



---

Module de instruire privind turismul accesibil

## MODULUL DE INSTRUIRE 2

### Persoane cu dizabilități și/sau alte cerințe specifice de acces: bariere și problem

---



**Games Without Barriers**

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450  
CUP code G95G19000500006

The content of this document represents the views of the authors only and is their sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the National Agency or the European Commission or any other body of the European Union. The National Agency and the European Commission do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

**Games Without Barriers**  
**Învățare bazată pe joc în VET inițial pentru turism accesibil**  
**Fișa de identificare a documentului**

|  |   |
|--|---|
| <b>Contract Nr.:</b>   | G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450<br>CUP code G95G19000500006   |
| <b>Titlul întreg al proiectului</b>  | Învățare bazată pe joc în VET inițial pentru turism accesibil   |
| <b>Numele documentului</b>   | <b>Module de instruire privind turismul accesibil – Modulul 2: Persoane cu dizabilități și/sau alte cerințe specifice de acces: bariere și probleme</b> |
| <b>Contribuție la</b>  | <b>Material intelectual 2 – Module de instruire privind turismul accesibil</b>  |
| <b>Nivel de distribuire</b>  | Public  |
| <b>Data eliberării</b>   | 30/11/2021  |
| <b>Versiune</b>  | Finală  |
| <b>Statut și versiune</b>  | Versiunea 1   |
| <b>Număr de pagini</b>   | 126   |
| <b>Autori(s)</b>   | Reprezentanții tuturor partenerilor   |
| <b>Traducători</b>   | Profesori ai Colegiului Economic "Gheorghe Dragoș"  |
| <b>IO / Responsabil de sarcină</b>   | ENAT  |
| <b>Abstract (pentru diseminare)</b>  |   |
| <p>Prezentul document reprezintă al doilea dintre cele patru module de formare privind Turismul Accesibil: MODULUL 2 „Persoane cu dizabilități și/sau alte cerințe specifice de acces: bariere și probleme”. Conține descrierea detaliată a celor patru unități de învățare ale sale în ceea ce privește conținutul, rezultatele învățării (cunoștințe, abilități și competențe), material de instruire pentru prezentarea acestuia (prezentări PPT) și activități experimentale, pe cât posibil bazate pe abordarea edutainmentului, susținând lecții teoretice și utilizarea instrumentelor și platformelor interactive.</p> |   |
| <p><b>Cuvinte cheie: unități de învățare și rezultate ale învățării, material de instruire și activități de susținere, turism accesibil, turism pentru toți, cerințe de acces, bariere și probleme, servicii de cazare, servicii de restaurant/alimentare și băuturi, agenții de turism și sectorul MICE</b></p>   |   |

## Cuprins

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Introducere</b> .....   | <b>3</b>  |
| Unitatea de învățare 1 - Prezentare generală .....   | 5         |
| UÎ1 Descrierea și rezultatele învățării .....  | 5         |
| UÎ 1 Prezentări PPT și activități de învățare .....  | 7         |
| <b>Unitatea de învățare 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare</b>                              | <b>25</b> |
| UÎ2 Descrierea și rezultatele învățării .....  | 25        |
| UÎ2 Prezentări PPT și activități de învățare .....   | 27        |
| <b>Unitatea de învățare 3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de restaurant/Mâncare și Băuturi</b> ..... | <b>49</b> |
| UÎ3 Descrierea unității de învățare 3 și rezultatele învățării .....   | 49        |
| UÎ3 Prezentări PPT și activități de învățare .....   | 51        |
| <b>Unitatea de învățare 4 - Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul agențiilor de turism și MICE</b> .....       | <b>80</b> |
| UÎ4 Descrierea și rezultatele învățării .....  | 80        |
| UÎ4 Prezentări PPT și activități de învățare: axate pe agențiile de turism.....  | 82        |
| UÎ 4 Prezentări PPT și activități de învățare: axate pe sectorul MICE .....  | 92        |
| UÎ 4 Prezentări PPT și activități de învățare: Axat pe festivaluri/evenimente.....   | 111       |

## Introducere

Prezentul document reprezintă al doilea dintre cele patru Module de Formare privind Turismul Accesibil: **MODULUL 2 „Persoane cu dizabilități și/sau alte cerințe specifice de acces: bariere și probleme”**. Conține patru unități de învățare destinate elevilor școlilor vocaționale de turism cărora le-au fost rar adresate experiențele de formare existente în domeniul turismului accesibil și care analizează persoanele cu diferite deficiențe și nevoi specifice de acces și obstacolele cu care se confruntă în utilizarea serviciilor turistice,.

Pe lângă o unitate de învățare introductivă în care tema barierelor și problemelor din turism este abordată în termeni generali, celelalte unități de învățare se concentrează pe principalele sectoare de servicii turistice reflectând și domeniile de studiu ale școlilor partenere, după cum urmează:

- **Unitatea de învățare 1 – Prezentare general**
- **Unitatea de învățare 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare**
- **Unitatea de învățare 3 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi**
- **Unitatea de învățare 4 - Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul agențiilor de turism și MICE**

Fiecare unitate de învățare constă din:

- descriere detaliată a conținuturilor și rezultatelor învățării, adică ceea ce elevii vor cunoaște, înțelege și vor putea face la finalizarea fiecărei unități de învățare, adică cunoștințele, abilitățile și competențele lor.
- materialelor de instruire, în principal prezentări PPT, pentru predarea conținuturilor
- descrierea sintetică a activităților de formare experimentală pe cât posibil pe baza abordării edutainmentului, susținând lecțiile teoretice și utilizând instrumente și platforme interactive.

La fel ca și celelalte module care alcătuiesc producția intelectuală 2, modulul 2 a fost dezvoltat după cum urmează.

Partenerii de proiect experți în turism accesibil (ENAT și Incipit) au definit structura și conținutul general al modulului de formare și l-au descris în termeni de unități de învățare și rezultatele învățării aferente, în colaborare cu Consorzio ITACA.

Sprijinți de ENAT și Incipit, profesori ai școlilor partenere – IPSSEOASC Assisi, Escola Superior d'Hostaleria de Barcelona, Colegiul Economic „Gheorghe Dragos” Satu Mare – instruiți în prealabil pe probleme de accesibilitate în cadrul “Evenimentului de deschidere comun de formare a personalului”, au dezvoltat unitățile de învățare conținuturile și au elaborat prezentări PPT.

În acest scop, cadrele didactice au apelat la ceea ce au învățat în cadrul “Evenimentului comun de deschidere de formare a personalului” și au folosit, în sprijinul lor, materialele de învățare conținute în „Setul de instruire a formatorilor privind Turismul Accesibil” (IO1), încercând să îl adapteze pe cât posibil elevilor, simplificându-l și făcându-l mai ușor de utilizat/înțeles.

Pe lângă aceasta, profesorii, cu sprijinul expertului partener în edutainment (Wattajob) și folosind instrumentele și metodologiile sugerate în „Setul de instrumente pentru formatori pentru planificarea și desfășurarea activităților de formare” (vezi IO5), au conceput activități practice de învățare – chestionare, teste.



, lucrări de grup etc. – pe cât posibil pe baza abordării edutainmentului promovată în proiect.

Modulul 2 a fost testat în timpul primului schimb de grupuri de elevi organizat online din cauza pandemiei de Covid-19 în perioada 26-30 aprilie 2021 (vezi IO5) și ajustat pe baza feedback-ului primit.



## Unitatea de învățare 1 - Prezentare generală

### UÎ1 Descrierea și rezultatele învățării

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>Descriere</b>   |   |
| <b>Durata orei</b> | <b>45'</b>  |
| <b>Conținut</b>    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clasificarea Internațională a Funcționării, Dizabilității și Sănătății: de la modelul medical la cel social-mediu al dizabilității și terminologia potrivită</li> <li>2. Diferite tipuri de deficiențe și alte nevoi de acces: dizabilități fizice, senzoriale, mentale și ascunse</li> <li>3. Cerințe referitoare la turiștii cu diferite dizabilități și/sau alte nevoi specifice de acces</li> <li>4. Proiectarea unui mediu construit accesibil și a unor servicii accesibile</li> </ol>  |
| <b>Competențe</b>  |   |
| <b>Cunoștințe</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cursantul cunoaște și înțelege Clasificarea Internațională a Funcționării, Dizabilității și Sănătății.</li> <li>- Cursantul cunoaște diferitele grupuri de persoane cu cerințe de acces (referindu-se la deficiențe fizice, vizuale, auditive, mentale și alte cerințe specifice de acces, inclusiv deficiențe „ascunse sau invizibile” sau condiții de sănătate și cerințe alimentare speciale datorate alergiilor/intoleranței alimentare)</li> <li>- Cursantul cunoaște principalele bariere de acces pentru diferite tipuri de utilizatori din lanțul de servicii turistice</li> </ul> |
| <b>Abilități</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cursantul este capabil să recunoască persoana cu cerințe specifice de acces ca un individ a cărui excludere din societate se datorează oportunităților reduse oferite de mediul construit și social.</li> <li>- Cursantul este capabil să recunoască ce mediu construit este necesar pentru a îndeplini aceste cerințe în sectorul turismului.</li> <li>- Cursantul este capabil să examineze metodele de depășire a barierelor din lanțul de servicii turistice, fie prin ajustări la mediul construit, fie prin furnizarea de informații despre barierele inevitabile.</li> </ul>        |
| <b>Competențe</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cursantul este gata să recunoască faptul că accesibilitatea este o responsabilitate societală care afectează toți oamenii și permite participarea activă în societate.</li> <li>- Cursantul este capabil să descrie modul în care un arhitect sau designer a planificat să adapteze facilitățile fiecărui potențial client și să folosească conceptele de Design Universal pentru a planifica modificări, pe baza unor exemple de bună practică.</li> </ul>  |
| <b>Activități</b>  |   |

Activitate de grup. Grupul de cursanți ar trebui să identifice situația persoanelor cu diferite dizabilități și alte nevoi specifice de acces conform schemei ICF și să identifice cerințele de acces ale fiecăruia.

### Material de instruire

Prezentare PPT.

## UÎ 1 Prezentări PPT și activități de învățare



IO2 – Module de instruire privind turismul accesibil

**Modulul de formare 2 - Persoanele cu dizabilități și / sau alte nevoi specifice de acces: cerințe, bariere și probleme**

***Unitatea de învățare 1 - Privire de ansamblu***

Material de instruire:  
Prezentări PPT și activități de învățare

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CLUP code G95G19000500006  
The content of this document represents the views of the authors only and is their sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the National Agency or the European Commission or any other body of the European Union. The National Agency and the European Commission do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.



M2 U1 – Privire de ansamblu

Turism fără bariere  
Nevoia de accesibilitate



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 U1 – Privire de ansamblu

**Dizabilitatea**



«Dizabilitatea este caracterizată ca rezultatul sau consecința unei relații complexe între starea de sănătate a unui individ și factorii personali și externi care reprezintă circumstanțele în care trăiește individul ».

Source ICF (WHO, 2001) <https://www.who.int/classifications/icf/en/>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U1 – Privire de ansamblu

**În ICIDH (Clasificarea internațională a deficiențelor, dizabilităților și handicapurilor, 1980)**

handicapul este considerat a fi o pierdere a activităților fizice și handicapul ca o condiție dezavantajoasă care limitează rolul normal pentru individ în raport cu vârsta, sexul și factorii socio-culturali

**MEDICAL MODEL**

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U1 – Privire de ansamblu

**Clasificarea internațională a dizabilității și sănătății funcționale**

ICF a fost publicat în 2001 (de Organizația Mondială a Sănătății) și oferă un limbaj internațional standardizat despre descrierea factorilor de sănătate, dizabilități și mediu.

**ICIDH** Schimbă ideea de dizabilitate care este acum rezultatul unei legături între sănătatea, caracteristici și mediul înconjurător.

Este, de asemenea, utilizabil în multe alte domenii diferite: social, transport și turism



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U1 – Privire de ansamblu

### Model biopsihologic

- Oferă o viziune coerentă a diferitelor perspective ale sănătății: biologice, individuale și sociale
- Îndepărtează conceptul de handicap de a fi doar o consecință a bolilor la o recunoaștere a interacțiunii factorilor de sănătate, funcționare, mediu și personal

· **Fonte:**

· [https://www.cdc.gov/nchs/data/icd/icfoverview\\_finalforw\\_ho10sept.pdf](https://www.cdc.gov/nchs/data/icd/icfoverview_finalforw_ho10sept.pdf)



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U1 – Privire de ansamblu

### Concluzii

- ✓ Contextul de mediu are un rol fundamental în facilitarea sau, invers, împiedicarea participării la viața socială, economică și profesională a fiecărui individ.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U1 – Privire de ansamblu

## Concluzii

- ✓ **Accesibilitatea** în diverse locuri, spații și la echipamente reprezintă, prin urmare, mijloacele de a permite și garanta participarea tuturor la activitățile vieții într-un mod activ și autonom.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U1 – Privire de ansamblu

## Categoriile de persoane cu dizabilități

Persoanele cu dizabilități pot avea una sau mai multe dintre următoarele deficiențe:

- ✓ Fizic
- ✓ Sensorial (vizual, auditiv)
- ✓ Cognitiv.....
- ✓ Și multe altele



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U1 – Privire de ansamblu

## Persoanele cu deficiențe fizice sau motorii



## M2 U1 – Privire de ansamblu

## Deficiențe fizice sau motorii

Ele reprezintă pierderea parțială sau totală a abilităților fizice, inclusiv

- Echilibrul sau mersul pe jos
- Apucarea și manipularea obiectelor
- Împingerea, tragerea, ridicarea și atingerea.

Multe activități implică mai mult de una dintre aceste abilități.

## M2 U1 – Privire de ansamblu

## Persoanele cu deficiențe fizice sau motorii

### Ce au ei nevoie?

Nevoile de acces ale vizitatorilor cu deficiențe motorii sunt legate în principal de **mediul construit**, care ar trebui să fie proiectat fără bariere și în conformitate cu principiile de proiectare universală, pentru a permite tuturor utilizatorilor să se deplaseze în siguranță și confort, să folosească facilitățile și să participe la activități.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U1 – Privire de ansamblu

## Deficiențe ale funcției de voce și vorbire



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U1 – Privire de ansamblu

**Deficiențe ale funcției de voce și vorbire**

- Lipsa abilității de a vorbi sau disartrie. Acest lucru poate implica dificultăți atunci când purtați o conversație cu ceilalți.
- Este posibil ca oamenii să fie înțeleși greșit și acest lucru poate duce la pericolul de a nu putea alerta personalul de serviciu sau o altă persoană atunci când are nevoie de ajutor sau când există un pericol.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U1 – Privire de ansamblu

**Deficiențe senzoriale**

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training





M2 U1 – Privire de ansamblu

## Persoanele cu deficiențe de atingere

- Este posibil ca unele persoane să nu poată simți nimic cu partea inferioară a corpului și a picioarelor, altele pot avea, de asemenea, o pierdere a simțurilor tactile la nivelul mâinilor, brațelor și partea superioară a corpului.
- Lipsa simțului tactil poate afecta capacitatea de a utiliza un ecran tactil sau alte dispozitive care trebuie percepute parțial prin atingere.
- Oaspeții cărora le lipsește simțul tactil sau pot fi expuși riscului de rănire din cauza obiectelor foarte ascuțite, foarte fierbinți sau foarte reci, deoarece nu reacționează la contactul cu ele



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 U1 – Privire de ansamblu

## Persoanele cu deficiențe senzoriale

- Oamenii se confruntă cu probleme similare legate de lipsa simțului olfactiv.
- Principalele pericole constau în lipsa reacției la substanțele chimice toxice, la alți poluanți periculoși din aer sau la fumul de la incendiu.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U1 – Privire de ansamblu

## Persoane cu simțul mirosului și gustului reduse

ce au ei nevoie?

Nevoia semnalării situațiilor periculoase



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U1 – Privire de ansamblu

## Persoanele cu deficiențe de vedere

Pot fi orbi sau cu vedere parțială.

Pot fi expuși la pericole, accidentându-se prin simplul mers pe trotuar, împiedicându-se pe trepte, lovind obiecte nemarcate sau rănindu-se pe suprafețe fierbinți sau obiecte ascuțite și margini.

Dacă problema vederii este combinată cu probleme de echilibru, individul este expus unor riscuri mai mari, inclusiv coliziune cu obiecte, alunecare și cădere



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U1 – Privire de ansamblu

## Persoanele cu deficiențe de vedere de ce au ei nevoie?

- mai multe informații verbale și o descriere detaliată și mai precisă.
- medii și servicii mai puțin complexe.
- mesaje audio pentru a informa despre facilități, procedurile de evacuare etc.
- avertismente tactile și / sau sonore adecvate, oriunde ar putea exista un pericol pentru acestea.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U1 – Privire de ansamblu

## Persoanele cu deficiențe de auz

- Deficiența de auz este invizibilă la prima vedere. Acestea includ pierderea parțială a auzului sau surditate completă. Poate fi dobândit la naștere sau mai târziu în viață.
- Persoanele cu deficiențe de auz sau surde comunică în principal folosind limbajul semnelor.
- Limbile semnelor variază de la o țară la alta, important de știut în scopuri de interpretare.
- Persoanele născute cu deficiențe de auz pot avea dificultăți de scriere și vorbire din cauza greutăților pe care le-au experimentat în dobândirea limbajului.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U1 – Privire de ansamblu

## Persoanele cu deficiențe de auz

- Ele se fac înțelese în principal folosind limbajul semnelor din limba lor maternă sau în scris.
- Unii oameni dobândesc deficiențe de auz mai târziu în viață. Aceasta înseamnă că este puțin probabil să fie competenți în utilizarea limbajului semnelor.
- Dacă și-au menținut capacitatea de a vorbi, sunt capabili să comunice relativ bine cu oamenii care aud.
- Unele persoane sunt capabile să citească buzele.
- Unele persoane folosesc un aparat auditiv.



## M2 U1 – Privire de ansamblu

## Persoanele cu deficiențe de auz de ce au ei nevoie?

Unii oameni pot prefera să vadă pictograme și desene pentru a înțelege și a comunica.

În procedurile de evacuare, semnalizarea luminii ar fi esențială, împreună cu alte semnale importante.



## M2 U1 – Privire de ansamblu

## Persoanele cu deficiențe de auz ce au ei nevoie?

- ✓ Comunicarea verbală este dificilă în medii zgomotoase
- ✓ Calitățile acustice ale camerelor vor afecta capacitatea de a înțelege limbajul
- ✓ O bună iluminare este importantă pentru citirea buzelor
- ✓ Sistemele de bucle auditive care furnizează sunet amplificat direct către aparatul auditiv al unei persoane pot fi utile în zonele de recepție și punctele de vânzare a biletelor pentru a îmbunătăți comunicarea verbală



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U1 – Privire de ansamblu

## Alte persoane cu cerințe specifice de acces

- Persoanele în vârstă
- Copiii mici
- Oamenii de statură foarte mare sau mică
- Străinii care nu înțeleg limba locală
- Persoanele cu afecțiuni pe termen lung: epilepsie, afecțiuni cardio-vasculare, alergii și hipersensibilități, intoleranță alimentară și diete speciale, astm etc.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U1 – Privire de ansamblu

## Persoanele în vârstă

- Seniori au o mare nevoie de a obține informații detaliate despre destinație, transport, serviciile oferite și zona înconjurătoare, inclusiv informații despre disponibilitatea asistenței medicale.
- Pot fi reticenți în a se deplasa singuri într-un mediu necunoscut.
- Persoanele în vârstă pot avea, de asemenea, o boală cronică.
- Un mediu accesibil este important pentru ei.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U1 – Privire de ansamblu

## Persoanele în vârstă

- Persoanele în vârstă, deși nu sunt persoane cu dizabilități, au adesea dificultăți similare în desfășurarea activităților zilnice și împărtășesc nevoile lor de accesibilitate.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



**M2 U1 – Privire de ansamblu****Copii mici**

- Zonele cu trafic auto sau trafic mixt (inclusiv biciclete) reprezintă un pericol pentru copiii mici.
- Locurile cu apă adâncă nesupravegheată prezintă un pericol pentru cei care nu pot înota.
- Locurile aflate la înălțime, fără supraveghere, prezintă pericole de cădere.
- Ferestrele și ușile balconului de la etajele superioare fără fixări sigure sunt periculoase.
- Copiii necesită un program de comunicare și vizită adaptat.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training

**M2 U1 – Privire de ansamblu****Oameni de statură foarte mare sau mică**

Înălțimea prea mare sau prea mică poate împiedica desfășurarea unor activități cotidiene, firești, zilnice.

Oamenii mai mici pot întâmpina dificultăți în aprecierea nivelurilor sau a pașilor și în a vedea un ecran dacă în fața lor se află alte persoane.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U1 – Privire de ansamblu

## Oameni de dimensiuni foarte mari sau mici

Oamenii mai mari pot avea dificultăți în a sta sau a se deplasa în spații închise.

Cei supraponderali pot avea dificultăți în a urca sau a coborî trepte.

Vizitatorii pot fi expuși în situații de urgență din cauza lipsei de abilitate de a se deplasa ușor sau rapid și sunt în pericol în caz de evacuări.



## M2 U1 – Privire de ansamblu

## Neînțelegerea limbii locale

Dificultăți de comunicare și de înțelegere

- informație
- Avertizări
- Directii/ Ghidări
- Instrucțiuni scrise

- **Putem folosi simboluri**



**M2 U1 – Privire de ansamblu****Persoane cu boli cronice**

- Persoanele care au alergii (SAU reacții alergice) sau hipersensibilități
- Persoanele cu afecțiuni cardio-vasculare
- Persoanele cu diabet zaharat
- Persoanele cu intoleranță alimentară
- Persoane cu cerințe dietetice speciale etc.

**M2 U1 – Privire de ansamblu****Persoanele cu alergii sau hipersensibilități**

- Unele persoane sunt extrem de sensibile la anumite substanțe din mediu, din produsele alimentare sau în contactul direct cu pielea, care toate pot provoca reacții alergice.



## M2 U1 – Privire de ansamblu

**Persoanele cu alergii sau hipersensibilități**

- Tipul și gradul de alergie variază da la individ la individ și poate varia de la o iritație ușoară la otrăvire în condiții severe și chiar moarte.
- Reacțiile alergice se pot datora plantelor, părului animalelor, alimentelor, substanțelor chimice și materialelor precum nichelul și latexul.
- Alergenii de mediu includ praf (adesea asociat cu covoare), materiale de construcție, fum și plante cu flori.



## M2 U1 – Privire de ansamblu

**Ce am învățat?**

- ✓ Clasificarea internațională a funcționării, handicapului și sănătății.
- ✓ Diferitele grupuri de persoane cu cerințe specifice de acces: deficiențe fizice, vizuale, auditive, cognitive
- ✓ Deficiențe sau condiții de sănătate și cerințe dietetice speciale datorate alergiilor / intoleranței alimentare)




## Unitatea de învățare 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

### UÎ2 Descrierea și rezultatele învățării

| Descriere             |  |
|-----------------------|--|
| <b>Durata orei</b>    | <b>3h inclusiv activitățile</b>  |
| <b>Conținuturi</b>    | <p>1. Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite tipuri de dizabilitati si ale altor grupuri de turisti intr-un hotel sau alte tipuri de spatii de cazare.</p> <p>2. Acces fizic, caracteristici și servicii accesibile pentru spațiile de cazare</p> <p>3. Analiza diferitelor facilități/servicii din spațiile de cazare (cu excepția restaurantelor) în funcție de diferitele cerințe specifice de acces legate de deficiențe fizice, vizuale, auditive, mentale și alte cerințe de acces</p> <p>Parcare desemnată, acces și intrare (trasee accesibile, acces la nivel, rampe, uși de intrare..)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Zona de primire/lobby (trasee accesibile, lifturi, spațiu de manevra la scări, birou de receptie, buclă auditiva pentru persoane cu deficiente de auz care utilizează aparat auditiv si alarmă vibratoare pentru persoane surde, formate alternative de informare pentru nevăzători si persoane cu deficiente de vedere, caine de asistenta, semnalizare, uși ... ..) Camere de oaspeți cu băi proprii (spațiu de manevră, paturi, dulapuri, alt mobilier,...)</li> <li>✓ Zona de servicii: zona wellness, piscine etc. (nu includ sălile de conferințe/ședințe)</li> <li>✓ Asistență cu bagajele, accesibilitatea facilităților/dispozitivelor din camera de oaspeți, proceduri de evacuare de urgență...</li> </ul> |
| Rezultatele învățării |  |
| <b>Cunoștințe</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cursantul cunoaște cerințele de acces ale persoanelor cu diferite tipuri de dizabilități și alte nevoi de acces în concordanță cu facilitățile de cazare.</li> <li>- Cursantul cunoaște principalele bariere de acces -ale utilizatorilor cu nevoi din sectorul de cazare- care i-ar putea împiedica să intre, să se deplaseze și să se bucure de mediul unității de cazare și de facilitățile acesteia.</li> </ul>   |
| <b>Abilități</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cursantul este capabil să recunoască ce caracteristici ale mediului construit sunt necesare pentru a satisface nevoile clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul de cazare.</li> <li>- Cursantul este capabil să identifice elemente de design și servicii accesibile în unitățile de cazare</li> <li>- Cursantul este capabil să examineze metodele de depășire a barierelor din sectorul de cazare prin ajustări la mediul construit și serviciile oferite sau să ofere informații despre barierele inevitabile.</li> </ul>  |

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Competențe</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cursantul este pregătit să colaboreze pentru a oferi facilități de cazare accesibile, potrivite pentru clienții cu cerințe specifice de acces</li> <li>- Cursantul este pregătit să identifice barierele în calea mobilității, utilizării și participării în sectorul de cazare și să colaboreze în găsirea de soluții alternative.</li> <li>- Cursantul este pregătit să identifice caracteristicile cheie ale soluțiilor de acces în spațiile de cazare și să se asigure că oaspeții cu cerințe specifice de acces sunt capabili să acceseze și să utilizeze facilitățile și serviciile în mod corespunzător.</li> </ul> |
| <p><b>Activități</b></p>   |   |
| <p><b>Activitate de grup</b> Fiecare grup de studenți trebuie să identifice barierele de accesibilitate în diferite situații date din cadrul serviciilor de cazare (fizic sau în imagini/video, față în față sau online) în funcție de dizabilitățile sau nevoile speciale atribuite..</p> |   |
| <p><b>Material de instruire</b></p>  |   |
| <p>PPT (imagini, videoclipuri) fizice sau online, recreare de situație și spații cu bariere de acces.<br/>Exemple de bune practici.</p>  |   |

## UÎ2 Prezentări PPT și activități de învățare



IO2 – Module de instruire privind turismul accesibil

**Modulul de formare 2 - Persoanele cu dizabilități și / sau alte nevoi specifice de acces: cerințe, bariere și probleme**

***Unitatea de învățare 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare***

Material de instruire:  
Prezentări PPT și activități de învățare

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CLUP code G95G19000500006  
The content of this document represents the views of the authors only and is their sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the National Agency or the European Commission or any other body of the European Union. The National Agency and the European Commission do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.



M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

## Accesibilitatea mediului construit

### Avantaje

- Se ține seamă de diversele nevoi ale persoanelor cu cerințe specifice
- Este mai sigur și mai convenabil pentru toată lumea
- Contribuie la durabilitate și este o investiție pe viitor, deoarece se ține cont de schimbarea stilului de viață și a condițiilor de viață
- Îmbunătățește calitatea vieții
- Susține independența utilizatorilor și participarea



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

## Cazările construite accesibil includ

- Toate facilitățile necesare unei cazări (clădiri și servicii)
- produse și servicii tehnologice utilizate în clădiri, de ex. ascensoare, scări rulante, pasarele de deplasare, săli/ terenuri de sport, SPA-uri etc.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

### Cazările construite accesibil includ:

- Deplasare către / în interior / de la - inclusiv acces de urgență și evacuare
- Spații publice și trasee lângă hotel sau altă clădire de cazare
- Parcarea și alte zone de transport în apropierea facilităților de cazare.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

### Clădiri și zone de cazare

### Noi proiecte de design:

- accesibilitate pentru toți utilizatorii, respectând reglementările de construcție și standardele stabilite pentru accesibilitate



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

## Clădiri și zone de cazare

**Clădiri existente:** deseori necesită adaptări pentru a le face accesibile.

**Dar a pune o rampă nu este suficient ... și aceasta din imagine, de exemplu, este prea abruptă și nu are balustrade!**



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

## Clădiri și zone de cazare

**Clădiri și medii existente:** deseori necesită adaptări pentru a le face accesibile.

**Dar a pune o rampă nu este suficient ... și aceasta, de exemplu, este prea abruptă și nu are balustrade!**



Gli adattamenti devono essere conformi agli standard di accesso.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

## Clădiri existente destinate cazărilor



Înainte

După



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

## Clădiri noi și existente destinate cazărilor

Există diferite legislații și standarde de accesibilitate în diferite state membre ale UE.

**Doar respectarea legislației și a standardelor nu este întotdeauna suficientă**, deoarece acestea pot lua în considerare doar cerințele minime.

Prin aplicarea unei abordări de design universal, designul mediului construit va trebui să fie accesibil și adecvat pentru cea mai largă gamă de utilizatori.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

**Partenerul tău pleacă în străinătate câteva luni pentru studii.**

Plănuise să petreceți ultimul weekend împreună într-o cabană romantică în pădure. **BUT....**



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

Cu câteva zile înainte, ți-ai rupt piciorul.

Sună imediat la hotel și ei îți spun că **nu sunt echipați să te primească în aceste condiții.**



Vă vor rambursa banii, deoarece nu vă pot oferi o alternativă: **în ciuda faptului că au multe camere disponibile, niciuna dintre ele nu se potrivește situației dvs. \***



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

**Într-adevăr, ați găsit un alt loc, complet accesibil și v-ați bucurat de un weekend de neuitat.**

Pe lângă faptul că îl vei recomanda apropiaților și familiei tale, te-ai decis că vei sărbători acolo ziua de naștere împreună cu prietenii tăi.



M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

## Accesibilitatea facilităților de cazare:

Care este adevărata problemă de „afacere”?



## M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

## Accesibilitatea facilităților de cazare: Care este problema „afacerii”?

Clădirile și  
facilitățile de  
cazare inaccesibile  
**exclud/  
îndepărtează  
mulți clienți  
potențiali.**



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

## Accesibilitatea facilităților de cazare: Care este problema „afacerii”?

Clădirile și  
facilitățile de  
cazare inaccesibile  
exclud mulți clienți  
potențiali și **reduc  
profitabilitatea  
afacerilor!**



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

## Unele dintre barierele comune de acces în hoteluri și alte facilități de cazare ...

### INTRĂRI

- nivelul pragului de intrare neadaptat
- Scări la intrările în clădiri și în interiorul clădirilor



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

## UȘI

Lipsa ușilor automate  
Uși grele



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

UȘI  
Uși de sticlă  
fără marcaje de  
contrast



GamesWithoutBarriers.com



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

RECEPȚIE



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

SCĂRI  
Trepte inegale  
trepte prea înalte  
Fără balustrade



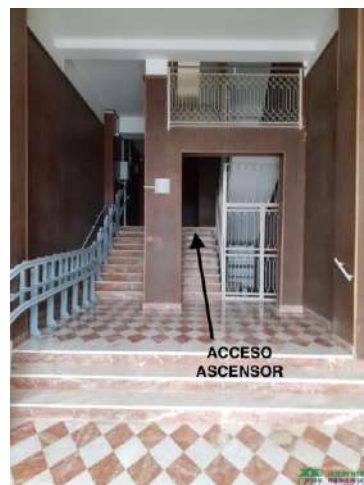
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

LIFTURI  
Uși înguste, ascensoare mici  
Ascensoare care nu sunt  
accesibile  
Panouri inaccesibile



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



**M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare**

Funcționează serviciile alternative, dacă nu există lift?



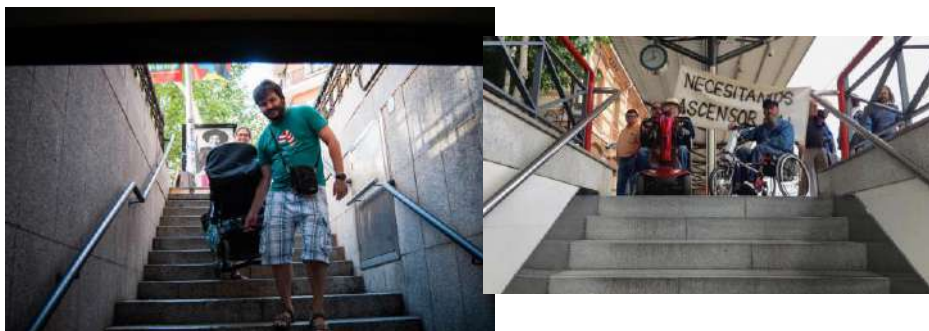
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



**M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare**

Funcționează serviciile alternative, dacă nu există lift?



Trebuie să găsim alternative și să informăm clienții despre ele!



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

Trotuarul din fața hotelului este accesibil?



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

Există locuri de parcare destinate persoanelor cu dizabilități? Au suficient spațiu de mișcare?



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

## Cameră de oaspeți



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

## Băile



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

Este infrastructura hotelului  
accesibilă pentru toți clienții?



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

Este SPA-ul accesibil tuturor clienților?



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

Să ne jucăm...\*



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

Identificarea barierelor: 3 locuri de cazare

**Echipa 1 și 2:**

Fermă de vacanță în Assisi (Italia):

Le Rondini di Francesco

<https://www.rondinifrancescoassisi.com/>

**Echipa 3 și 4:**

Hotel de 4 stele în Satu Mare (România):

Vila Class Hotel <https://vila-class.ro/en/>

**Echipa 5 și 6:**

Hostel de tineret din Barcelona (Spania):

Hostel Sans <https://www.hostalsans.com/>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training





M2 UÎ 2 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de cazare

## Ce am învățat azi?

- ✓ Cerințele de acces ale facilităților de cazare.
- ✓ Principalele bariere de acces pentru diferitele tipuri de utilizatori din sectorul de cazare



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## Unitatea de învățare 3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile de restaurant/Mâncare și Băuturi

### U13 Descrierea unității de învățare 3 și rezultatele învățării

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Descriere</b>             |   |
| <b>Durata orei</b>           | <b>3h inclusive activități</b>  |
| <b>Conținuturi</b>           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite tipuri de dizabilități și ale unor grupuri de turiști într-un restaurant și alte servicii de alimentație și băuturi.</li> <li>2. Acces fizic, caracteristici și servicii accesibile pentru restaurante</li> <li>3. Analiza diferitelor zone/servicii din restaurant în funcție de diferite cerințe specifice de acces precum cele fizice, vizuale, auditive, psihice și altele. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sali de mese (spațiu de manevră, aranjarea scaunelor și mobilierului, articole de autoservire, meniuri cu litere mari, meniuri cu imagini, paie și pahare/cupe ușoare, scaune înalte pentru copii, muzică de fundal, iluminat, ...)</li> <li>✓ Asigurarea de toalete accesibile și facilități de schimbare a copiilor</li> <li>✓ Aranjarea alimentelor pe farfurie pentru nevăzători</li> </ul> </li> <li>4. Furnizarea de alimente și băuturi pentru persoanele cu cerințe alimentare speciale din cauza alergiilor/intoleranței alimentare, inclusiv informații relevante, prezentarea ingredientelor și etichetarea conform legislației UE și naționale</li> </ol>  |
| <b>Rezultatele învățării</b> |   |
| <b>Cunoștințe</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cursantul cunoaște cerințele de acces ale persoanelor cu diferite tipuri de dizabilități și alte nevoi specifice de acces în restaurante și alte unități de alimentație și băuturi.</li> <li>- Cursantul cunoaște principalele bariere de acces pentru persoanele cu diferite tipuri de dizabilități și alte cerințe specifice de acces în restaurante și alte facilități de alimente și băuturi, care le-ar putea împiedica să intre, să se deplaseze și să se bucure de mediu și de mâncarea și băutura din unitate.</li> <li>- Cursantul înțelege importanța furnizării de alimente și băuturi pentru persoanele cu cerințe alimentare speciale, în conformitate cu legislația UE și națională.</li> <li>- Cursantul cunoaște diferite tipuri de alergii și intoleranțe alimentare precum și alte cerințe alimentare (vegetarieni, vegani, halal, cușer etc.)</li> <li>- Cursantul știe ingredientele de evitat sau de folosit pentru a satisface diferite cerințe alimentare</li> <li>- Cursantul cunoaște procedurile care trebuie urmate în utilizarea zonelor de bucătărie și a echipamentelor pentru prepararea mâncărurilor în conformitate cu diferitele cerințe alimentare</li> </ul> |
| <b>Abilități</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cursantul este capabil să recunoască ce caracteristici ale mediului construit sunt necesare pentru a satisface cerințele</li> </ul>  |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>clienților cu cerințe specifice de acces în restaurante și alte unități de catering.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cursantul este capabil să identifice elemente de design accesibile în restaurante și alte facilități alimentare.</li> <li>- Cursantul este capabil să identifice metodele de depășire a barierelor din restaurant și din alte servicii alimentare prin ajustări la mediul construit și serviciile oferite sau să ofere informații despre barierele inevitabile.</li> <li>- Cursantul este capabil să aleagă ingredientele potrivite pentru clienții cu cerințe alimentare diferite</li> <li>- Cursantul este capabil să pregătească alimente și băuturi potrivite pentru clienții cu cerințe alimentare diferite</li> </ul> |
| <b>Competențe</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cursantul este gata să colaboreze la amenajarea unor zone de luat masa accesibile în restaurante și alte facilități de catering, potrivite pentru clienții cu cerințe specifice de acces</li> <li>- Cursantul este pregătit să servească clienții cu cerințe specifice de acces.</li> <li>- Cursantul este pregătit să pregătească mese și băuturi dietetice speciale, potrivite pentru clienții cu cerințe alimentare diferite</li> </ul>  |
| <b>Activități</b>  |  |
| <p><b>Lucru în grup pe studii de caz:</b> Studenților li se va oferi un articol/studiu de caz care explică o situație în care persoanele cu cerințe specifice de acces au fost nemulțumite de servicii. Ei trebuie să identifice erori și să rescrie povestea pentru a se asigura că clienții vor fi satisfăcuți</p> <p>și/sau</p> <p><b>Lucru în grup:</b> Elevii trebuie să propună meniuri complete în funcție de diferitele cerințe alimentare</p> |  |
| <b>Material de instruire</b>   |  |
| <p>PPT cuprinzând problemele de accesibilitate pentru restaurante, cafenele, baruri etc.</p>   |  |

## UÎ3 Prezentări PPT și activități de învățare



IO2 – Module de instruire privind turismul accesibil

**Modulul de formare 2 - Persoanele cu dizabilități și / sau alte nevoi specifice de acces: cerințe, bariere și probleme**

***Unitatea de învățare 3 - Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi***

Material de instruire:  
Prezentări PPT și activități de învățare

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CLUP code G95G19000500006  
The content of this document represents the views of the authors only and is their sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the National Agency or the European Commission or any other body of the European Union. The National Agency and the European Commission do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.



## M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

## Ce este important pentru serviciile de catering accesibil?

1. Spațiu și aspect
2. Mobila
3. Meniul



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

## Zona de parcare cu spațiu adecvat/ locuri de parcare desemnate

**Reach the building**

**Designated car parking spaces for disabled visitors:**  
Clearly marked, at shortest possible distance to building entrance, by level access route.

UD HOTELS REFERENCE SHEET

ENAT  
European Network for Accessibility Training

Source: ENAT



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training





## M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

- ✓ Distanța maximă recomandată de la locul de parcare desemnat până la intrare: 50 m.
- ✓ Cel puțin un loc de parcare destinat persoanelor cu dizabilități



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

### Unele dintre barierele comune de acces

- ✓ Lipsa accesului la nivel
- ✓ Scări la intrările în clădire și în interior
- ✓ Dificultăți mari pentru persoanele cu dizabilități motorii și pentru toți cei care temporar sau permanent nu pot gestiona treptele



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

## Un design bun permite - designul defectuos creează bariere



Source: ENAT



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

## Intrări accesibile



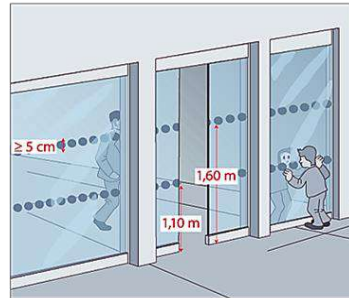
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



**M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi**

- Uși cu lățime adecvată pentru a permite trecerea utilizatorilor de scaune cu rotile
- Lățimea ușii se măsoară în cel mai îngust punct și cu ușa deschisă la 90 de grade
- Ușile de sticlă trebuie să aibă indicatoare vizuale (marcaje) neîntrerupte poziționate la 2 înălțimi diferite deasupra nivelului etajului

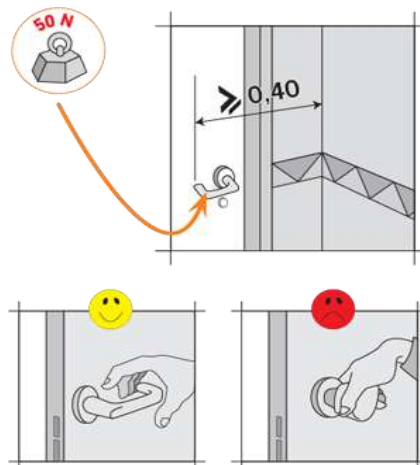


Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training

**M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi**

Mânerile care pot fi acționate cu „pumnul închis” sunt cele mai potrivite.  
Mânerile „de tip buton” trebuie evitate, deoarece acestea sunt dificil de acționat de către persoanele care au dificultăți în apucare.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

## Toalete accesibile



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

## Toalete accesibile

- ✓ Ușă de intrare cu lățime adecvată pentru utilizatorii de scaune cu rotile, de preferință care funcționează spre exterior și cu mâner orizontal pe partea interioară sau ușă glisantă
- ✓ Aspect și dimensiuni minime: spațiu liber de manevrare în fața scaunului de toaletă și a chiuvetei,
- ✓ Spațiu liber lângă toaletă pentru un scaun pentru a permite transferul lateral



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U13 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

## Toalete accesibile

- ✓ Chiuvetă fără suport pentru picioare și spațiu liber la genunchi pentru a ușura utilizarea scaunului cu rotile
- ✓ Robinete tip pârghie mixer. Robinete așezate la îndemâna utilizatorului scaunului cu rotile. Se recomandă mixere termostactice pentru a limita temperatura apei calde.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U13 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

## Toalete accesibile

- ✓ Oglindă, cu înălțimi superioare și inferioare potrivite pentru utilizarea de către persoanele scunde sau utilizatorii de scaune cu rotile și persoane înalte
- ✓ Alte accesorii instalate pentru a fi ușor accesibile și utilizate de utilizatorii de scaune cu rotile
- ✓ Șine de prindere orizontale pe ambele părți ale toaletei
- ✓ Alarma de asistență



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U13 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

## Facilități de schimbare a scutecelor bebelușilor



Facilitățile pentru schimbarea bebelușilor ar trebui să aibă:

- Unitate de schimbare a bebelușilor
- Cos
- Cârlig pentru sac de schimb
- Chiuveta pentru spalarea mainii



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U13 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

## Amenajarea restaurantului și spațiu

Este important să luați în considerare aspectul și spațiul pentru circulația liberă din restaurant pentru a permite persoanelor care utilizează dispozitive de

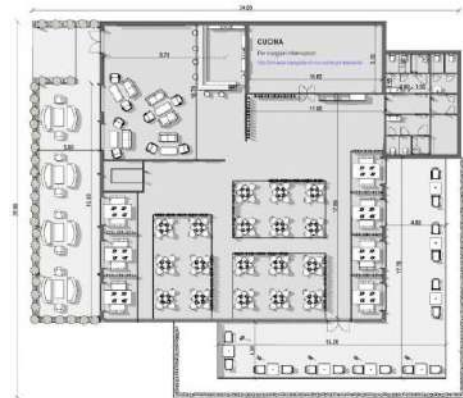
mobilitate să se deplaseze cu ușurință

Acces la nivel (fără trepte sau cu rampă)

Trecere liberă adecvată între mese și pereți

Trecere liberă adecvată între mese și scaune

Iluminare suficientă



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

## Blaturi de autoservire aflate la înălțime potrivită pentru toți utilizatorii



Source: ENAT



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

## Exemple de autoservire



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 U13 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

## 2. Mobila



Mesele cu un singur picior central și la o înălțime adecvată permit accesul ușor pentru persoanele care utilizează un scaun cu roțile

Source: ENAT



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 U13 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

## 3. Meniu

Considera:

Meniuri potrivite pentru toți clienții

Meniu pentru nevoi dietetice speciale

(alergii și intoleranțe alimentare: fără gluten, fără lactoză, cu conținut scăzut de sare, diabetic etc.)

Preferințe dietetice (vegetariani, vegani, kosher, halal etc.)

Meniu pentru copii



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U13 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

### 3. Meniu

Considera:

4. Meniuri prezentate în formate alternative

Meniuri în Braille

Meniuri cu caractere mari



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U13 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

### 3. Meniu

Considera:

5. Meniuri prezentate în formate alternative

- Meniuri ilustrate pentru persoane care nu știu să citească (copii, persoane cu dificultăți de învățare sau care nu cunosc limba locală)



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

### 3. Meniu

Considera:

6. Meniuri prezentate în formate alternative

- Meniuri furnizate pe o tabletă sau o aplicație pentru telefon inteligent
- Meniu citit cu voce tare de chelner pentru oaspeții care sunt orbi sau cu deficiențe de vedere



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

### Meniuri pentru persoane cu deficiențe de vedere

- ✓ Cuvintele să fie distanțate, nu prea apropiate
- ✓ Contrast suficient între fundal și font
- ✓ Nu imprimați text peste imagini
- ✓ Nu utilizați fonturi stilizate, cum ar fi: Impact, Juice, Matisse, Rockwell, Matura, Snap, Lucida



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 U13 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

## Meniuri pentru persoane cu deficiențe de vedere

- ✓ Cuvintele să fie distanțate, nu prea apropiate
- ✓ Contrast suficient între fundal și font
- ✓ Nu imprimați text peste imagini
- ✓ Nu utilizați fonturi stilizate, cum ar fi: Impact, Juice, Matisse, Rockwell, Matura, Snap, Lucida



M2 U13 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

## Meniu pentru oaspeți nevăzători sau cu deficiențe de vedere



Unele aplicații care citesc meniul QR și scannerul de coduri de bare pot furniza informații audibile





M2 U13 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

## Persoane cu condiții de sănătate pe termen lung

### Alergii sau hipersensibilități

Unele persoane sunt extrem de sensibile la anumite substanțe din mediu, din produsele alimentare sau în contactul direct cu pielea, care toate pot provoca reacții alergice.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 U13 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

## Persoane cu condiții de sănătate pe termen lung

Tipul și gradul de alergie variază de la individ la individ și poate varia de la o iritație ușoară la otrăvire în condiții severe de debilitare și chiar moarte.

Reacțiile alergice se pot datora plantelor, părului animalelor, alimentelor, substanțelor chimice și materialelor precum nichelul și latexul.

Alergenii de mediu includ praf (adesea asociat cu covoare), materiale de construcție, fum și plante cu flori.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training





M2 U13 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

## Persoane cu condiții de sănătate pe termen lung

### Alergii și hipersensibilități - intoleranță alimentară

- ❖ Reacțiile alergice pot include curgerea nasului și ochilor și probleme de respirație care, în circumstanțe acute, pot restricționa activitățile unei persoane.
- ❖ Reacțiile lor pot fi similare cu cele ale persoanei care nu are rezistență.
- ❖ În cazul în care mesele și băuturile sunt incluse într-un tur, este necesar ca vizitatorii să informeze liderul grupului și / sau magazinul de catering dacă au alergii alimentare.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 U13 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

## Meniuri pentru cerințe dietetice speciale

Alimentele cele mai susceptibile de a da reacții alergice sunt: laptele de vacă, ouă, soia, nuci și arahide, pește, crustacee și grâu.

Prevalența adevăratei alergii alimentare în populație este de 2 - 4% la adulți și 6% - 8% la copii, procente semnificativ mai mici decât percepția individuală plasată la 25% - 30%.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



**M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi**

Regulamentul UE 1169/2011 prevede obligația de a indica în mod clar pe etichetă (folosind dispozitive grafice precum bold, culori diferite, subliniere ...) ingredientele care pot provoca alergii.

Această obligație se aplică și alimentelor nepreambalate preparate în întreprinderi, cum ar fi cantinele și restaurantele.

**M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi**

## Lista alergenilor





M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

### CUM SE COMUNICĂ PREZENȚA ALERGENILOR

Orice operator care asigură alimente în cadrul unei facilități, cum ar fi un restaurant, cantină, școală sau spital, sau chiar printr-un serviciu de catering, sau prin intermediul unui vehicul sau suport fix sau mobil, trebuie să ofere consumatorului final informații despre substanțele sau produsele care cauzează alergii sau intoleranțe, astfel cum sunt enumerate în anexa II la Regulamentul (UE) nr. 1169/2011.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

### CUM SE COMUNICĂ PREZENȚA ALERGENILOR

Aceste informații pot fi raportate:

- În meniu
- Pe registre sau semne speciale
- Utilizarea sistemelor electronice, tehnologice sau IT. În cazul în care se utilizează sisteme electronice precum „aplicații pentru smartphone”, coduri de bare, coduri QR etc., acestea nu pot fi în niciun caz configurate ca singurele instrumente deoarece nu sunt ușor accesibile întregii populații.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training





M2 U13 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

### CUM SE COMUNICĂ PREZENȚA ALERGENILOR

Informațiile despre alergenii alimentari trebuie să fie disponibile consumatorilor.

1. Operatorul din sectorul alimentar este obligat să indice în scris, într-un loc clar și vizibil, o declarație precum: „informații despre prezența substanțelor sau produselor care provoacă alergii sau intoleranțe sunt disponibile contactând personalul în serviciu”;



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 U13 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

### CUM SE COMUNICĂ PREZENȚA ALERGENILOR

Informațiile despre alergenii alimentari trebuie să fie disponibile consumatorilor.

2. Operatorul din sectorul alimentar raportează, în scris, în meniu, în registru sau pe un semn special, o declarație precum: „pentru orice informații despre substanțe și alergeni, este posibil să se consulte documentația corespunzătoare care va fi furnizată, dacă este necesar, de către personalul de serviciu



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training





M2 U13 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

## INSTRUIREA PERSONALULUI PE ALERGENI

Managerii de afaceri din domeniul alimentar trebuie să se asigure că personalul implicat în pregătirea, vânzarea și administrarea alimentelor este instruit în mod adecvat cu privire la riscul alergenilor (inclusiv riscul de contaminare încrucișată) și sunt pregătiți să răspundă clienților/consumatorilor, tuturor cererilor de informații cu privire la alergeni. De asemenea, ar trebui să se asigure că informațiile privind alergiile de pe eticheta alimentelor preambalate utilizate ca ingrediente sunt accesibile personalului și clienților și sunt actualizate.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 U13 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

## Cum să faci restaurantul să devină potrivit din punct de vedere alergic :

- Pregătirea specifică a chelnerilor;
- Managementul clienților;
- Indicați alergiile în meniuri;
- Verificare constantă;
- Servicii flexibile;



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



**M2 U13 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi****Bucătărie corespunzătoare din punct de vedere alergen**

- Să existe o bucătărie mică pentru a pregăti feluri de mâncare pentru diferite nevoi pentru a evita contaminarea încrucișată
- Dacă nu este posibil să creați un spațiu dedicat în bucătărie, utilizați vase și echipamente de diferite culori pentru a pregăti aceste preparate
- Instruirea personalului vizavi de diete speciale și stiluri alimentare
- Instruiți tot personalul din bucătărie în legătură cu procedurile care trebuie adoptate pentru a evita contaminarea încrucișată

**M2 U13 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi****CUM SĂ IMPLEMENTAȚI PREVENIREA ȘI  
CONTROLUL RISCURILOR ÎN SALA DE MASĂ  
sau restaurant****Informați întotdeauna clientul!**



M2 U13 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

## MENIUL

- Specificați ingredientele alergice din meniu
- Indicați în meniu că clientul își poate explica nevoile în caz de alergie alimentară
- Includeți o secțiune „diete speciale” care include feluri de mâncare care nu conțin alimente alergice  
(de exemplu, primele feluri sau deserturi fără lapte / ouă / nuci, un al doilea fără pește etc.)



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 U13 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

## Personalul

- Trebuie să fie capabil să răspundă în mod adecvat la întrebări despre ingrediente.
- Trebuie să ofere consumatorului alergic informațiile, într-un mod clar și amabil, **înainte** de a plasa comanda
- Trebuie să respecte planul de autocontrol așteptat.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

## ÎN BUCĂTĂRIE PENTRU EVITAREA CONTAMINĂRII

### ÎNCRUCIȘATE:

#### 1. Contact direct (de exemplu prin mănuși sau mâini)



Spălați-vă mâinile sau schimbați-vă mănușile de fiecare dată când manipulați alimente diferite, potențial alergice

Evitați utilizarea mănușilor din latex folosind mănușilor din vinil sau nitril este o alternativă.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

## EVITAREA CONTAMINĂRII ÎNCRUCIȘATE ÎN BUCĂTĂRIE

### 2. Contact între alimente cu alergeni alimentari și alte alimente

Nu depozitați alimente diferite în contact direct



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

## EVITAREA CONTAMINĂRII ÎNCRUCIȘATE ÎN BUCĂTĂRIE

### 3. Contact cu ustensilele folosite pentru gătit și service (tacâmuri, veselă, vase)

Utilizați instrumente diferite pentru fiecare aliment diferit



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

**EVITAREA CONTAMINĂRII ÎNCRUCIȘATE ÎN BUCĂTĂRIE****4. Contactul cu suprafețele de pregătire; blaturi de lucru, frigidere, grătare, feliatoare**

curățați suprafețele cu atenție după utilizare



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

**Studiu de caz real: Client cu boală celiacă  
Care sunt procedurile de urmat?**

Patru momente fundamentale referitoare la riscul prezenței glutenului în produse:

1. Achiziții
2. Depozitare
3. Producție
4. Serviciu

La aprovizionare, este important să luați în considerare 3 categorii de alimente de pe piață:

- Permise
- În pericol
- Interzis



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

## Gluten-Free Grains

| ✓ Yes!   | ✗ No!   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amaranth</li> <li>• Arrowroot</li> <li>• Besan</li> <li>• Buckwheat</li> <li>• Coconut Flour</li> <li>• Corn Flour, Starch or Meal</li> <li>• Hominy</li> <li>• Legumes</li> <li>• Millet</li> <li>• Popcorn</li> <li>• Potato Flour or Starch</li> <li>• Quinoa</li> <li>• Rice</li> <li>• Sorghum</li> <li>• Tapioca</li> <li>• Teff</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Barley</li> <li>• Breadcrumbs</li> <li>• Bulgur</li> <li>• Couscous</li> <li>• Durum</li> <li>• Einkorn</li> <li>• Farro</li> <li>• Graham Flour</li> <li>• Kamut</li> <li>• Malt</li> <li>• Oats</li> <li>• Rye</li> <li>• Seitan</li> <li>• Semolina</li> <li>• Spell</li> <li>• Triticale</li> <li>• Wheat</li> </ul> |



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

### Depozitare și producție:

- Toate materiile prime destinate producției fără gluten să fie corect depozitate
- Trebuie depozitate: pe rafturi dedicate și adecvate și separat de alte produse care conțin gluten
- De la depozit la bucătărie, pentru a evita pericolul de confuzie, este recomandabil să nu cărați produse fără gluten în același timp cu cele cu gluten.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



**M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi****În bucătărie materiile prime destinate producției fără gluten trebuie****depozitate astfel :**

- Într-un dulap și / sau frigider sau rafturi prestabilite
- În cazul rafturilor prestabilite, utilizați cele superioare
- Echipamentele și instrumentele trebuie depozitate în locuri dedicate sau departe de sursele de contaminare
- Pungile și recipientele ermetice utilizate pentru depozitare trebuie să poarte o etichetă de identificare



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training

**M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi**

În ceea ce privește pregătirea preparatelor, în bucătărie:

suprafețele pe care se prepară alimente fără gluten trebuie utilizate exclusiv pentru aceste produse, acestea trebuie să fie departe de posibilele surse de contaminare și astfel de spații pot fi identificate ca zone pentru prepararea fără gluten prin semnalizare;



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



**M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi**

Echipamentele (cuptoarele, cuptoarele cu microunde, plitele etc.) trebuie curățate la momentul utilizării; ustensilele (spatule, cuțite, lingurile, oalele, ghivecele, recipientele etc.) trebuie să fie curate în momentul utilizării.

Recomandări generale:

Îmbrăcăminte- personalul trebuie să poarte uniforme curate și necontaminate;

După orice preparare cu alimente care conțin gluten,

personalul trebuie să se spele întotdeauna bine pe mâini;

Pregătirea cafelei, pentru cafea de orz și cafea aromată, vă

recomandăm utilizarea de mașini prestabilite



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training

**M2 UÍ3 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi**

## Stiluri dietetice



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 U13 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 U13 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi

Meniu de copii



- colorat
- Folosiți imagini
- Alimente simple
- Porții mici



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training





**M2 U13 – Cerințe de acces, bariere și probleme în serviciile Restaurant/Mâncare și Băuturi**

## Ce am învățat?

- Cerințele de acces ale persoanelor cu dizabilități diferite și alte cerințe specifice de acces în restaurante și alte facilități alimentare și băuturi.
- Principalele bariere de acces pentru persoanele cu diferite dizabilități și alte cerințe specifice de acces în restaurante și alte facilități de alimente și băuturi, care le-ar putea împiedica să intre, să se deplaseze și să se bucure de mediu și de mâncarea și băutura lor.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## Unitatea de învățare 4 - Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul agențiilor de turism și MICE

### UÎ4 Descrierea și rezultatele învățării

| Descriere             |  |
|-----------------------|--|
| <b>Durata orei</b>    | <b>3h inclusive activitățile</b>   |
| <b>Contents</b>       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite tipuri de dizabilități și ale altor grupuri de turiști în sectorul agențiilor de Turism și MICE.</li> <li>2. Proiectarea de facilități și servicii accesibile în sectorul Agențiilor de Turism și MICE pentru toți utilizatorii</li> <li>3. Analiza diferitelor zone/servicii din sectorul agențiilor de turism și MICE în funcție de diferitele cerințe specifice de acces ale clienților precum cele fizice, vizuale, auditive, mentale și alte cerințe de acces.</li> </ol> <p><b>Agențiile de turism:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bariere și soluții pentru clienții agențiilor de turism cu cerințe specifice de acces în funcție de deficiențe (deficiențe fizice, vizuale, auditive și cognitive)</li> <li>✓ Exemple de agenții de turism existente care oferă servicii pentru clienții cu nevoi specifice de acces</li> <li>✓ Lista a ceea ce ar trebui să facă agențiile de turism pentru a garanta accesibilitatea clienților lor</li> </ul> <p><b>MICE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Săli de conferințe și ședințe: spațiu liber și spațiu de manevră, scaune, scene și spații de vorbire, pupitru sau podium, dotare tehnică, acustică, zgomote de fond, iluminare, ...</li> <li>✓ Toalete accesibile</li> <li>✓ Târguri și spații expoziționale: amenajare, trasee accesibile, acces nivelat la standuri, semnalizare, informații în mai multe formate, subtitrări, zonă liniștită</li> <li>✓ Festivaluri și evenimente: locuri prioritare, servicii de descriere audio, interpretare în limbajul semnelor, asistență personală (voluntari)</li> </ul> |
| Rezultatele învățării |  |
| <b>Cunoștințe</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cursantul cunoaște cerințele de acces ale persoanelor cu diferite tipuri de dizabilități și alte nevoi specifice de acces în agențiile de turism și locațiile din sectorul MICE.</li> <li>- Cursantul cunoaște principalele bariere de acces pentru diferite tipuri de clienți, care i-ar putea împiedica să folosească serviciile unei agenții de turism și ale sectorului MICE.</li> <li>- Cursantul cunoaște cerințele de acces ale persoanelor cu diferite tipuri de dizabilități și alte cerințe specifice de acces pentru a le permite să participe (ca vorbitori sau public) la o conferință/eveniment. Cursantul cunoaște măsurile pentru a asigura participarea persoanelor cu dizabilități la festivaluri și evenimente.</li> </ul>   |

|   |   |
|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cursantul cunoaște principalele bariere de acces pentru diferitele tipuri de participanți în locațiile MICE, care i-ar putea împiedica să intre, să se deplaseze și să se bucure de eveniment.</li> </ul>  |
| <b>Abilități</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cursantul este capabil să identifice caracteristicile și serviciile de accesibilitate potrivite pentru clienții cu cerințe specifice de acces în agențiile de turism și sectorul MICE.</li> <li>- Cursantul este capabil să examineze metodele de depășire a barierelor din agențiile de turism și locațiile MICE prin ajustări aduse mediului construit și serviciilor oferite sau să ofere informații despre barierele inevitabile.</li> </ul> |
| <b>Competențe</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cursantul este gata să colaboreze în amenajarea unor agenții de turism accesibile și servicii MICE potrivite clienților cu cerințe specifice de acces.</li> <li>- Cursantul este capabil să identifice barierele în calea mobilității, utilizării și participării în sectoarele agențiilor de turism și MICE și să colaboreze în găsirea de soluții alternative.</li> </ul>  |
| <b>Activități</b>   |   |
| <p><b>Joc de rol:</b> studenții trebuie să se pună în pielea persoanelor cu cerințe specifice de acces și trebuie să identifice ceea ce este corect/incorect într-o sală de conferințe simulată și în alte medii.</p> |   |
| <b>Material de instruire</b>  |   |
| <p>PPT care abordează accesibilitatea agențiilor de turism și a locațiilor MICE.<br/>Exemple de bune practici</p>   |   |

## UÎ4 Prezentări PPT și activități de învățare: axate pe agențiile de turism



IO2 – Module de instruire privind turismul accesibil

**Modulul de formare 2 - Persoanele cu dizabilități și / sau alte nevoi specifice de acces: cerințe, bariere și probleme**

***Unitatea de învățare 4 - Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul agențiilor de turism și MICE: Cu accent pe AGENȚIILE DE VOIAJ***

Material de instruire:  
Prezentări PPT și activități de învățare

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CLUP code G95G19000500006  
The content of this document represents the views of the authors only and is their sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the National Agency or the European Commission or any other body of the European Union. The National Agency and the European Commission do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.



M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Agențiile de Turism

1. Ce fel de dizabilități putem întâlni în rândul turiștilor?

<https://wordwall.net/resource/75627/science/learning-disabilities>



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Agențiile de Turism

2. Persoanele cu deficiențe de vedere

Acești călători vor fi însoțiți de obicei atunci când călătoresc, dar nu întotdeauna. <https://www.youtube.com/watch?v=f9PqEadh3m0>

| Bariere                          | Soluții   |
|----------------------------------|---|
| Prezentarea pachetelor turistice | Agențiile de turism ar trebui să ofere programe de călătorie personalizate cu informații scrise în Braille.<br>Fonturi mari și contrast bun al culorilor pentru materialele tipărite. |



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



**M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Agențiile de Turism****3. Persoane cu deficiențe de auz parțiale sau totale.**

Atunci când o persoană nu răspunde la o cerere sau avertisment, acest lucru poate fi rezultatul unei incapacități de a auzi.

[https://www.youtube.com/watch?v=4Pu\\_I1T6T4](https://www.youtube.com/watch?v=4Pu_I1T6T4)

| Bariere  | Soluții   |
|--|---|
| Dificultăți în înțelegerea programelor turistice propuse sau a posibilităților de călătorie. | Există mai multe moduri de a comunica cu o persoană care are o deficiență de auz, cum ar fi citirea buzelor, ortografia degetelor, limbajul semnelor, scrierea și instrumentele electronice.<br>Notă importantă: limbajul semnelor variază de la o țară la alta. E bine să aveți la dispoziție un pix și hârtie pentru a permite clientului să își scrie nevoile. |

**M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Agențiile de Turism****4. Persoanele cu dizabilități fizice**

Spre deosebire de alte persoane care se pot transfera în locuri alternative dacă nu sunt mulțumiți de alegerea hotelului sau camerei, este posibil ca persoanele cu dizabilități fizice să nu aibă această opțiune din cauza numărului limitat de hoteluri/ camere accesibile / adaptate sau a altor facilități disponibile.

Nu este ușor pentru persoanele cu deficiențe de mobilitate să iasă și să viziteze locuri publice, deoarece foarte adesea facilitățile publice nu sunt complet sigure pentru ei. De exemplu, un utilizator de scaun cu roțile ar putea fi îngrijorat în legătură cu rularea pe străzi și trotuare, deoarece s-ar putea răsturna cu ușurință dacă suprafața nu este suficient de plată sau de largă. Rampele de bordură sunt folosite pentru a depăși diferențele de înălțime dintre stradă și trotuar sau pentru a intra într-un magazin.

<https://wordwall.net/play/14187/707/396>





## M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Agențiile de Turism

| Bariere  | Soluții  |
|--|--|
| Lipsa rampei de acces la ușa de intrare a agenției de turism | Instalarea unei rampe de acces   |
| Lățimea ușii nu permite intrarea scaunului cu roțile         | Lărgirea intrării în agenția de turism pentru a facilita intrarea utilizatorilor de scaune cu roțile   |
| Spațiu insuficient în interiorul agenției                    | Reamenajarea sau schimbarea mobilierului pentru a facilita persoanele cu deficiențe de mobilitate.<br>Pentru utilizatorii de scaune cu roțile, raza de acoperire este limitată în funcție de poziția așezată.<br>• Proiectarea birourilor, meselor, ghișeelelor sau bazinelor de apă ar trebui să permită o abordare și o utilizare ușoară<br>• spațiu adecvat pentru manevră<br>• înălțime și spațiu adecvat pentru picioarele lor sub chiuvetă sau blat. |



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Agențiile de Turism

### Persoanele cu deficiențe de vorbire

- Lipsa abilității de a vorbi sau disartria. Acest lucru poate implica dificultăți atunci când purtați o conversație cu ceilalți.

| Bariere                           | Soluții   |
|-----------------------------------|---|
| Persoanele pot fi înțelese greșit | Unele persoane folosesc limbajul semnelor pentru a vorbi sau dispozitive de asistență pentru a-și îmbunătăți sau completa vorbirea, fie cu o tastatură, fie cu alte dispozitive de comunicare.<br>• Pictogramele pot servi și ca mijloc de comunicare pentru cei cărora le lipsește vorbirea.<br>• A avea la îndemână hârtie și creion poate ajuta la depășirea problemelor de comunicare, în multe situații. |



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÎ4 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Agențiile de Turism

### Cum ajută agențiile de turism călătorii cu cerințe de acces?

Dacă o persoană sau un membru al unui grup are o dizabilitate sau cerințe specifice de acces, agenții de turism trebuie să acorde atenție nevoilor individului.

Lipsa de accesibilitate, facilități și înțelegere sunt doar câteva dintre barierele care trebuie abordate.

Există câteva agenții de turism grozave care oferă sfaturi și aranjamente pentru a vedea lumea indiferent de handicap.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÎ4 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Agențiile de Turism

Lucrul cu agenții de turism specializați le va permite clienților să participe la toate activitățile și să viziteze toate site-urile și locațiile pe care ar dori să le vadă.



Agenții de turism cu experiență și cunoștințe despre accesibilitate pot planifica călătorii și ajuta în alegerea hotelului, stațiunii, transportului, destinațiilor și activităților care sunt potrivite tipului de dizabilitate avut.



Planificarea unei călătorii pe cont propriu va veni cu o mulțime de întrebări cu privire la accesibilitate pe când colaborarea cu agenții de turism specializați vă va economisi timp și efort, oferind mai multe oportunități de a vă bucura de călătorie.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



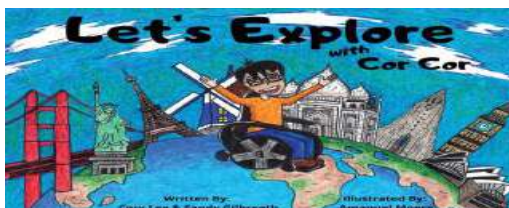
**M2 UÎ4 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Agențiile de Turism**

Introduceți o agenție de turism care oferă servicii speciale pentru persoanele cu dizabilități. Pentru aceasta, utilizați următoarele link-uri:

<https://www.friendshipcircle.org/blog/2012/04/04/7-travel-agencies-for-special-needs-travel>

<https://curbfreewithcorylee.com/2019/11/27/disability-travel-agents-to-plan-your-next-trip/>

<https://www.limitlesstravel.org/disabled-holidays/>

**M2 UÎ4 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Agențiile de Turism**

Prima echipă, va studia site-ul agenției de turism „Go Wheel The World” și va prezenta un program turistic pentru o persoană în scaun cu roțile. Utilizați următorul link:

<https://gowheeltheworld.com/es/riviera-maya/>

A doua echipă va studia site-ul agenției de turism „Travel eyes” și va prezenta un program turistic pentru nevăzători. Utilizați următorul link:

<https://www.traveleyes-international.com/continent/europe/>

A treia echipă va studia site-ul agenției de turism „Călătorii nelimitate” și va prezenta un program turistic pentru persoanele cu deficiențe de auz. Utilizați următorul link:

<https://www.limitlesstravel.org/disabled-holidays/deaf-people/>

| Facilități              |  |
|-------------------------|--|
| Cazare                  |  |
| Servicii în restaurante |  |



M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Agențiile de Turism

## Ce ar trebui să facă pe viitor agențiile de turism specializate în turism accesibil ?

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Agențiile de Turism

Ce ar trebui să facă agențiile de turism pentru a-și îmbunătăți serviciile pentru turiștii cu cerințe specifice de acces? Exemple....

- Identificați barierele din lanțul turistic pentru persoanele cu nevoi speciale
  - încheiați o înțelegere cu întreprinderile de cazare și companiile de transport. (Înălțimea scaunului sau absența patului adecvat în întreprinderile de cazare etc. poate deranja turiștii).
- Stabiliți legături comerciale cu furnizorii de servicii pentru persoanele cu nevoi speciale
- Oferiți diferite opțiuni pentru familiile cu copii (preferința întreprinderilor de cazare care oferă alternative speciale de mâncare, dormitoare și pătuțuri pentru bebeluși și copii).
- Furnizați informații despre ofertele accesibile pe un site web accesibil

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training





**M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Agențiile de Turism**

**Ce ar trebui să facă pe viitor agențiile de turism specializate în turism accesibil ?**

- Să închirieze autobuze turistice potrivite pentru persoanele cu mobilitate redusă
- Utilizarea CD-urilor demonstrative cu subtitrări pentru persoanele cu deficiențe de auz în autobuzele turistice.
- Să se asigure că evenimentele precum ceremonii de nuntă, ritualuri etc. sunt accesibile tuturor oaspeților.
- Aranjați echipamentul pentru persoanele cu cerințe de accesibilitate (de exemplu, închirierea de scaune cu roțile, cărucioare pentru familiile cu copii și având bastoane pentru persoanele în vârstă).



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



**M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Agențiile de Turism**

**Ce ar trebui să facă pe viitor agențiile de turism specializate în turism accesibil ?**

- Excursiile de vizitare unde sunt și persoane cu deficiențe de auz să includă și specialiști cu cunoștințe de limbaj al semnelor.
- Folosirea de broșuri demonstrative conținând informațiile și în limbajul Braille și imagini ridicate pentru persoanele nevăzătoare sau cu deficiențe de vedere.
- Instruirea personalului despre cum să se comporte față de persoanele care au cerințe speciale de acces și comunicare.
- Faceți aranjamente speciale pentru turiștii supraponderali (în timpul sejurului, pot fi oferite diete speciale și programe sportive dacă doresc).
- Voluntari speciali în locuri și activități specifice, dacă este nevoie.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



**M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Agențiile de Turism****Ce ar trebui să facă agențiile de turism specializate în turism accesibil pe viitor?**

- Să ofere informații despre muzee, monumente și conținutul acestora pe site-uri web, de asemenea pot fi furnizate diferite opțiuni lingvistice sau pot fi date linkuri către părțile despre care turiștii doresc să obțină informații; turiștii pot obține, de asemenea, informații prin intermediul telefoanelor mobile folosind aceste linkuri.
- Cooperarea cu furnizorii locali de turism care furnizează informații și / sau servicii accesibile, cum ar fi toaleta accesibile, acces la plajă, dușuri și baie.
- Identificarea serviciilor sau produselor accesibile care sunt oferite comercial în diferite țări / regiuni pentru persoanele care au cerințe specifice de acces.

**M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Agențiile de Turism**

**Accessible Vacations Made Easy!**

**WHEELCHAIR ESCAPES**

**Book With Those Who Know** ♿ **603-382-3596**





**M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Agențiile de Turism**

<https://wordwall.net/play/367/011/4051>

<https://wordwall.net/play/14187/655/254>

<https://wordwall.net/play/14187/655/953>

“We travel not to escape life, but for life not to escape us.”



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## UÎ 4 Prezentări PPT și activități de învățare: axate pe sectorul MICE



IO2 – Module de instruire privind turismul accesibil

**Modulul de formare 2 - Persoanele cu dizabilități și / sau alte nevoi specifice de acces: cerințe, bariere și probleme**

***Unitatea de învățare 4 - Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul agențiilor de turism și MICE: accent pe sectorul MICE***

Material de instruire:  
Prezentări PPT și activități de învățare

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CLUP code G95G19000500006  
The content of this document represents the views of the authors only and is their sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the National Agency or the European Commission or any other body of the European Union. The National Agency and the European Commission do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.



## M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

### M.I.C.E.

Acronimul MICE reprezintă întâlniri, recompense, conferințe și expoziții. Se referă la un grup din turism care planifică, rezervă și organizează conferințe, seminarii și alte evenimente. În zilele noastre, industria este adesea denumită și industria întâlnirilor sau industria evenimentelor.

Industria MICE este unul dintre sectoarele cele mai profitabile din industria hotelieră, întrucât călătorii MICE cheltuiesc de obicei o mare parte din bugetul lor la fața locului. Grupurile MICE folosesc cel mai mult facilitățile de banchet ale hotelurilor, ceea ce le face extrem de importante pentru multe hoteluri. Unele hoteluri sunt chiar orientate spre acest tip de afaceri, cum ar fi hotelurile de conferințe / convenții. Aceste rezervări sunt de obicei planificate cu un an sau doi în avans pentru a notifica în mod corespunzător hotelul și punctele de vânzare.



## M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE



**M2 Uî4 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE****M.I.C.E.****Întâlnirile-Meetings:**

Întâlnirile se referă la orice fel de ocazie în care mai mulți oameni se reunesc cu un interes special în minte / mai puțin frecvente, adesea pentru afaceri.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training

**M2 Uî4 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE****M.I.C.E.****Recompense-Incentives:**

Turismul de stimulare este un rezultat al organizațiilor care își recompensează angajații pentru îndeplinirea sau depășirea obiectivelor stabilite. Prin urmare, sunt recompensați, de exemplu, cu un sejur la un hotel pentru a stimula munca în continuare.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÎ4 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

## M.I.C.E.

### Conferințele-Conferences:

Conferințele sunt similare întâlnirilor, deoarece au și un interes comun, un subiect sau un motiv de schimb. Deși conferințele sunt în general mai mari și adesea durează mai multe zile.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÎ4 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

## M.I.C.E.

### Evenimente:

Evenimentele se referă la orice ocazie publică sau socială planificată.  
Exemple :nunți, petreceri ale unei companii , banchete de absolvire etc.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

## M.I.C.E.

**Expoziții-Exhibitions:** evenimente la care obiecte cum ar fi picturi sunt prezentate publicului.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

## M.I.C.E.

Exercițiu pentru elevi:

Identificați elementele sectorului M.I.C.E. și adăugați-le pe jamboard.

<https://jamboard.google.com/d/1pvwQCIEJnu-Jy8JFsQqIPeBqj-88YFoTTibBV63Wn6s/edit?usp=sharing>

Timp: 5 minute



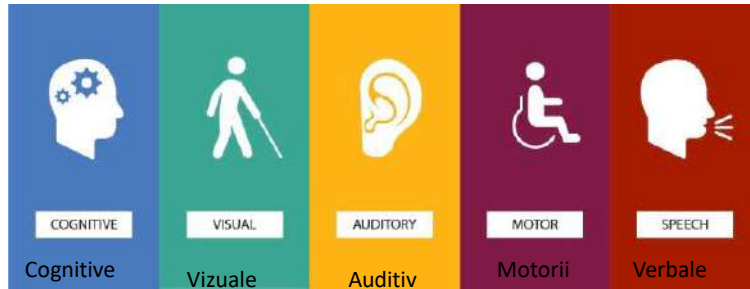
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÎ4 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

## Tipuri de deficiențe



M2 UÎ4 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

## Bariere de acces la conferințe



Lipsa accesului la nivel



Scări la intrările sau în interiorul cladirilor



M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

## Bariere



Toaletă mică, nu este potrivită pentru utilizatorii de scaune cu rotile.



Spațiu mic între mese



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

## Bariere în sala de conferințe



Scări



Scene neaccesibile



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

## Bariere de acces în sala de conferințe



Nu este suficient spațiu pentru utilizatorii în scaune cu roțile, deoarece există multe scaune și un culoar îngust.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

## Bariere de acces în sala de conferințe



Podium / birou pentru vorbitori care nu sunt la înălțimea potrivită / nu sunt reglabile



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÎ4 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

### Bariere

Dificultăți de urmat conferința:

- Lipsa materialelor în Braille pentru nevăzători.
- Lipsa interpretării limbajului semnelor pentru persoanele surde.
- Lipsa sistemului de buclă auditivă pentru persoanele care utilizează aparate auditive.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÎ4 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

### Exercițiu pentru elevi

Găsiți imagini care ilustrează barierele / problemele care pot apărea atunci când o persoană cu dizabilități participă la o conferință și postați-le pe Padlet

<https://padlet.com/lavinialucia/Bookmarks>

Timp : 5 minute



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training





M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

## Accesibilitatea întâlnirilor și evenimentelor pentru persoanele cu dizabilități

Este întotdeauna mult mai ușor să faci un eveniment accesibil atunci când faci acest lucru în etapele de planificare.

Un acces bun pentru toate înseamnă că mai mulți oameni pot (și vor!) participa la evenimentul dvs.

Deci, aceasta este cea mai bună practică, pe lângă faptul că este o cerință legală de eliminare a barierelor de acces pentru persoanele cu dizabilități.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

## Accesibilitatea întâlnirilor și evenimentelor pentru persoanele cu dizabilități

O bună practică pentru persoanele cu dizabilități este o bună practică pentru toți - toată lumea beneficiază de flexibilitate, planificare bună și informații clare.

- La nivel logistic, obținerea incluziunii chiar de la început înseamnă că lucrurile funcționează mai ușor pentru organizatori și personal.
- Un prim pas bun este să atribuieți o persoană de contact implicată în eveniment.  
Acest contact poate fi numit pe formularele de cerere și atunci când faceți publicitate evenimentului pentru orice întrebări legate de accesul persoanelor cu dizabilități.
- A avea o persoană numită care coordonează facilitățile este o modalitate bună de a încuraja potențialii participanți cu dizabilități să ia legătura pentru a discuta nevoile lor din timp.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

## Accesibilitatea întâlnirilor și evenimentelor pentru persoanele cu dizabilități

### Buget

Când calculați bugetul pentru un eveniment, includeți costurile ajustărilor ca element bugetar standard.

Este posibil să aveți nevoie de:

- un interpret de limbaj al semnelor,
- bucle de inducție,
- amplificarea difuzorului,
- media într-un format alternativ,
- o copie a prezentării PowerPoint,
- litere mari sau Braille.



## M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

## Accesibilitatea întâlnirilor și evenimentelor pentru persoanele cu dizabilități

### Personalul

Când aplicați pentru moderatori, facilitatori, identificați persoanele care ar fi dispuse să se ofere ca voluntari: cititori, ghizi și alte funcții legate de participanții cu nevoi specifice de acces.

Asigurați-vă că acești voluntari au experiență în orientarea a personalului și au pregătire în lucrul cu persoanele cu dizabilități și că sunt conștienți de ce facilități de acces există.



**M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE****Accesibilitatea întâlnirilor și evenimentelor pentru persoanele cu dizabilități****Locația**

Ar trebui efectuată o vizită la fața locului pentru a stabili dacă există bariere de accesibilitate. Aceasta ar trebui să ia în considerare barierele pentru cei cu o gamă largă de deficiențe (vizual, auditiv, de mobilitate, ...) în toate domeniile utilizate.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training

**M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE****Accesibilitatea întâlnirilor și evenimentelor pentru persoanele cu dizabilități****Parcări accesibile**

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 Uî4 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

## Accesibilitatea întâlnirilor și evenimentelor pentru persoanele cu dizabilități



Intrări și ușile interioare accesibile



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 Uî4 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

## Accesibilitatea întâlnirilor și evenimentelor pentru persoanele cu dizabilități



Semnalizare



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 Uî4 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

## Accesibilitatea întâlnirilor și evenimentelor pentru persoanele cu dizabilități



Coridoare și culoare accesibile



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 Uî4 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

## Accesibilitatea întâlnirilor și evenimentelor pentru persoanele cu dizabilități



Ascensoare accesibile (- Ascensoare pentru scări și ascensoare pentru pasageri)



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 Uî4 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

## Accesibilitatea întâlnirilor și evenimentelor pentru persoanele cu dizabilități



Cameră de oaspeți



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 Uî4 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

## Accesibilitatea întâlnirilor și evenimentelor pentru persoanele cu dizabilități



Săli de ședințe



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 Uî4 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

## Accesibilitatea întâlnirilor și evenimentelor pentru persoanele cu dizabilități



Toaletă și facilități de baie



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 Uî4 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

## Accesibilitatea întâlnirilor și evenimentelor pentru persoanele cu dizabilități



Facilități de luat masa și catering (inclusiv capacitatea de a oferi mese cu diete speciale)



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

Accesibilitatea întâlnirilor și evenimentelor pentru persoanele cu dizabilități



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

Accesibilitatea întâlnirilor și evenimentelor pentru persoanele cu dizabilități



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training





M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

## Formular pentru conferințe

Lucru in echipa : Sunteți o persoană cu anumite cerințe specifice de acces.  
Discutați cu echipa în camera de break-out și completați formularul.

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScilqmwuHyWfGD1nspMHT35pFgtFTD-eYHZKqyaaDnV7Ez7yA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScilqmwuHyWfGD1nspMHT35pFgtFTD-eYHZKqyaaDnV7Ez7yA/viewform?usp=sf_link)



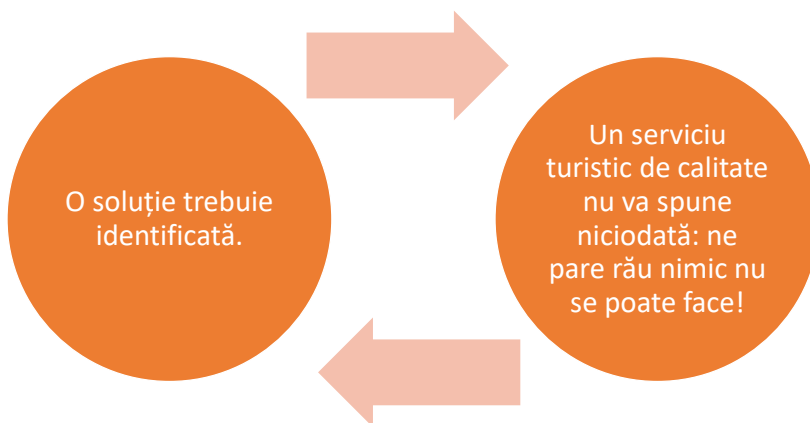
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE

## Toată lumea este implicată



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul MICE



### Sfaturi pentru a fi un lucrător bun în turism.

- Luați în considerare persoana, nu dizabilitatea.
- Personalul trebuie să fie pregătit să contacteze serviciul potrivit.
- Nu ar trebui să promiteți mai mult decât puteți oferi.



## UÎ 4 Prezentări PPT și activități de învățare: Axat pe festivaluri/evenimente



IO2 – Module de instruire privind turismul accesibil

**Modulul de formare 2 - Persoanele cu dizabilități și / sau alte nevoi specifice de acces: cerințe, bariere și probleme**

***Unitatea de învățare 4 - Cerințe de acces, bariere și probleme în sectorul agențiilor de turism și MICE: accent pe Evenimente / Festivaluri***

Material de instruire:  
Prezentări PPT și activități de învățare

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CLUP code G95G19000500006  
The content of this document represents the views of the authors only and is their sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the National Agency or the European Commission or any other body of the European Union. The National Agency and the European Commission do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

## M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri

Întrebare:

Ce fel de eveniment este prezentat în videoclipul de mai jos?

<https://www.facebook.com/UNTOLDFestival/videos/473146360498517>

Duration 5 min.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri

### Definition

Un *festival* este o manifestare artistică, care de obicei se desfășoară pe parcursul a câteva zile, perioadă în care artiștii interpretează sau își prezintă lucrările.

Termenul *festival* este, folosit și în cazul unor serii de evenimente care nu au legătură cu arta, cum ar fi festivalurile de flori, roșii, bere.

Pentru a asigura o experiență satisfăcătoare tuturor vizitatorilor, un festival trebuie să fie accesibil tuturor persoanelor care doresc să participe la astfel de evenimente inclusiv persoanelor cu nevoi speciale.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri

Ce tipuri de festival puteți identifica în imaginile de mai jos?



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri

Dacă ați dori să însoțiți la un festival, o persoană cu nevoi speciale, ce facilități credeți că ar trebuie asigurate acestei persoane?  
Scrieți răspunsurile dvs. în chat.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri

**Bariere** = obstacole, lucruri care împiedică persoanele cu nevoi speciale să efectueze multe dintre activitățile de zi cu zi, activități pe care majoritatea dintre noi le considerăm de la sine.

**Accesibilitatea persoanelor cu deficiențe fizice**  
Pentru persoanele cu dificultăți de mers și pentru cei care folosesc scaune cu roțile sau alte dispozitive de mobilitate, accesul la nivelul și spațiul adecvat pentru a se deplasa este esențial

**Accesibilitatea persoanelor cu deficiențe senzoriale.**  
Evenimentul trebuie să fie vizibil și plăcut pentru persoanele cu deficiențe de vedere și de auz

**Accesibilitatea persoanelor cu deficiențe cognitive.** Transmiterea clară și simplificată a informațiilor despre eveniment: audio și video. Utilizarea pictogramelor, informațiilor în format ușor de citit

- Barierele de acces la festivaluri, pentru persoanele cu nevoi speciale



## M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri

Cum eliminăm barierele pentru a organiza un festival / eveniment accesibil persoanelor cu dizabilități?

[https://www.indiegogo.com/projects/accessible-festivals-music-for-all#/#/](https://www.indiegogo.com/projects/accessible-festivals-music-for-all#/)



M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri

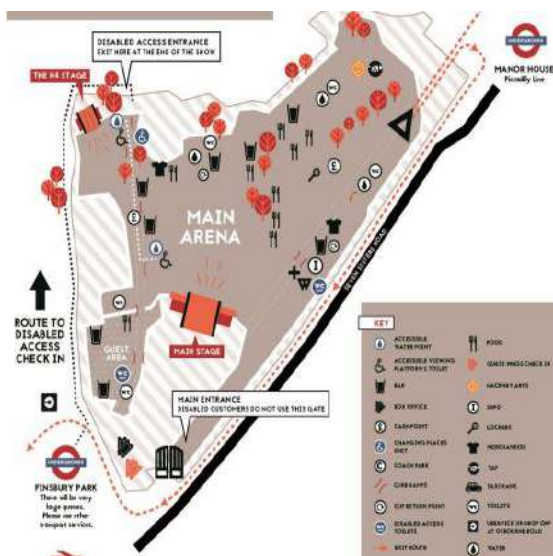
1. Format accesibil al oricărui broșuri, videoclipuri sau detalii publicate

- Elemente audio;
- Legende;
- Limbajul semnelor (SL)
- Braille
- Accesul video include:
- explicații clare pentru fiecare eveniment sau serie de evenimente în videoclipuri separate



M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri

- 2. Elaborarea și afișarea unei hărți privind accesul persoanelor cu cerințe cu nevoi speciale
- Aplicații specifice festivalului



M2 UÎ4 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri

3. Locurile de parcare aflate într-o parcare rezervată persoanelor cu dizabilități



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 UÎ4 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri

4. Trasee / căi accesibile



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri

## Trasee accesibile

- Traseele accesibile trebuie să fie clar semnalizate.
- Aceste informații, trebuie indicate pe site-uri web și pe suport tipărit.
- Căile de acces, trebuie să fie întreținute și reparate - dacă este necesar - , pentru a asigura o suprafață netedă și fermă de acces persoanelor cu nevoi speciale.



M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri

## 5. Locuri de încărcare pentru scaunele cu roțile



## M2 UÎ4 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri

## 6. Standuri de mâncare și băutură care să aibă o înălțime adecvată

- pentru utilizatorii de scaune cu rotile.
- **...this is too high for wheelchair users...**



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÎ4 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri

## 7. Platforme de vizualizare

- În cadrul spectacolelor la scară largă, persoanele cu nevoi speciale, trebuie să aibă linii de vedere clare;
- trebuie să fie amenajate platforme ridicate, dotate cu rampă și șine;
- rampa trebuie să fie largă, prevăzută cu balustradă largă de acces;
- căile de acces trebuie să fie semnalizate clar pentru utilizatorii de scaune cu rotile;
- spațiul amenajat să fie adecvat pentru utilizatorii de scaune cu rotile, astfel încât să se poată întoarce pe platformă;



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri

## 7. Platforme de vizualizare

- barieră de protecție pentru a delimita / spațiul dedicat persoanelor în scaun cu rotile
- varietate de scaune cu rotile, cu și fără brațe;
- spațiu pentru utilizatorii de scaune cu rotile;
- semnalizare care indică zona rezervată pentru utilizatorii de scaune cu rotile



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri

## Zone prioritare de relaxare

- Locurile prioritare de relaxare trebuie să fie disponibile și pentru persoanele cu deficiențe de mobilitate.
- Comunicarea cu privire la accesul persoanelor cu nevoi speciale, se realizează prin semnalizarea locurilor cu pictograme;
- Pictogramele facilitează rezervarea locurilor persoanelor cu nevoi speciale care nu cunosc limba locală;
- Locurile prioritare de relaxare pentru persoanele cu nevoi speciale la festivaluri și evenimente, trebuie plasate pe trasee accesibile și cu o perspectivă neobstrucționată de vizionare a spectacolului.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri

## 8. Zona de camping accesibilă

cazarea în zona de camping accesibilă trebuie solicitată în avans.

Zona de camping accesibilă este de obicei relativ plată. În această zonă sunt amplasate dușuri și toalete destinate persoanelor cu nevoi speciale. Zona de camping este situată în cea mai liniștită zonă disponibilă, de obicei aproape de o intrare.

În mod normal, în cortul administratorilor există un frigider care poate fi folosit pentru depozitarea medicamentelor.

Aceste locații au acces la energie (numai pentru echipamentele de susținere a vieții)



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri

## 9. Toalete temporare destinate persoanelor cu nevoi speciale

trebuie să fie amplasate la: nivelul solului, departe de aglomerație și sistemele de sunet, dar nu atât de departe, încât să devină incomod accesul la ele.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 UÎ4 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri

## Asistenți personali, voluntari

- Activitatea 1
- Să presupunem că la un festival, sunteți voluntar, lângă o persoană în scaun cu roțile.

De ce va trebui să țineți cont pentru a oferi persoanei în scaun cu roțile o **ședere plăcută și satisfacție maximă** în timpul concertului?

Scrieți răspunsurile dvs. în chat.

Durata 3 minute



## M2 UÎ4 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri

### 10. Asistență personală, voluntari

**Asistenții personali**, sunt persoanele care își oferă serviciile pentru asistarea persoanelor cu dizabilități. Se mai numesc și persoane de sprijin.

Asistenții personali ai persoanelor cu nevoi speciale trebuie să poată merge oriunde merge persoana pe care o asistă.

Asistenții personali ajuta persoanele cu nevoi speciale la:  
mobilitate ,îngrijire personală

nevoi medicale - și multe altele ;

**Voluntarii** la festivaluri sau evenimente trebuie să fie instruiți în ceea ce privește:

- modul de comunicare cu persoane cu diferite tipuri de dizabilități
- caracteristicile de accesibilitate
- procedurile de evacuare pentru persoanele cu dizabilități
- cum să ofere feedback organizatorilor cu privire la accesibilitatea festivalului sau a evenimentului



## M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri

## Afișarea informațiilor

- Este necesară afișarea informațiilor referitoare la accesul persoanelor cu nevoi speciale, inclusiv pentru asistenții lor personali. Aceste informații se referă la:
  - prețul de intrare,
  - taxele de intrare inclusiv pentru asistenții personali ai persoanelor cu nevoi speciale.

Aceste informații pot fi găsite pe:

- Site web eveniment / festival
- la porțile de intrare
- Reclame în ziare



## M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri

## 11. Zone de odihnă / spații liniștite / adăposturi de soare împotriva ploii

Adăposturile împotriva ploii / vântului / soarelui:

Aceste spații liniștite pentru odihnă sunt utile pentru persoanele cu nevoi speciale, din următoarele categorii :

- persoanele cu probleme de sănătate mintală,
- persoane cu probleme senzoriale, probleme de oboseală
- mame care alăptează.

Organizatorii trebuie să ia în considerare **închirierea copertinelor și a ventilatoarelor pentru a oferi protecție oamenilor (și animalelor de serviciu) de temperaturi extreme** deoarece altfel riscă să facă insolație



## M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri

## 12. Suport pentru comunicare

Muzica, spectacolele, difuzoarele sau expozițiile din cadrul unui festival, pot deveni accesibile persoanelor cu nevoi speciale, prin angajarea unei persoane care va furniza subtitrări pentru evenimente live.

La cererea persoanelor cu nevoi speciale, organizatorii festivalului trebuie să asigure posibilitatea rezervării unui interpret calificat în limbajul semnelor din țara solicitată în prealabil și furnizarea de voluntari pentru a descrie performanțele din cadrul festivalului, persoanelor cu vedere scăzută sau fără vedere.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri

## Exemple de bune practici

**Facilități pentru persoane cu nevoi specifice**

- melodiile, au fost complet subtitrate și interpretate audio;
- interpreții în limbajul semnelor italiene (lis), au interpretat toate cântecele și spectacolele cântăreților simultan cu fiecare melodie prezentată la Sanremo;
- versurile pieselor au fost însoțite de jocuri grafice și design vizual de mare impact comunicativ.

SANREMO Festival – Liguria, Italy



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



**M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri****Persoanele cu nevoi speciale, beneficiază de următoarele facilități:**

- Copiii cu dizabilități, precum și asistenții personali, beneficiază de intrare gratuită la Festival;
- Adulții cu dizabilități severe, precum și asistenții personali, beneficiază de intrare gratuită, după cum urmează:
- Persoanele cu dizabilități severe (gradul 1) și însoțitorii lor beneficiază de intrare gratuită
- persoanele cu dizabilități severe (gradul 2) beneficiază de intrare gratuită în limita locurilor disponibile.

**Untold Festival-România,  
Cluj Napoca**

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training

**M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri****Facilități de acces pentru persoanele cu nevoi speciale**

- Servicii și Braille pentru persoanele cu deficiențe de vedere;
- Meniuri de mâncare și băutură, scrise în Braille;
- Localizarea toalete accesibile prezentată pe harta festivalului de pe site-ul Oktoberfest;
- Posibilitatea persoanelor cu probleme locomotorii de a împrumuta scaune cu rotile, pe toată durata festivalului.

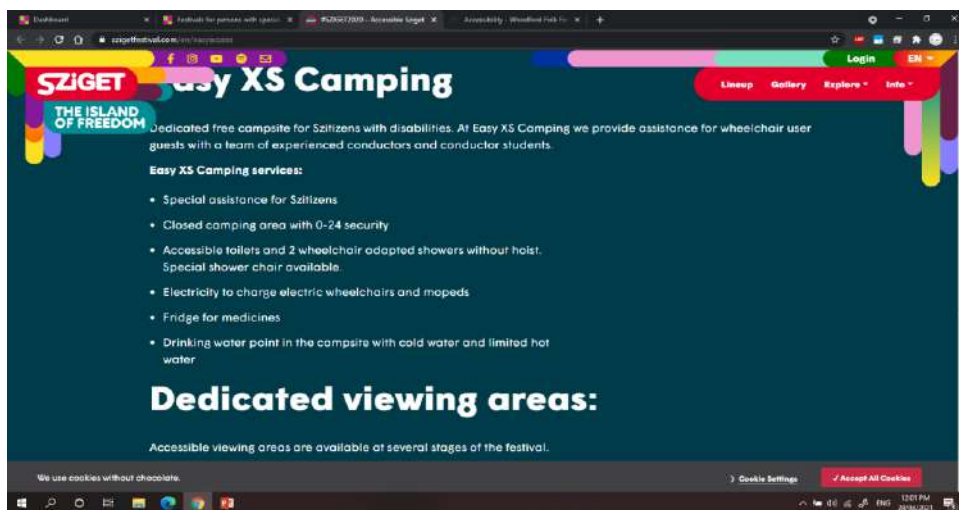
**Oktoberfest - Austria, Viena  
Okter fest- Austria, Vienna**

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training



## M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri

## Organizatorii Festivalului Insula din Ungaria au asigurat următoarele facilități persoanelor cu nevoi speciale

### Sziget Insula libertății

#### Camping Easy XS

Camping gratuit dedicat persoanelor cu dizabilități. La easy XS Camping oferim asistență pentru oaspeții care utilizează scaunul cu roțile cu o echipă de asistenți experimentați și voluntari

#### Servicii Easy Camping XS

- asistență specială pentru cetățeni

- zonă de camping închisă cu 0-24 de securitate

Toalete accesibile și 2 dușuri adaptate pentru scaune cu roțile precum și scaun de duș special special

- Electricitate pentru încărcarea scaunelor cu roțile și a motoretelor electrice, frigider pentru medicamente

- punct de apă potabilă în camping cu apă rece și apă caldă limitată.

- Zone de vizionare dedicate

- Zonele de vizionare accesibile sunt disponibile în mai multe locuri ale festivalului

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training





M2 U14 – Cerințe de acces, bariere și probleme în Evenimente / Festivaluri

<https://ro.padlet.com/BranVioleta/uebs3c0r0ycz6ej7>



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers  
Tourism Training

