w celu stworzenia forum do konsultacji – wręcz przygotowaną listę. Podkreślaj ważność tego procesu. Następnie podsumuj krótko to spotkanie i zaproś wszystkich do krótkiej rundy końcowej. Po rundzie rozdaj ankiety i zaświadczenia.</p>	lista do kontaktów, ankiety, zaświadczenia

**KONTEKST WIEDZOWY DO MODUŁU II – opisane standardy oraz przygotowanie podczas szkolenia trenerów i trenerek. Pamiętaj, że w Module II najprawdopodobniej towarzyszyć ci będzie koordynatorka lub ekspertka wiodąca ds. metodyki szkoleń. Jeśli nie czujesz się w pełni gotowy/gotowa do rozmów o standardach, korzystaj z naszej pomocy.**





Profil PFRON w serwisie Facebook



Profil PFRON w serwisie Twitter



Profil PFRON w serwisie Youtube



Kanał PFRON w RSS



Państwowy Fundusz  
Rehabilitacji Osób  
Niepełnosprawnych

aleja Jana Pawła II 13

00-828 Warszawa

22 50 55 500