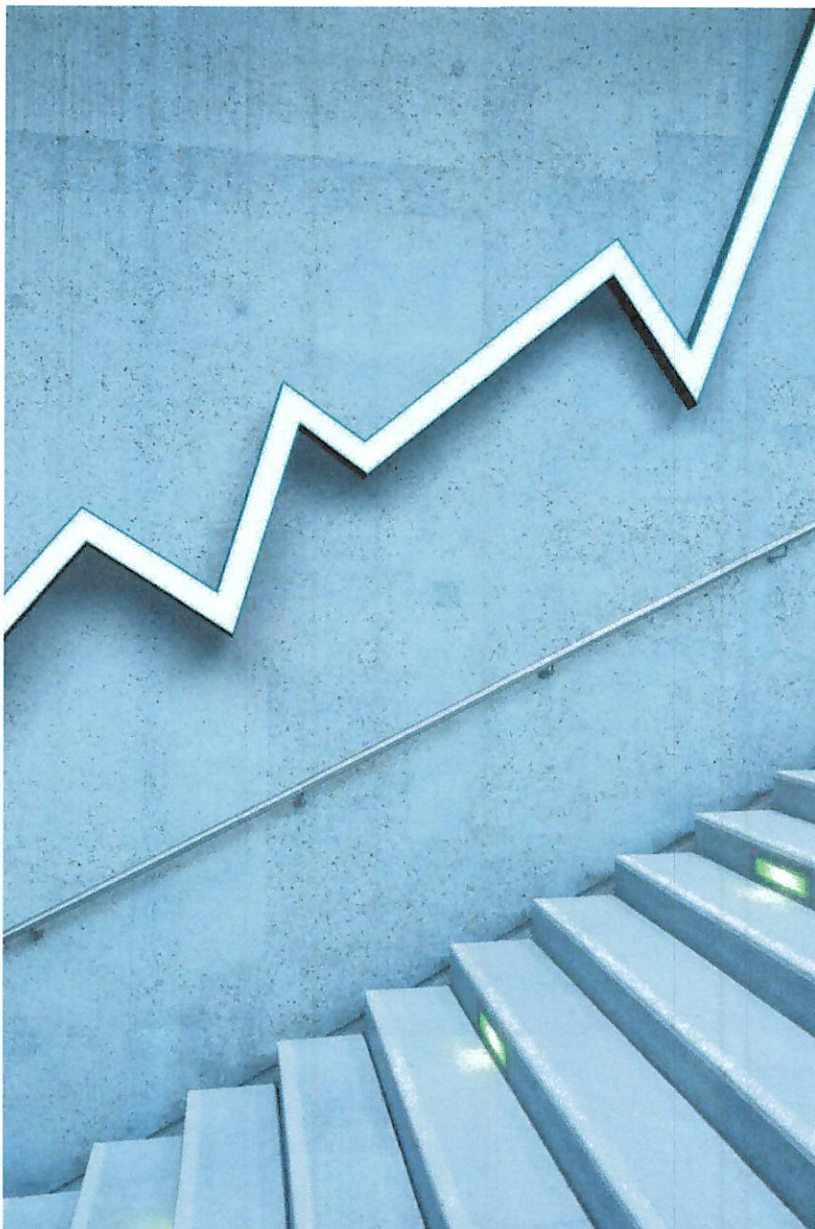




Cofinanțat de
Uniunea Europeană



Titlu Proiect- Tineri in miscare-
Masuri active pentru un viitor
professional sustenabil

Cod proiect: 336098

**Elaborat de consultant resurse
umane:** Visan Oana

Semnatura:

Perioada: 27-28.08.2025

SUBACTIVITATEA 5.2.TEMA-
ACCESIBILITATEA SI INCLUZIUNEA IN
HORECA A PERSOANELOR CU DIZABILITATI



Proiect cofinanțat din FSE+ Programul Educație și Ocupare 2021-2027

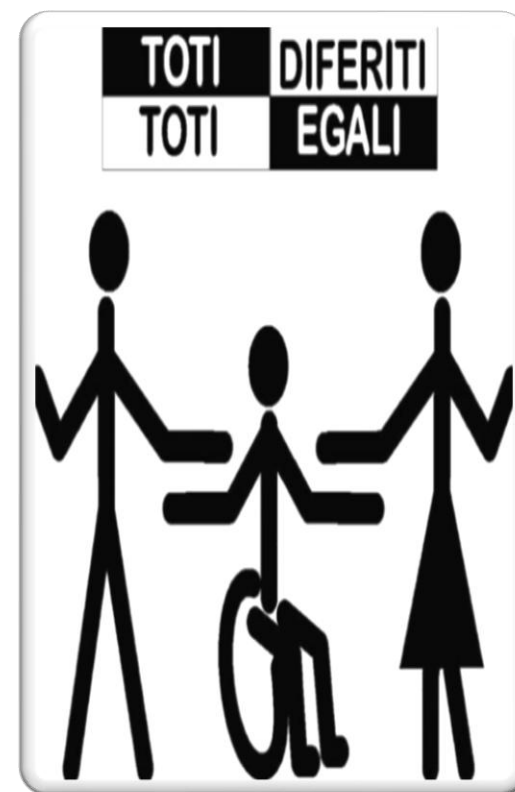


Cofinanțat de
Uniunea Europeană



Accesibilitatea și incluziunea în Horeca a persoanelor cu dizabilități

Subactivitatea 5.2. contribuie la promovarea principiilor orizontale “Egalitate de șanse și de tratament între femei și bărbați și integrarea perspectivei de gen”, “Nediscriminarea și prevenirea oricărei forme de discriminare” și “Accesibilitatea persoanelor cu dizabilități”.



1.JOBSCHOOL
CENTRU EDUCAȚIONAL

FPIM M
BRAȘOV

Proiect cofinanțat din FSE+ Programul Educație și Ocupare 2021-2027



Cofinanțat de
Uniunea Europeană



De ce vorbim despre asta?

În România trăiesc milioane de persoane cu diferite tipuri de dizabilități.

În hoteluri, restaurante și cafenele, fiecare client sau coleg contează. Dacă un spațiu nu este accesibil, clientul nu se întoarce. Dacă un coleg nu se simte inclus, nu rămâne.

Accesibilitatea și incluziunea persoanelor cu dizabilități în sectorul HoReCa se referă la adaptarea spațiilor, serviciilor și atitudinilor pentru a le oferi posibilitatea de a participa deplin și în egalitate de șanse la activitățile din restaurante, hoteluri și cafenele. Aceasta implică **eliminarea barierelor fizice digitale și de comunicare**, precum și o cultură a respectului și a ospitalității, asigurând astfel accesul egal la facilitățile și experiențele oferite.





Cofinanțat de
Uniunea Europeană



Ce înseamnă accesibilitate?

Accesibilitatea înseamnă **crearea unui mediu, a unor servicii și a unor produse care pot fi folosite de toți oamenii**, inclusiv de persoanele cu dizabilități, **fără bariere și fără a fi nevoie de adaptări majore din partea lor.**

Este o combinație între **design, infrastructură, informație și atitudine**. Posibilitatea ca o persoană să folosească un serviciu, un spațiu sau o informație **fără bariere**. Nu doar rampe pentru scaune cu roțile - ci și meniuri lizibile, website ușor de folosit, personal pregătit să comunice adaptat.





Dimensiuni ale accesibilității

1. Accesibilitate fizică

- ✓ Rampa de acces pentru utilizatorii de scaune rulante.
- ✓ Uși suficient de late.
- ✓ Toalete adaptate.
- ✓ Eliminarea pragurilor înalte și a obstacolelor.

2. Accesibilitate senzorială

- ✓ Meniuri în Braille pentru nevăzători.
- ✓ Sisteme de ghidaj audio pentru nevăzători.
- ✓ Panouri vizuale clare pentru persoanele cu deficiențe de auz.





Cofinanțat de
Uniunea Europeană



3. Accesibilitate informațională

- ✓ Limbaj simplu și clar în comunicare.
- ✓ Materiale explicative în mai multe formate (text, audio, video cu subtitrare).

4. Accesibilitate digital

- ✓ Site-uri și aplicații compatibile cu tehnologiile asistive.
- ✓ Rezervări online simplificate și intuitive.

5. Accesibilitate atitudinală

- ✓ Personal instruit să comunice respectuos și adaptat nevoilor fiecărui client.
- ✓ Eliminarea prejudecăților și tratamentul egal al tuturor persoanelor.





Cofinanțat de
Uniunea Europeană



Importanța accesibilității:

Respectarea drepturilor omului: Este un principiu fundamental, conform Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități, care garantează egalitatea de șanse.

Beneficii economice: O mai bună accesibilitate înseamnă atragerea unui segment mai larg de piață, creșterea satisfacției clienților și o imagine publică pozitivă pentru afacerile din HoReCa.

Crearea unei societăți mai echitabile: Prin eliminarea barierelor, se contribuie la participarea deplină a persoanelor cu dizabilități la viața comunitară și socială, în condiții de egalitate cu ceilalți.



Cofinanțat de
Uniunea Europeană



Ce înseamnă incluziune?

Este sentimentul că faci parte dintr-un loc, că ești acceptat și respectat.

În HoReCa, nu e suficient ca o persoană cu dizabilitate să intre – trebuie să se simtă binevenită și confortabilă pe tot parcursul experienței.





Cofinanțat de
Uniunea Europeană



Incluziunea persoanelor cu dizabilități în HoReCa

Incluziunea înseamnă **mai mult decât simpla prezență** a persoanelor cu dizabilități într-un restaurant, hotel sau cafenea. Este vorba despre a crea un mediu în care acestea **se simt respectate, binevenite și implicate**, atât ca **angajați**, cât și ca **clienți**.

1. Incluziunea ca angajați

Persoanele cu dizabilități pot aduce competențe, perspective și dedicare valoroase. Pentru ca ele să fie incluse real în echipă, HoReCa trebuie să:

- ❖ **Adapteze procesul de recrutare** – limbaj clar în anunțuri, interviuri accesibile, evitarea prejudecăților.
- ❖ **Asigure adaptări rezonabile la locul de muncă** – echipamente adaptate (ex.: stații de lucru la înălțime reglabilă, software pentru citire ecran).



Cofinanțat de
Uniunea Europeană



-
- ❖ **Oferă formare pentru toți angajații** privind diversitatea și colaborarea cu colegi cu nevoi diferite.
 - ❖ **Promovează un climat de respect și sprijin reciproc** – colegii să fie încurajați să ofere ajutor fără a fi intruzivi.

2. Incluziunea ca și clienți

Pentru ca persoanele cu dizabilități să se simtă binevenite și în siguranță în locațiile HoReCa:

Acces fizic – rampe, lifturi, toalete adaptate.

Acces informațional – meniuri în Braille, meniuri digitale accesibile, personal instruit să citească oferta dacă este necesar.

Comunicare adaptată – limbaj clar, disponibilitatea de a folosi gesturi sau scris pentru clienții cu deficiențe de auz.

Servicii personalizate – flexibilitate în acomodarea cerințelor speciale (ex.: aranjarea mesei pentru scaun rulant, iluminare adaptată).



Cofinanțat de
Uniunea Europeană



Beneficiile incluziunii



Creșterea satisfacției clienților și loialitate pe termen lung.

Îmbunătățirea imaginii brandului – localul este perceput ca fiind deschis și responsabil social.

Acces la o piață mai mare – persoane cu dizabilități, familiile și prietenii lor.

Mediu de lucru mai empatic și cooperativ – diversitatea în echipă duce la creativitate și soluții inovatoare.

Incluziunea persoanelor cu dizabilități în HoReCa nu este doar o obligație legală, ci și o oportunitate de a demonstra ospitalitate autentică.



Proiect cofinanțat din FSE+ Programul Educație și Ocupare 2021-2027





Cofinanțat de
Uniunea Europeană



Tipuri de dizabilități și nevoi

În HoReCa, putem întâlni clienți sau colegi cu:

- ❖ Dizabilități fizice (utilizatori de scaun rulant, dificultăți de mobilitate).
- ❖ Dizabilități senzoriale (deficiențe de vedere, deficiențe de auz).
- ❖ Dizabilități cognitive sau intelectuale.
- ❖ Dizabilități temporare (accidente, intervenții medicale).





Incluziunea ca angajați

Incluziunea ca angajat se referă la crearea unui mediu de lucru unde fiecare persoană se simte respectată, sprijinită și valorizată pentru identitatea sa unică, având un sentiment autentic de apartenență. Acest lucru implică asigurarea accesului egal la oportunități și resurse, încurajarea vocilor diverse și crearea unui spațiu sigur unde angajații pot fi ei înșiși fără teama de judecată sau discriminare.

Cum includem persoane cu dizabilități în echipă:

- ❖ Proces de recrutare adaptat și fără prejudecăți.
- ❖ Instruire specifică pentru toți colegii privind diversitatea.
- ❖ Adaptări rezonabile – echipamente și spații adaptate.
- ❖ Un mediu în care contribuțiile lor sunt apreciate.





Cofinanțat de
Uniunea Europeană



Incluziunea ca și clienți

Exemple de practici bune:

- ❖ Rampe și uși late pentru scaune rulante.
- ❖ Meniuri în Braille și meniuri digitale accesibile.
- ❖ Personal pregătit să comunice clar și cu răbdare.
- ❖ Posibilitatea de a personaliza experiența (masa aranjată special, iluminare adaptată).



Cofinanțat de
Uniunea Europeană



Beneficii pentru afacerile din Horeca

1. Crește satisfacția și loialitatea clienților.

- ❖ Persoanele cu dizabilități și însoțitorii lor se simt bineveniți și apreciați, ceea ce îi determină să revină.
- ❖ Un mediu accesibil și incluziv oferă o experiență plăcută tuturor clienților, ceea ce conduce la recomandări pozitive și review-uri bune.

2. Îmbunătățește reputația și imaginea brandului.

- ❖ O afacere care promovează incluziunea este percepută ca responsabilă social, modernă și deschisă.
- ❖ Imaginea pozitivă atrage atenția mass-media, a clienților conștienți și a partenerilor de afaceri.
- ❖ Poziționarea ca un lider în incluziune poate fi un avantaj competitiv puternic.



Proiect cofinanțat din FSE+ Programul Educație și Ocupare 2021-2027





Cofinanțat de
Uniunea Europeană



3. Acces la o piață mai largă și diversificată

- ❖ În lume, peste 1 miliard de persoane au dizabilități — un segment important de clienți potențiali.
- ❖ Incluziunea atrage nu doar persoanele cu dizabilități, ci și familiile, prietenii și susținătorii lor.
- ❖ Oferind servicii accesibile, afacerea poate crește volumul vânzărilor și veniturile.

4. Crearea unui mediu de lucru mai empatic și colaborativ

- ❖ Angajații învață să fie mai înțelecători și să colaboreze eficient într-un mediu divers.
- ❖ Incluziunea reduce tensiunile, prejudecățile și conflictele interne.
- ❖ O echipă diversă și inclusivă poate genera idei inovatoare și soluții creative.



Proiect cofinanțat din FSE+ Programul Educație și Ocupare 2021-2027



5. Respectarea legislației și evitarea riscurilor legale

❖ Multe țări au legi care impun **accesibilitatea și nediscriminarea**. Respectarea acestor norme protejează afacerea de amenzi, litigii și controale negative

6. Îmbunătățirea moralului și retenției angajaților. Angajații care lucrează într-un mediu incluziv sunt mai motivați și loiali. Reducerea fluctuației personalului economisește costuri legate de recrutare și training.

În concluzie, incluziunea persoanelor cu dizabilități este o investiție profitabilă pe termen lung, care aduce beneficii tangibile în toate aspectele afacerilor HoReCa.



Cofinanțat de
Uniunea Europeană



Provocări și soluții pentru incluziunea persoanelor cu dizabilități în HoReCa

Provocări

1. Costuri inițiale pentru adaptări

Implementarea rampelor, lifturilor, băilor accesibile sau a meniurilor în Braille necesită investiții financiare. Multe afaceri mici sau medii pot percepe aceste costuri ca o povară.

2. Lipsa instruirii personalului

Angajații nu sunt întotdeauna pregătiți să interacționeze corect și cu empatie cu persoanele cu dizabilități. Lipsa de cunoștințe poate duce la neînțelegeri, frustrări și experiențe negative pentru clienți.





3. Neconștientizarea nevoilor reale

Uneori, managerii și proprietarii nu cunosc în detaliu ce înseamnă accesibilitatea și ce nevoi au persoanele cu diferite tipuri de dizabilități. Deciziile luate fără consultarea persoanelor cu dizabilități pot duce la soluții ineficiente sau inutile.

4. Rezistența la schimbare

Cultura organizațională tradițională poate fi reticentă în a adopta noi practici și politici incluzive. Frica de schimbare poate împiedica progresul.

5. Infrastructură veche sau neadaptabilă

Clădirile istorice sau spațiile închiriate pot prezenta dificultăți majore în a deveni accesibile fără renovări costisitoare.



Solutii:

1. Investiții etapizate și prioritizare

Începe cu măsuri simple, cu impact mare (ex.: rampe portabile, meniuri digitale). Planifică modernizările pe termen mediu și lung, bugetând pentru adaptări mai complexe.

2. Training și formare continuă a personalului

Organizează sesiuni regulate de sensibilizare și instruire despre diversitate și incluziune. Invită experți și persoane cu dizabilități să împărtășească experiențe reale.

3. Consultarea persoanelor cu dizabilități

Înainte de a implementa soluții, cere feedback direct de la cei afectați. Colaborează cu ONG-uri sau grupuri specializate pentru recomandări practice.



4. Promovarea unei culturi organizaționale deschise

Încurajează comunicarea deschisă și învățarea continuă în echipă. Recunoaște și recompensează inițiativele de incluziune.

5. Adaptarea creativă a infrastructurii

Folosește soluții alternative acolo unde renovările nu sunt posibile (ex.: scaune rulante ușoare, ajutor din partea personalului). Folosește tehnologia pentru a suplini unele limitări fizice (ex.: aplicații mobile pentru ghidare).

În concluzie provocările **nu trebuie să fie bariere**. Cu o planificare atentă, deschidere și colaborare, orice afacere HoReCa poate deveni un spațiu cu adevărat incluziv și accesibil pentru toți



Cofinanțat de
Uniunea Europeană



Legislația anti-discriminare relevantă

Majoritatea țărilor au legi care interzic discriminarea persoanelor cu dizabilități. Aceste legi impun accesibilitate, tratament egal și sancționează discriminarea. Respectarea legii protejează afacerile din Horeca de amenzi și litigii.

Cum să recunoaștem și să prevenim discriminarea?

Educația și conștientizarea continuă a personalului. Politici clare anti-discriminare și proceduri pentru gestionarea plângerilor. **Promovarea unui limbaj și a unei atitudini respectuoase.**

Rolul managementului în nediscriminarea persoanelor cu dizabilități

Să fie un exemplu de respect și incluziune, să asigure instruirea periodică a echipei, să răspundă prompt și ferm la orice incident de discriminare.



Proiect cofinanțat din FSE+ Programul Educație și Ocupare 2021-2027





Cofinanțat de
Uniunea Europeană



Politici și proceduri esențiale pentru prevenirea discriminării persoanelor cu dizabilități în HoReCa

1. Politici scrise clare și accesibile

Este esențial ca afacerea să aibă documente oficiale care definesc clar ce este discriminarea și ce comportamente sunt interzise. Aceste politici trebuie să includă exemple concrete legate de dizabilitate și să fie comunicate tuturor angajaților, inclusiv noilor veniți, în mod regulat. Limbajul folosit trebuie să fie clar, simplu și ușor de înțeles, evitând jargonul legal.

2. Proceduri clare de raportare și gestionare a reclamațiilor

Trebuie stabilit un sistem simplu și accesibil prin care angajații și clienții pot semnala incidente de discriminare fără teamă. Poate fi un canal anonim, cum ar fi o cutie de sugestii sau o linie telefonică dedicată. Este important să existe un termen clar pentru rezolvarea reclamațiilor și un responsabil desemnat pentru gestionarea lor.



3. Sancțiuni și măsuri corective

Politicile trebuie să prevadă consecințe clare pentru încălcarea normelor anti-discriminare, care pot merge de la avertismente până la măsuri disciplinare severe. Măsurile corective pot include sesiuni suplimentare de formare, consiliere sau alte acțiuni pentru remedierea situației.

4. Revizuire periodică a politicilor

Pentru a fi eficiente, politicile trebuie actualizate regulat, în funcție de schimbările legislative, feedback-ul angajaților și experiențele din teren. **Revizuirea implică și consultarea persoanelor cu dizabilități sau a experților în domeniu.**

În concluzie, o politică anti-discriminare bine pusă la punct nu este doar o formalitate, ci o piatră de temelie pentru un mediu de lucru **sigur, respectuos și incluziv** în HoReCa.



Cofinanțat de
Uniunea Europeană



Crearea unui mediu de lucru incluziv și non-discriminator în HoReCa



1. Promovarea diversității în echipă

Angajarea persoanelor cu dizabilități, dar și a altor grupuri sub-reprezentate, pentru a crea o echipă cât mai variată. Recunoașterea faptului că diversitatea aduce perspective noi, idei creative și soluții inovatoare. Valorificarea diferențelor ca pe o resursă, nu ca pe un obstacol.

2. Adaptarea locului de muncă

Asigurarea accesibilității fizice: rampe, lifturi, toalete adaptate, spații suficient de largi pentru deplasarea persoanelor cu mobilitate redusă. Adaptarea echipamentelor și procedurilor de lucru pentru a răspunde nevoilor specifice ale angajaților cu dizabilități (ex: software de recunoaștere vocală, instrumente ergonomice). Flexibilitate în programul de lucru și în sarcinile atribuite, în funcție de capacitățile fiecăruia.



Cofinanțat de
Uniunea Europeană



3. Cultură organizațională bazată pe respect și incluziune

Încurajarea unui climat de respect reciproc între colegi, indiferent de diferențele individuale. Combaterea stereotipurilor și a prejudecăților prin comunicare deschisă și educație continuă. Promovarea empatiei, înțelegerii și susținerii reciproce.

4. Implicarea tuturor angajaților

Implicarea întregii echipe în inițiativele de incluziune pentru a crea un sentiment de apartenență. Dezvoltarea de activități și programe care să încurajeze colaborarea și socializarea între angajați cu diverse profiluri.



Cofinanțat de
Uniunea Europeană



5. Recunoașterea și celebrarea diversității

Organizarea de evenimente tematice, zile speciale sau campanii interne care să aducă în prim-plan diversitatea și incluziunea persoanelor cu dizabilitati. Aprecierea publică a eforturilor și realizărilor angajaților din grupuri diverse, inclusiv persoanelor cu dizabilități.

Beneficiile creării unui astfel de mediu

Crește motivația și satisfacția angajaților, îmbunătățește colaborarea și comunicarea în echipă, contribuie la o imagine pozitivă a afacerii în fața clienților și a comunității.



Cofinanțat de
Uniunea Europeană



Viziune pe termen lung pentru accesibilitatea și incluziunea a persoanelor cu dizabilitati în HoReCa

1. Angajamentul continuu pentru incluziune

Crearea unei culturi organizaționale în care incluziunea nu este doar o acțiune punctuală, ci un proces permanent și profund integrat. Implementarea unor politici și practici care să evolueze odată cu nevoile angajaților și clienților cu dizabilități.

2. Formare și educație continuă

Programarea regulată de traininguri pentru angajați, pentru a menține nivelul de conștientizare și competențe privind diversitatea și incluziunea. Colaborarea cu organizații specializate pentru a aduce expertiză actualizată și soluții practice.

3. Parteneriate și responsabilitate socială

Construirea unor relații solide cu comunitățile locale, ONG-uri și instituții care sprijină persoanele cu dizabilități. Participarea activă la inițiative de responsabilitate socială care promovează incluziunea.



Proiect cofinanțat din FSE+ Programul Educație și Ocupare 2021-2027



Cofinanțat de
Uniunea Europeană



4. Monitorizarea și evaluarea progresului

Stabilirea unor indicatori clari de performanță în domeniul incluziunii și accesibilității.

Realizarea de evaluări periodice pentru a adapta strategiile și a asigura îmbunătățiri continue.

În concluzie:

O viziune pe termen lung solidă pentru accesibilitate și incluziune în HoReCa transformă afacerea într-un model de bună practică, aduce beneficii economice și sociale și contribuie la construirea unei comunități mai echitabile și prietenoase pentru toți.



Cofinanțat de
Uniunea Europeană



Concluzie – Accesibilitatea si incluziunea persoanelor cu dizabilități în HoReCa

Accesibilitatea si incluziunea persoanelor cu dizabilități în HoReCa nu sunt doar o obligație legală sau un trend, ci sunt o alegere responsabilă și umană care aduc valoare reală. Prin crearea unui mediu accesibil și primitor, deschidem uși către oportunități diverse, îmbunătățim experiența tuturor angajaților și clienților și construim o comunitate bazată pe respect și empatie.

O afacere incluzivă este o afacere puternică, inovatoare și durabilă — un spațiu în care fiecare persoană își poate aduce contribuția unică și poate crește împreună cu echipa.

Incluziunea este cheia succesului pe termen lung, iar fiecare pas făcut în această direcție contează.