



Module de instruire privind turismul accesibil

MODULUL DE INSTRUIRE 3

Servirea clienților cu cerințe specifice de acces



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

Contract Nr.:	G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 CUP cod G95G19000500006
Titlul întreg al proiectului	Învățare bazată pe joc în VET inițial pentru turism accesibil
Numele documentului	Module de instruire privind turismul accesibil – Modulul 3: Servirea clienților cu cerințe specifice de acces
Contribuție la	Rezultat intelectual 2 – Module de instruire privind turismul accesibil
Nivelul de distribuție	Public
Data eliberării	30/12/2021
Versiune	Final
Statut și versiune	Versiunea 1
Număr de pagini	92
Autori	Reprezentanții tuturor partenerilor
Traducători	Profesori ai Colegiului Economic "Gheorghe Dragoș"
IO / Responsabil de sarcină	ENAT

Abstract (pentru diseminare)

Prezentul document reprezintă al treilea dintre cele patru Module de Formare privind Turismul Accesibil: MODULUL 3 „Servirea clienților cu cerințe specifice de acces”. Conține descrierea detaliată a celor patru unități de învățare ale sale în termeni de conținut, rezultate ale învățării (cunoștințe, abilități și competențe), material de instruire pentru predarea acestuia (prezentări PPT) și activități experimentale, pe cât posibil bazate pe abordarea edutainmentului, susținând lecții teoretice și utilizarea instrumentelor și platformelor interactive.

Cuvinte cheie: unități de învățare și rezultate ale învățării, material de instruire și activități de susținere, turism accesibil, turism pentru toți, clienți cu cerințe specifice de acces, prejudecăți și stereotipuri, reguli de primire și comportament, servicii de cazare, servicii de restaurant/alimentare și băuturi, agenții de turism și sector MICE

CUPRINS

Introducere	3
Unitatea de învățare 1 – Prezentare generală	5
UÎ 1 Descriere și rezultatele învățării	5
UÎ1 Prezentări PPT și activități de învățare	7
Unitatea de învățare 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces	24
UÎ2 Descrierea și rezultatele învățării	24
UÎ 2 Prezentări PPT și activități de învățare	26
Unitatea de învățare 3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în Restaurant/Serviciile de alimentație și băuturi	50
UÎ 3 Descrierea și rezultatele învățării	50
UÎ3 Prezentări PPT și activități de învățare	52
Unitatea de învățare 4 – Servirea clienților cu cerințe specific de acces în sectorul agențiilor de turism și MICE	61
UÎ4 Descrierea și rezultatele învățării	61
UÎ 4 Prezentări PPT și activități de învățare: cu accent pe agențiile de turism	63
UÎ 4 Prezentări PPT și activități de învățare: cu accent pe sectorul MICE.....	77

Introducere

Prezentul document reprezintă al treilea dintre cele patru Module de formare privind Turismul Accesibil: **MODULUL 3 „Servirea clienților cu cerințe specifice de acces”**.

Conține patru unități de învățare care analizează principiile unui comportament corect și potrivit de primire a persoanelor cu diferite deficiențe și cerințe specifice de acces, adresate elevilor școlilor vocaționale având specializarea turism. Pe lângă o unitate de învățare introductivă în care se abordează în termeni generali tema relației cu turiștii cu dizabilități și/sau cerințe specifice de acces, mai sunt alte 3 unități de învățare care se concentrează pe principalele sectoare de servicii turistice cu accent și pe domeniile de studiu ale școlilor partener, după cum urmează.

- **Unitatea de învățare 1 – Prezentare generală**
- **Unitatea de învățare 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare**
- **Unitatea de învățare 3 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în Restaurant/Serviciile de alimentație publică**
- **Unitatea de învățare 4 - Servirea clienților cu cerințelor specifice de acces 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.
- resursele 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 3 a fost dezvoltat după cum urmează.

Partenerii de proiect experți în turism accesibil (ENAT și Incipit) au stabilit 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.

Susținuți de ENAT și Incipit, profesorii școlilor partener – IPSSEOASC Assisi, Escola Superior d'Hostaleria de Barcelona, Colegiul Economic „Gheorghe Dragoș” Satu Mare – s-au instruit pe probleme de accesibilitate în cadrul Evenimentului comun de deschidere de instruire a personalului și au dezvoltat conținutul unităților de învățare și prezentările PPT.

În acest scop, cadrele didactice s-au referit la ceea ce au învățat în cadrul - Evenimentului comun de deschidere de instruire a personalului - și au folosit, în sprijinul lor, materialele suport conținute în „Setul de instrumente al formatorilor privind Turismul Accesibil” (IO1), încercând să îl adapteze, pe cât posibil pentru studenții lor, simplificându-l și făcându-l mai ușor de utilizat.

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

Modulul 3 a fost testat în timpul celui de-al doilea 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


UÎ 1 Descriere și rezultatele învățării

Descriere	
Durata orei	1 h
Conținut	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conceptul de autonomie și integrare a clienților cu dizabilități și/sau alte cerințe specifice de acces 2. Prejudecăți și stereotipuri: autoanaliză și autoevaluare 3. Așteptările clienților cu dizabilități și/sau alte cerințe specifice de acces 4. Reguli generale în relația cu clienții cu dizabilități și/sau alte cerințe specifice de acces 5. Reguli specifice de relaționare cu clienții în funcție de diferitele tipuri de deficiențe: deficiențe de vedere, deficiențe de auz, deficiențe de mobilitate, deficiențe fizice și cognitive specifice etc. 6. Etica turismului accesibil
Rezultatele învățării	
Cunoștințe	<ul style="list-style-type: none"> - Cursantul cunoaște și înțelege gama de cerințe de accesibilitate în serviciile de turism - Cursantul știe și înțelege modul în care diferitele deficiențe pot avea impact asupra comunicării, participării și accesului unei persoane la serviciile turistice. - Cursantul cunoaște și înțelege comportamentele adecvate și strategiile de comunicare atunci când interacționează cu turiștii cu diferite tipuri de deficiențe.
Abilități	<ul style="list-style-type: none"> - Cursantul este capabil să facă față și să satisfacă nevoile turiștilor cu dizabilități și/sau cerințe specifice de acces - Cursantul este capabil să primească în mod corespunzător turiștii cu dizabilități și/sau cerințe specifice de acces.
Competențe	<ul style="list-style-type: none"> - Cursantul este pregătit să interacționeze firesc și corect cu clienții cu dizabilități și/sau cerințe specifice de acces; - Cursantul este pregătit să folosească limbajul și terminologia corespunzătoare atunci când vorbește sau se referă la clienți cu dizabilități; - Cursantul este pregătit să aibă o abordare flexibilă pentru a satisface nevoile individuale.
Activități	
<p>Activitate de grup Fiecare grup de cursanți primește o pagină de benzi desenate de citit și ar trebui să descopere situațiile inadecvate în care s-au aflat persoanele cu diferite deficiențe.</p> <p>Analiza și comentariile videoclipurilor</p>	

Material de instruire

Prezentare PPT și videoclipuri care abordează problemele întâmpinate de persoanele cu nevoi speciale în sectorul turismului

U11 Prezentări PPT și activități de învățare



IO2 – Module de instruire privind turismul accesibil

Modulul de instruire 3 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces

Unitatea de învățare 1 - Prezentare generală

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 - CLIP 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.

M3 U1 - Prezentare generală

1. Conceptul de autonomie și integrare a clienților cu dizabilități și/sau alte cerințe specifice de acces

Conceptul de **integrare** ar putea fi definit ca acces și/sau posibilitatea, oportunitatea de a fi prezent în viața socială cât mai mult posibil.

Conceptul de **viață independentă** presupune că serviciile trebuie să fie **disponibile și accesibile tuturor** și oferite pe baza egalității de șanse, a consimțământului liber și a permite persoanelor cu dizabilități flexibilitate în viața noastră de zi cu zi.



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



M3 U1 - Prezentare generală

1. Conceptul de autonomie și integrare a clienților cu dizabilități și/sau alte cerințe specifice de acces

Principiile vieții independente

- Condiții de sănătate și asistență socială adecvate și accesibile.
- Informații adecvate și accesibile.
- Un venit adecvat.
- Un sistem de transport complet accesibil.
- Acces deplin la mediu.
- Furnizare adecvată de echipamente și ajutoare tehnice.
- Disponibilitate de locuințe accesibile și adaptate.



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



M3 LU1 – General Overview

1. Conceptul de autonomie și integrare a clienților cu dizabilități și/sau alte cerințe specifice de acces

Problemele specifice întâmpinate de călători sau turiștii cu dizabilități:

Site-uri web inaccesibile sau doar parțial accesibile;
Lipsa unui transfer accesibil de la aeroport;
Lipsa vehiculelor accesibile pentru scaunul cu roțile;
Lipsa camerelor de hotel accesibile;



Lipsa personalului profesionist capabil să se ocupe de problemele de accesibilitate;
Lipsa de informații fiabile despre nivelul de accesibilitate al unei anumite locații;
Lipsa restaurantelor, barurilor și altor facilități accesibile;
Lipsa toaletelor accesibile în restaurante și locuri publice;
Străzi și trotuare inaccesibile;
Lipsa ajutoarelor tehnice și a echipamentelor pentru persoanele cu dizabilități, cum ar fi scaune cu roțile, scaune de baie și ridicători de toaletă.



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



M3 U1 - Prezentare generală

2. Prejudcăți și stereotipuri: autoanaliză și autoevaluare

Prejudcățile sunt o **antipatie nerezonabilă față de un anumit grup de persoane sau lucruri** sau o preferință pentru un grup de persoane sau lucruri în detrimentul altei categorii.

Un **stereotip** este o **imagine generală fixă sau un set de caracteristici** pe care mulți oameni le apreciază ca fiind specifice unui anumit tip de persoane sau lucruri.

De exemplu, persoanele cu dizabilități sunt uneori considerate a fi copilărești și nevinovate și li se vorbește disprețuitor. Persoanele cu dizabilități sunt considerate dependente și incompetente. Totuși, în realitate, persoanele cu dizabilități sunt ca toți ceilalți, cu puncte tari și puncte slabe". (www.disabledlives.blogspot.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



M3 U1 - Prezentare generală

2. Prejudecăți și stereotipuri: autoanaliză și autoevaluare

Activitatea 1

Citiți rândurile benzilor desenate și identificați situațiile jenante în care au fost expuse persoane cu cerințe specifice de acces.

Elevii vor lucra în grupuri. Fiecare grup va primi o pagină de benzi desenate pentru a citi și a descoperi situațiile nepotrivite în care s-au aflat persoanele.

Grupul 1 va citi concluzia cheie 1

Grupul 2 va citi concluzia cheie 2

Grupul 3 va citi concluzia cheie 3

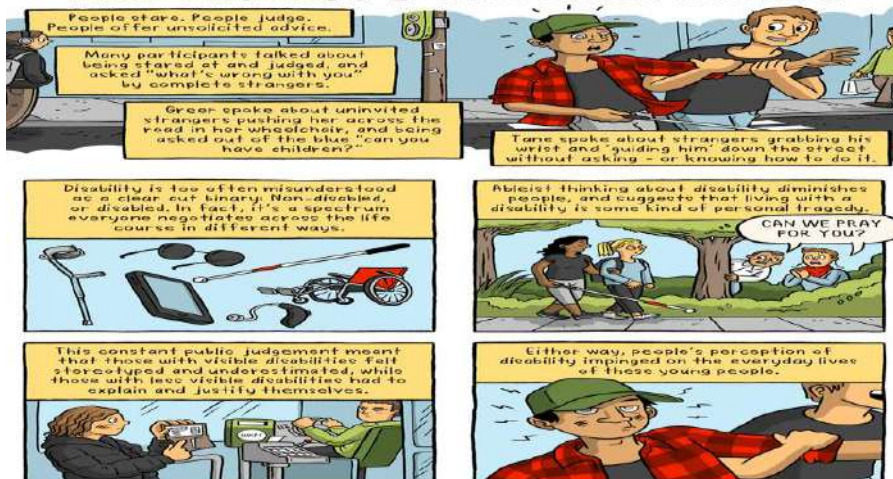
Link către pagina de benzi desenate <https://theconversation.com/comic-explainer-young-disabled-new-zealanders-on-the-barriers-to-a-better-life-122226>



M3 U1 - Prezentare generală

2. Prejudecăți și stereotipuri: autoanaliză și autoevaluare

KEY FINDING 1: UNDERSTANDING



M3 U1 - Prezentare generală

2. Prejudecăți și stereotipuri: autoanaliză și autoevaluare

KEY FINDING 2: ACCESSIBILITY

We often assume accessibility is about physical spaces but again, participants said it's about much more than the destination.

OK, cool!

Travelling to an event can be complicated, unpredictable, expensive and time-consuming and takes planning and mental energy.

"Like, I'm thinking three steps ahead like oh, we're going to the cinema... how am I going to get on and off the bus? If I'm taking an Uber there who's going to put my wheelchair in the back? If I get there and there's steps...? Like, I'm thinking the whole journey and that's a big effort."

Seamir

Attitudes of people along the way play a huge part too!

"I've had bus drivers... see me and just sigh. It's like, yeah, do it, please man, come on, do it, it's your job... Or I've had someone open the door and say, "Should you even be out at this time of the night?"

Accessibility is also about everyone having an open mind and an inclusive attitude. This can change everything.

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



M3 LU1 – General Overview

2. Prejudecăți și stereotipuri: autoanaliză și autoevaluare

KEY FINDING 3: PARTICIPATION

Inclusion enriches lives. May grew up in another country, where she took part in large scale deaf dance classes and competitions.

"It was probably 1000-2000 deaf people competing... there was a teacher who would stand there and say 1-2-3-go because we couldn't hear the songs but they would also be there counting out the beats for us... it was really fierce competition."

May

But when she moved to New Zealand she couldn't find classes that would take her.

"In Auckland all you hear is you can't, you can't, you can't and I don't understand why people have that attitude because we can."

Like accessibility, participation sometimes requires creativity and openness from teachers and decision makers - and depends on people being respected as experts in their own lives and experiences.

Sometimes that means knowing when to pull back. Rebecca, for example, talked about being singled out in class unnecessarily.

"HERE'S REBECCA'S SPECIAL AS HANDOUT"

Economic privilege plays a part here too. For many the extra complexity involved in taking part requires extra time and extra money, and that can put a strain on resources.

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



M3 U1 - Prezentare generală

2. Mituri privind persoanele cu cerințe specifice de acces



- Persoanele cu dizabilități sunt curajoși, eroici și inspiraționali pentru că trăiesc cu dizabilitățile lor
- Persoanele cu dizabilități sunt neajutorate și dependente.
- Părinții sunt îngeri pentru că își cresc copiii cu dizabilități
- Persoanele cu dizabilități sunt de temut
- Toate persoanele cu deficiențe de auz pot citi pe buze
- Persoanele care sunt orbi au nevoie de un al șaselea simț



M3 U1 - Prezentare generală

2. Mituri privind persoanele cu cerințe specifice de acces



- Persoanele cu dizabilități sunt diferite de persoanele „normale”.
- Persoanele fără handicap trebuie să aibă grijă de persoanele cu dizabilități
- Persoanele cu dizabilități sunt demne de milă
- Persoanele cu dizabilități nu pot duce o viață productivă și împlinită
- Persoanele cu dizabilități sunt bolnave și suferă constant de durere
- Persoanele cu dizabilități sunt în scaunul cu roțile



M3 U1 - Prezentare generală**3. . Așteptările clienților cu dizabilități****Activitatea 2**

Urmăriți videoclipul și apoi continuați propoziția.

<https://www.youtube.com/watch?v=Gv1aDEFIXq8&t=220s>

Așteptările persoanelor cu dizabilități sunt.....

sau

Persoanele cu dizabilități se așteaptă să fie.....



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

**M3 U1 - Prezentare generală****3. Așteptările clienților cu dizabilități**

- Găsirea unei modalități adecvate de comunicare în funcție de handicapul lor
- Cazarea persoanelor care folosesc dispozitive de asistență pentru a accesa serviciile și programele locurilor de cazare
- Cazarea persoanelor care folosesc animale de serviciu
- Cazarea persoanelor care însoțesc o persoană cu nevoi speciale
- Furnizarea unei avertisment/ anunț atunci când orice instalație sau parte a acesteia este temporar indisponibilă
- Asigurarea unui proces de furnizare de feedback cu privire la serviciile adecvate celor 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



M3 UI1 – Prezentare generală

4. Reguli generale de interacțiune cu clienții cu dizabilități și/sau alte cerințe specifice de acces

Sfaturi generale care pot fi utile atunci când interacționați cu cineva cu dizabilități:

Întrebați înainte de a ajuta. Întrebați „Pot să vă ajut?”

Vorbește direct cu persoana cu dizabilități, nu cu însoțitorul său;

Solicitați permisiunea înainte de a muta echipamentele de mobilitate sau dispozitivele adaptive ale unei persoane cu dificultate de mișcare.

Simțiți-vă liber să refuzați o solicitare dacă nu vă simțiți confortabil sau nu sunteți capabil să o conformați.

Nu lăsați teama de a face sau de a spune ceva „greșit” să vă împiedice să cunoașteți o persoană cu dizabilități.



SERVICE DOG



DO NOT PET



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



M3 UÎ1 - Prezentare generală

4. Reguli generale de interacțiune cu clienții cu dizabilități și/sau alte cerințe specifice de acces

Sfaturi generale care pot fi utile atunci când interacționați cu persoane cu dizabilități.

- Tratați persoanele cu dizabilități cu respect și considerație.
- Unele dizabilități nu sunt vizibile. Faceți-vă timp pentru a cunoaște nevoile clienților dvs.
- Poate dura ceva mai mult să înțelegem și să-i răspundem corespunzător unei persoane cu anumite tipuri de dizabilități
- Întrebați înainte de a vă oferi ajutorul – nu doar săriți. Clienții dvs. cu dizabilități știu dacă au nevoie de ajutor și cum îl puteți oferi.
- Folosiți un limbaj simplu și vorbiți în propoziții scurte.
- Fiecare afacere ar trebui să aibă proceduri de urgență pentru clienții 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



M3 U1 - Prezentare generală

5. Reguli specifice pentru a interacționa cu clienții în funcție de diferitele tipuri de deficiențe

. Deficiențe de vedere

- Când întâlnim o persoană care folosește un câine călăuzitor sau un baston, **fă-ți cunoscută prezența și identifică-te astfel încât să știe unde și cine ești.**
- **Vorbiți-i direct individului cu deficiențe de vedere**
- **Anunțați-i când plecați**, pur și simplu spunând ceva de genul: „A fost plăcut să te văd. Trebuie să plec acum”.
- Oferiți asistență. Dacă oferta este refuzată, **nu insista să ajuțiți**



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

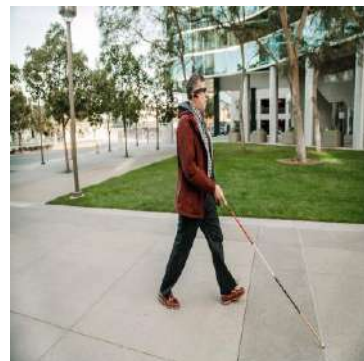
Games Without Barriers
Tourism Training



M3 U1 - Prezentare generală

5. Reguli specifice pentru a interacționa cu clienții în funcție de diferitele tipuri de deficiențe

- Deficiențe de vedere
- Dacă oamenii doresc asistență pentru a ajunge la o destinație, întrebă-i ce poți face pentru a le fi de ajutor.
- Când oferiți indicații, dați informații specifice.



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



M3 U1 - Prezentare generală

5. Reguli specifice pentru a interacționa cu clienții în funcție de diferitele tipuri de deficiențe

1. Deficiențe de vedere

Activitatea 3

Urmăriți videoclipul și scrieți toate întrebările neadecvate pe care persoanele cu capacități le pun persoanelor cu deficiențe de vedere.

https://www.youtube.com/watch?v=_oVR8NcKJ0Y&t=37s



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



M3 U1 - Prezentare generală

Câini ghizi pentru nevăzători



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



M3 U1 - Prezentare generală

Câini ghizi pentru nevăzători

Aspecte care trebuie luate în considerare legat de câinii ghizi pentru nevăzători

- Persoanele cu animale de serviciu au voie să meargă peste tot. Acestea includ restaurante, cinematografe, săli de odihnă și toate celelalte locații și facilități.
- Persoanele cu animale de serviciu nu sunt obligate să aibă asupra lor nicio dovadă sau act de identitate specială referitoare la animalul de serviciu.
- Un animal de serviciu trebuie să fie controlat de proprietarul său în orice moment.
- Dacă o persoană are un câine ghid, mergeți pe partea opusă câinelui.



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



M3 U1 - Prezentare generală

Deficiențe de auz

- Vorbiți pe un ton obișnuit al vocii.
- Puneți întrebări ulterioare și rezumați înțelegerea dvs. despre conversație pentru verificare
- Dacă cineva folosește un dispozitiv de comunicare, acordați-vă timpul necesar pentru a interacționa cu persoana care utilizează dispozitivul.



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



M3 U1 - Prezentare generală



Do's and don'ts

for talking to someone with hearing loss

**Louder is not better!**

If someone can't hear you, you may feel compelled to speak loudly, or even shout. This is unlikely to help, as it will only distort what the person is hearing. Some people with hearing loss are also very sensitive to louder sounds.

Do's and don'ts

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> do get their attention with a tap or wave | <input checked="" type="checkbox"/> don't shout or clap |
| <input checked="" type="checkbox"/> do speak to them face to face | <input checked="" type="checkbox"/> don't speak with your head turned |
| <input checked="" type="checkbox"/> do speak slowly and clearly | <input checked="" type="checkbox"/> don't speak rapidly and loudly |

If they misheard you

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> do rephrase what you've said with different words | <input checked="" type="checkbox"/> don't repeat what you've just said, only louder |
| <input checked="" type="checkbox"/> do be patient and keep trying, use notes if you have to | <input checked="" type="checkbox"/> Don't get frustrated and say 'it's not important' |

Not going well? Relocate

Sometimes the acoustics in a room can make it harder to hear. Try switching rooms if the conversation is really challenging. Avoid small rooms with bare floors, as they tend to distort sound.



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



M3 U1 - Prezentare generală

Deficiențe de mobilitate

Activitatea 4

Urmăriți videoclipul și scrieți toate inconvenientele întâmpinate, menționate de persoana care folosește un scaun cu roțile.

<https://www.youtube.com/watch?v=ABQB2Zko23c>



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



M3 U1 - Prezentare generală

Deficiențe de mobilitate

- Vorbiți direct cu persoana și **faceți contact vizual**
- Nu ezitați să întrebați persoana respectivă dacă este nevoie de asistență
- Niciodată nu vă sprijiniți, atingeți sau împingeți scaunul cu roțile al unei persoane; deoarece scaunul face parte din spațiul lor personal.
- Când oferiți instrucțiuni unei persoane care folosește un scaun cu roțile, luați în considerare lucruri precum scări, borduri și dealuri abrupte.
- Când oferiți indicații unei persoane folosind cârje sau baston, întrebați dacă ar prefera ruta cea mai scurtă (care poate include scări) sau o rută care include un lift (dar poate fi mai departe).



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



M3 U1 - Prezentare generală

Deficiențe de mobilitate

- Dacă în timpul unei întâlniri/ ședințe stați în spatele unei mese care vă împiedică să vedeți o persoană în scaunul cu roțile, îndepărtați-vă.
- pentru a-ți lua rămas bun de la o altă persoană, nu te apleca peste persoana care stă în scaunul cu roțile.
- Aflați locația rampelor, toaletelor, lifturilor, ușilor, fântânilor și telefoanelor accesibile pentru scaunul cu roțile



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



M3 U1 - Prezentare generală

Deficiențe cognitive

- Oferiți informații într-un mod clar, concis și concret. Adăugarea unor imagini de comunicare vizuală, diagrame sau demonstrații poate fi uneori util.
- Dacă nu sunteți înțeles, adaptați metoda de comunicare. De exemplu, demonstrați ceea ce încercați să comunicați verbal. Când este necesar, repetați informațiile folosind cuvinte diferite sau o formă diferită de comunicare



M3 U1 - Prezentare generală

Deficiențe cognitive

- Un răspuns lent sau lipsa unui răspuns nu înseamnă neapărat că persoana nu este conștientă de tine sau de ceea ce ai spus. Acordați timp oamenilor să vă proceseze cuvintele, să răspundă încet sau în felul lor.
- Asigurați-vă că persoana respectivă înțelege mesajul dvs.
- Când oferiți ajutor, așteptați până când oferta dvs. este acceptată înainte de a face ceva.
- Nu presupuneți că toți oamenii pot citi bine sau ca nu pot citi deloc. Utilizați imagini sau desene simple pentru a prezenta instrucțiuni.
- Tratează și interacționează cu persoana care are o dizabilitate intelectuală ca și pe un adult.



M3 U1 - Prezentare generală

Deficiențe de vorbire

- Acordați-i persoanei toată atenția pentru a înțelege mai bine ceea ce se spune.
- Vorbește direct cu persoana și nu cu asistentul sau altcineva
- Vorbește pe un ton obișnuit al vocii.
- Puneți întrebări ulterioare și rezumați înțelegerea dvs. despre conversație pentru verificare.
- Dacă cineva folosește un dispozitiv de comunicare, acordați timpul necesar pentru a interacționa cu persoana care utilizează dispozitivul
- Majoritatea persoanelor cu dizabilități de vorbire știu că ceilalți au dificultăți în a le înțelege mesajele și sunt foarte dispuși să se repete.
- În cazul în care tot nu înțelegeți, oferiți pix și hârtie



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



M3 LU1 – General Overview

Dispozitive de comunicare

- Astfel de dispozitive pot fi paduri foarte simple, cu cuvinte sau imagini pictate pe ele, sau pot fi aplicații computerizate sofisticate care reproduc vorbirea umană. Dacă nu ați interacționat cu nimeni care folosește un astfel de dispozitiv, întrebați cum să faceți acest lucru.



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





M3 U1 - Prezentare generală

6. Etica în turismului accesibil

Sfaturi de terminologie/ Limbajul dizabilității

Puneți persoana pe primul loc

Spuneți „persoană cu invaliditate” mai degrabă decât „invalid”.

<https://www.youtube.com/watch?v=Iz40q5lydnQ>



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



M3 U1 - Prezentare generală



6. Etica turismului accesibil



Grosolan	Politicos
Handicap, infirm, invalidat	Persoane cu handicap, persoană cu dizabilități Persoană cu cerințe specifice de acces
Legat de scaun cu roțile , limitat la un scaun cu roțile	Utilizator de scaun cu roțile,
Victima a SIDA, diabetică	Persoană care trăiește cu SIDA, persoană cu diabet
Surd, mut, surdomut	Persoană cu deficiențe de auz, utilizator al limbajului semnelor, o persoană cu pierdere profundă a auzului, o persoană cu deficiență parțială sau totală de auz
Orbi	Persoană cu vedere parțială/ totală, nevăzători, persoană cu pierdere a vederii, persoană cu vedere scăzută
Nebun, bolnav mintal, lunatic	Persoană cu o problemă de sănătate mintală, persoană cu un handicap psihic, persoană cu boli mintale
retardat, deficitar mental, creier afectat	Persoană cu dizabilități intelectuale, persoană cu dizabilități mintale
prost, lent, retardat (dificultăți de învățare)	Persoane cu dislexie, persoane cu dificultăți de învățare
Pitic	Persoană de statură mică
În vârstă (cei), bătrâni	Seniori



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





M3 U1 - Prezentare generală

Ce am învățat?

- diferitele nevoi de acces în serviciile de turism;
- modul în care diferitele deficiențe pot avea impact asupra comunicării, participării și accesului unei persoane la serviciile turistice;
- comportamentul adecvat și strategiile de comunicare în interacțiunea cu turiștii cu diferite tipuri de deficiențe sau alte cerințe specifice de acces;



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 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces

UÎ2 Descrierea și rezultatele învățării

Descrierea	
Durata cursului	3ore inclusiv activități
Conținuturi	<p>1. Întâmpinarea oaspeților cu dizabilități și/sau alte cerințe specifice de acces în zonele de servicii ale unui hotel sau alt tip de cazare.</p> <p>2. Tratarea clienților cu diferite tipuri de dizabilități și alte cerințe de acces de către personalul care lucrează în serviciul de oaspeți/în uniformă (valet, persoană de la ușă, însoțitor de sonerie, concierge)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Primirea/însoțirea (de la intrare la recepție, de la recepție la cameră) oaspeților nevăzători sau cu deficiențe de vedere ✓ Primirea/însoțirea oaspeților care sunt surzi sau au deficiențe de auz ✓ Primirea/însoțirea oaspeților cu mobilitate redusă sau în scaun cu roțile ✓ Primirea/escortarea oaspeților cu alte cerințe specifice de acces ✓ Primirea clienților cu diferite tipuri de dizabilități și alte cerințe de acces la recepție ✓ Comunicarea și interacțiunea cu oaspeții nevăzători sau cu deficiențe de vedere ✓ Comunicarea și interacțiunea cu oaspeții care sunt surzi sau au deficiențe de auz ✓ Comunicarea și interacțiunea cu oaspeții cu mobilitate redusă sau în scaun cu roțile ✓ Comunicarea și interacțiunea cu oaspeții cu deficiențe cognitive ✓ Comunicarea și interacțiunea cu oaspeții cu alte cerințe specifice de acces <p>1. Servirea clienților cu diferite tipuri de dizabilități și alte cerințe de acces atunci când lucrează în menaj</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pregătirea unei camere accesibile pentru oaspeții nevăzători sau cu deficiențe de vedere ✓ Pregătirea unei camere accesibile pentru oaspeții surzi sau cu deficiențe de auz ✓ Pregătirea unei camere accesibile pentru oaspeții cu mobilitate redusă sau în scaun cu roțile ✓ Pregătirea unei camere accesibile pentru oaspeții cu alergii <p>2. Gestionarea situațiilor neprevăzute în furnizarea serviciilor de cazare / Rezolvarea problemelor</p>
Rezultatele învățării	

Cunoștințe	<ul style="list-style-type: none"> - Cursantul cunoaște și înțelege gama de cerințe de accesibilitate în serviciile de cazare - Cursantul cunoaște și înțelege comportamentele adecvate și strategiile de comunicare atunci când interacționează cu oaspeții cu diferite tipuri de deficiențe în incinta cazării; - Cursantul cunoaște și înțelege tehnicile de rezolvare a problemelor
Abilități	<ul style="list-style-type: none"> - Cursantul este capabil să facă față și să satisfacă nevoile oaspeților cu dizabilități și/sau cerințe specifice de acces în spațiile de cazare - Cursantul este capabil să primească în mod corespunzător oaspeții cu dizabilități și/sau cerințe specifice de acces în spațiile de cazare - Cursantul este capabil să rezolve probleme/situații neprevăzute în furnizarea serviciilor de cazare
Competențe	<ul style="list-style-type: none"> - Cursantul este pregătit să interacționeze mai confortabil cu oaspeții cu dizabilități și/sau cerințe specifice de acces în spațiile de cazare - Cursantul este gata să folosească limbajul și terminologia corespunzătoare atunci când vorbește sau se referă la oaspeții cu dizabilități din spațiile de cazare - Cursantul este pregătit să aibă o abordare flexibilă pentru a satisface nevoile individuale în spațiile de cazare
Activități	
<p>Jocuri de rol vizând diferite situații dintre recepționerii hotelului și clienții cu diferite tipuri de dizabilități</p> <p>Activitate de realizare video : realizarea de videoclipuri de către elevi prezentând diferite situații în care furnizorii de servicii de cazare relaționează cu clienții cu dizabilități și/sau nevoi specifice de acces și trebuie să se comporte corect, evitând atitudinile greșite</p>	
Material de instruire	
<p>PPT care abordează subiecte despre primirea și servirea clienților în serviciile de cazare</p> <p>Instrucțiuni pentru jocul de rol</p>	

UÎ 2 Prezentări PPT și activități de învățare



IO2 – Module de instruire privind turismul accesibil

Modulul de instruire 3 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces

Unitatea de învățare 2- Servirea clienților cu cerințe specifice de acces 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.

UÎ 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Ospitalitatea pentru Toți



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 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Toți turiștii, inclusiv cei cu dizabilități sau cu alte cerințe de acces, au aceeași dorință, de a se bucura de o experiență plăcută și satisfăcătoare în condiții de confort și siguranță:

Organizarea excelentă este secretul asigurării unui sejur confortabil și plăcut.



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

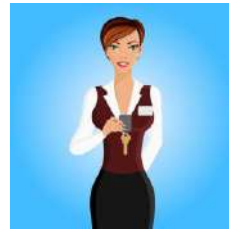


U1 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare



Instruirea se referă la tot personalul diviziei de încăperi

- ✓ Valet
- ✓ Portar
- ✓ Concierge/ consilier personal
- ✓ Recepționar
- ✓ Menaj



U1 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Descrierea postului de recepționar
Servirea clienților cu diferite deficiențe

- Oaspeți cu mobilitate redusă
- Oaspeți cu deficiențe de vedere
- Oaspeți cu deficiențe de auz
- Oaspeți cu deficiențe de vorbire
- Oaspeți cu deficiențe cognitive
- Oaspeți cu probleme de sănătate mintală



UÎ 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți cu mobilitate redusă

Pentru oaspeții cu mobilitate redusă, evitați plimbările lungi (de exemplu, parcare departe de intrarea hotelului), dacă este necesar, intercalați puncte de odihnă adecvate



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 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți cu mobilitate redusă

Pentru utilizatorii în scaun cu rotile

1. Nu împingeți niciodată un scaun cu rotile fără să întrebați mai întâi persoana ar dori asistență.
2. În cazul în care se solicită asistență, fiți discret când ajutați și împingeți scaunul cu rotile ușor și cu grijă
3. Nu vă sprijiniți niciodată de un scaun cu rotile. Aceasta este considerată o intruziune neplăcută de majoritatea persoanelor cu mobilitate redusă
4. Dacă vă aflați printre mai multe persoane, aveți grijă să nu vă loviți de scaunul cu rotile, deoarece ar crea o jenă considerabilă pentru client



Întâi întrebați!!



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

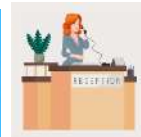
Games Without Barriers
Tourism Training



U1 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți cu mobilitate redusă

- Eliminați sau reduceți timpul necesar ca oaspeții să stea la coadă



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



U1 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți cu mobilitate redusă

Când însoțiți oaspeți cu mobilitate redusă, de ex. persoane în vârstă, oaspeți cu dificultăți de mers, persoane cu boli de inimă, obezitate sau nanism:

- adaptați-vă ritmul la cel al clientului, fără să fiți nerăbdător sau să vă grăbiți



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



U1 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți cu mobilitate redusă

- Când însoțiți oaspeți cu mobilitate redusă, este important să fiți pregătit să identificați obstacolele și să le evitați sau să le îndepărtați



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



U1 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți cu mobilitate redusă

Mulțumesc, dar
mă descurc de
unul singur



- respectați întotdeauna timpul necesar clientului pentru a desfășura activitățile în mod independent, mai ales dacă declară că nu are nevoie de ajutor



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

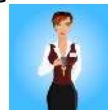
Games Without Barriers
Tourism Training



UÎ 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți cu mobilitate redusă

Să fiți disponibil, deja din momentul rezervării, să furnizați informații obiective, detaliate și actualizate cu privire la accesibilitatea unității, așa cum este descris în ghidul de acces, sau să furnizați ghidul de acces clientului.



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 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți cu mobilitate redusă

Însoțiți clientul în cameră și prezentați toate dispozitivele electronice de care dispune precum: telecomanda luminilor, jaluzelelor, televizor, aer condiționat...



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



U1 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți cu mobilitate redusă

În multe cazuri, va fi util să însoțiți clientul și să îl ajutați în cele mai obositoare operațiuni precum transportul bagajelor.



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



U1 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți cu deficiențe de vedere

- La completarea documentelor, întrebați clientul dacă dorește să citească întregul material: dacă da, abordați citirea cu un ton și o viteză adecvată pentru a favoriza înțelegerea.
- În cazul necesității ajutorului la aplicarea semnăturii, este necesar să însoțiți și să plasați mâna clientului și pixul în punctul în care acesta trebuie să semneze iar verbal indicând cât spațiu are la dispoziție.



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 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți cu deficiențe de vedere

Iluminarea bună și contrastele adecvate de culoare ajută la autonomia acestora



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 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți nevăzători

- ✓ Indicați eventualele obstacole și diferențe de înălțime; întrebați mai întâi clientul și oferiți-i brațul în cazul în care are nevoie de ajutorul dvs.
- ✓ În prezența scărilor, întrebați dacă clientul preferă să meargă independent - în acest caz, descrieți unde este balustrada sau întrebați dacă îi puteți pune mâna pe balustradă.
- ✓ Atrageți atenția oaspetelui strigându-l pe nume sau atingându-l ușor de braț



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



U1 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți nevăzători

- Prezențați-vă cu numele dvs. și specificați funcția îndeplinită;
- Anunțați mereu înainte de a pleca, chiar și pentru o scurtă clipă, și când reveniți



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

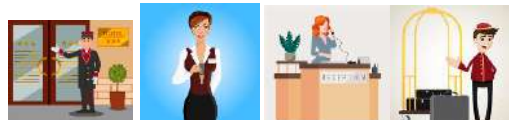
Games Without Barriers
Tourism Training



U1 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți nevăzători

O persoană oarbă simte și percepe prezențe cu care este obișnuit, făcând uz de alte simțuri, creând o hartă mentală a locațiilor, căilor și oamenilor. Fiți pregătit să descrieți mediul înconjurător sau alte caracteristici care pot ajuta la orientare sau navigare



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



U1 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți nevăzători

Când clientul ajunge la hotel, personalul trebuie să descrie cu precizie locația, folosind referințe spațiale:

- unde se află zonele comune (restaurant, bar, toalete publice etc.) și camera și cum se ajunge la ele, precum și căile marcate (dacă există)



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

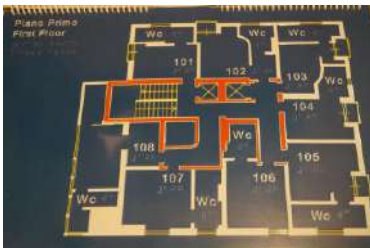
Without Barriers
Tourism Training



U1 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți nevăzători

Dacă există o hartă tactilă, explicați planul etajului, arătând oaspetelui unde se află camera și zonele comune



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



U1 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

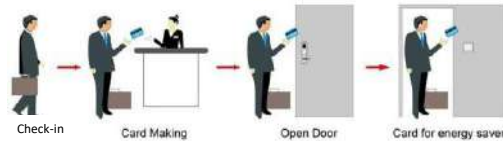
Oaspeți nevăzători

Când clientul este însoțit în cameră, personalul trebuie să-i comunice:

Cum să ajungă în cameră

Cum să deschidă ușa

How do hotels key cards to open up hotel doors



Cel mai bun sistem ar putea fi utilizarea cardurilor de proximitate



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



U1 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți nevăzători

Când clientul este însoțit în cameră, personalul trebuie să explice amenajarea și dispunerea camerei



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



U1 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți nevăzători

Dacă vi se cere să însoțiți clientul la toaletă și sunteți de același sex, intrați cu el și descrieți tipul de baie, locația corpurilor de baie și a echipamentelor precum suportul pentru role și prosopul. Informați-l despre situația igienică a băii. Dacă nu sunteți de același sex, obțineți ajutor de la cineva care este.



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

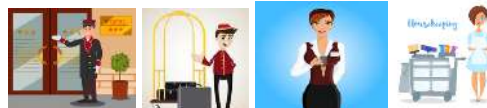


U1 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți nevăzători



Câinele ghid este un ajutor pentru autonomia nevăzătorului: este deci protejat de lege, permițându-i accesul liber în orice unitate publică.



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



U1 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

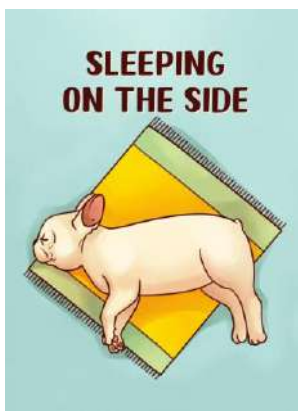
Oaspeți nevăzători

Câinele ghid reprezintă ochii celor care nu văd și nu pot fi îndepărtați de la clientul însoțitor: atunci când aveți de-a face cu un câine ghid, nu-i deranjați, nu-i distrageți atenția sau oferiți mâncare fără a fi rugat în prealabil de către proprietar.



U1 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți nevăzători



Amenajați un covor în cameră pentru câinele ghid



UÍ 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți nevăzători

Când însoțiți un oaspete orb cu un câine ghid, trebuie să vă așezați pe partea opusă a animalului



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



UÍ 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți nevăzători



Atunci când comunicați cu o persoană nevăzătoare, este întotdeauna indicat să vă adresați acesteia și nu însoțitorului.



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



U1 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți nevăzători

Amintiți-vă că punctualitatea este foarte importantă mai ales pentru nevăzători: așteptările lungi în singurătate și lipsa referințelor sunt o cauză de disconfort și stres.



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



U1 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți nevăzători

- Când curățați camera oaspeților nevăzători, este o bună practică să nu mutați obiectele personale și mobilierul, astfel încât aceștia să poată găsi lucrurile cu ușurință



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

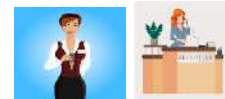
Games Without Barriers
Tourism Training



UÎ 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți cu deficiențe de auz

- Pentru a comunica cu o persoană cu deficiențe de auz, este mai bine să alegeți un loc fără zgomot de fond, deoarece unele aparate auditive amplifică toate sunetele în mod egal.



UÎ 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți cu deficiențe de auz



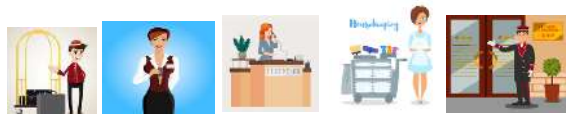
Pentru a atrage atenția oaspeților surzi, trebuie să fluturați mâna (dacă vă văd) sau să-i atingeți ușor



UÎ 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți cu deficiențe de auz

- Nu vorbi prea repede sau prea încet,
- Folosiți propoziții scurte și simple (evitați acronimele, abrevierile, termenii dialectali)



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 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți cu deficiențe de auz

Poziționați-vă întotdeauna în fața persoanei, într-un loc bine luminat, evitând să puneți mâinile în fața gurii pentru a înlesni citirea buzelor (distanța optimă nu trebuie să depășească niciodată un metru și jumătate)



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



U1 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți cu deficiențe de auz

Când ilustrați un mecanism sau un serviciu, amintiți-vă că unele persoane surde s-ar putea să nu citească pe buze și s-ar putea să fie necesar să le arătați în practică sau să mimați



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

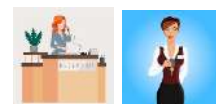
Games Without Barriers
Tourism Training



U1 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți cu deficiențe de auz

Când folosiți nume de persoane, locuri sau termeni neobișnuiți, citirea pe buze poate fi dificilă: dacă, în ciuda eforturilor, clientul nu reușește să înțeleagă mesajul, scrieți cuvântul sau textul pe o bucată de hârtie.



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 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți cu deficiențe de auz

Mijloacele de comunicare precum SMS, skype sau e-mail sunt instrumente deosebit de utile și apreciate pentru turiștii surzi în vederea comunicării și a identificării nevoilor speciale, mai ales în faza de rezervare.



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

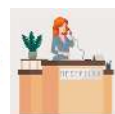
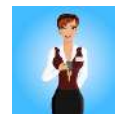


UÎ 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți cu deficiențe de auz



- ✓ A avea numărul de mobil al clientului cu deficiențe de auz la recepție poate fi util pentru a comunica informații și detalii legate de servicii prin mesaj text
- ✓ Cereți permisiunea de a trimite mesaje



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

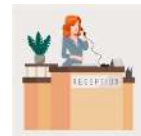


U1 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți cu deficiențe de auz



Un gest de politețe pentru oaspeții cu deficiențe de auz poate fi o alarmă vibrantă sub pernă sau o pernă luminatoare.



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



U1 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți surzi sau cu deficiențe de auz

Este important ca personalul să aibă o pregătire adecvată pentru a-i ajuta pe acești oaspeți

- ✓ Citirea pe buze este dificilă în cazul mai multor decât două persoane.
- ✓ Întrebați persoana cum ar trebui să vorbiți.
- ✓ Unii oameni doresc să ridice ușor vocea, dar, în general, un ton ridicat al vocii este deranjant.
- ✓ Nu vorbiți prea repede dar nici prea încet; nu exagerați mișcărilor gurii.
- ✓ Fiți pregătit să repetați ceea ce ați spus sau să scrieți pe o foaie și să acordați mai mult timp pentru a asculta.
- ✓ Aveți întotdeauna la dispoziție un pix și hârtie.



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



UÍ 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți cu deficiențe cognitive

- Există deficiențe cognitive variate și persoane care se confruntă cu dizabilități și bariere diferite.
- Printre oaspeții se pot afla persoane în vârstă cu pierderi de memorie, tineri cu autism și persoane de toate vârstele cu dificultăți de învățare.
- Acești oaspeți sunt de obicei însoțiți sau călătoresc în grupuri și, în general, comunicarea cu furnizorii de turism este mediată de un manager sau asistenți însoțitori.



UÍ 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți cu deficiențe cognitive

- Vorbiți simplu și clar.
- Folosiți formularea afirmativă. Spuneți:
“ Vă voi aduce un prosop curat”
– NU: “Vă vom furniza un prosop curat”.
- Fiți gata să comunicați și să repetați mesajul.



U1 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți cu deficiențe cognitive

Adoptați forme de comunicare care respectă persoana, evitând să o tratați ca pe un copil.



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



U1 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Oaspeți cu deficiențe cognitive

În cazul unui grup, pregătiți-vă pentru cazarea acestora comunicând cu persoana responsabilă.

- Întrebați care sunt nevoile persoanelor, dacă înțeleg limba locală, cât timp poate dura vizita, pauze de toaletă și orice alte probleme care pot apărea.
- Încercați să satisfaceți cererile în limitele posibilităților organizației 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





UÎ 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Securitate

Este foarte important ca personalul să fie pregătit corespunzător pentru a face față diferitelor situații de urgență



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 2 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în serviciile de cazare

Ce am învățat?

- Cum să întâmpinăm oaspeții cu diferite tipuri de deficiențe
- Cum să-i servim și să comunicăm cu 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



Unitatea de învățare 3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în Restaurant/Serviciile de alimentație și băuturi

U1 3 Descrierea și rezultatele învățării

Descriere	
Durata clasei	3 ore inclusiv activități
Conținuturi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Întâmpinarea oaspeților cu dizabilități și/sau alte cerințe specifice de acces în zonele de servicii ale unui restaurant. 2. Primirea clienților cu diferite tipuri de dizabilități și alte cerințe de acces atunci când lucrează ca personal de găzduire <ul style="list-style-type: none"> ✓ Primirea și cazarea clienților nevăzători sau cu deficiențe de vedere ✓ Primirea și cazarea clienților surzi sau cu deficiențe de auz ✓ Primirea și cazarea clienților cu mobilitate redusă sau în scaun cu roțile ✓ Primirea și cazarea clienților cu deficiențe cognitive ✓ Primirea și cazarea oaspeților cu alte cerințe specifice de acces 3. Servirea clienților cu diferite tipuri de dizabilități și alte cerințe de acces atunci când vor lucra ca personal ospătar <ul style="list-style-type: none"> ✓ Servirea clienților nevăzători sau cu deficiențe de vedere ✓ Servirea clienților surzi sau cu deficiențe de auz ✓ Servirea clienților cu mobilitate redusă sau în scaun cu roțile ✓ Servirea clienților cu alergii sau intoleranțe alimentare ✓ Servirea clienților cu alte cerințe specifice de acces (familii cu bebeluși/copii,....) 4. Gestionarea situațiilor neprevăzute în furnizarea de servicii în restaurant și catering / Rezolvarea problemelor
Rezultatele învățării	
Cunoștințe	<ul style="list-style-type: none"> - Cursantul cunoaște și înțelege gama de cerințe de accesibilitate în restaurante și servicii de catering - Cursantul cunoaște și înțelege comportamentele adecvate și strategiile de comunicare atunci când interacționează cu clienții cu diferite tipuri de deficiențe din restaurante - Cursantul cunoaște și înțelege tehnicile de rezolvare a problemelor
Abilități	<ul style="list-style-type: none"> - Cursantul este capabil să facă față și să satisfacă nevoile oaspeților cu dizabilități și/sau cerințe specifice de acces în restaurante - Cursantul este capabil să întâmpine și să servească în mod corespunzător clienții cu dizabilități și/sau cerințe specifice de acces în restaurante;

	<ul style="list-style-type: none"> - Cursantul este capabil să rezolve probleme/situații neprevăzute în furnizarea de servicii de restaurant și catering
Competențe	<ul style="list-style-type: none"> - Cursantul este pregătit să interacționeze mai confortabil cu clienții cu dizabilități și/sau cerințe specifice de acces în restaurante - Cursantul este gata să folosească limbajul și terminologia corespunzătoare atunci când vorbește sau se referă la clienții cu dizabilități din restaurante - Cursantul este pregătit să aibă o abordare flexibilă pentru a satisface nevoile individuale în cadrul restaurantelor
Activități	
<p>Munca de grup: grupurile de elevi sunt rugate să elaboreze un protocol general de bun venit PENTRU TOȚI pentru restaurantul lor. Apoi, aceștia se vor ocupa de situații previzibile și neprevizibile pentru a oferi tuturor un serviciu de bună calitate</p> <p>Activitate de realizare video : Realizarea de videoclipuri de către elevi constă în prezentarea diferitelor situații în care furnizorii de servicii de restaurant relaționează cu clienții cu dizabilități și/sau nevoi specifice de acces și trebuie să se comporte corect, evitând atitudinile greșite</p>	
Material de instruire	
PPT care prezintă subiecte despre primirea și servirea clienților în restaurante, cafenele, baruri etc.	

UÎ3 Prezentări PPT și activități de învățare



IO2 – Module de instruire privind turismul accesibil

Modulul de instruire 3 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces

Unitatea de învățare 3- Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul agențiilor de turism și MICE: cu accent pe 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.



M3 U13 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în restaurant / servicii de alimentație publică

Bine ați venit, personal din restaurante și servicii alimentare!

Să descoperim cum să primim și să servim clienții cu diferite tipuri de dizabilități și/sau alte cerințe specifice de acces...



Imagine: chelnerița ia comanda unui grup de clienți, dintre care unul este utilizator de scaun cu roțile.



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



M3 U13 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în restaurant / servicii de alimentație publică

Întâmpinarea și servirea clienților care sunt nevăzători sau au deficiențe de vedere

- Prezențați-vă și explicați-vă rolul (ospătar, etc.).
- Fiți gata să citiți/explicați informațiile solicitate cu voce tare, pe un ton normal al vocii:
- ✓ Prezența treptelor (înalte, dacă sunt în sus sau în jos, etc.)
- ✓ Meniuri, ingrediente, aspect al preparatelor
- ✓ Descrierea salii de mese (mai exact): poziția mobilierului, serviciile sanitare etc. în raport cu poziția clientului



Imagine: o femeie oarbă așezată la restaurant cu câinele ei 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



M3 U13 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în restaurant / servicii de alimentație publică

Întâmpinarea și servirea clienților restaurantului care sunt nevăzători sau au deficiențe de vedere

- Dacă clientul cere să fie ghidat, oferiți-i brațul și mergeți cu el/ea.
- Anunțați întotdeauna clientul când îl serviți la masă și dacă vă mutați.
- Dacă este necesar, atingeți-i ușor brațul, mai ales dacă serviți un fel de mâncare și/sau băutura fierbinte.
- Dacă este însoțit de un animal de serviciu (câine sau alte animale), lăsați clientul să intre în orice moment și în toate zonele restaurantului.



Imagine: ospătar care servește o supă unui client 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



M3 U13 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în restaurant / servicii de alimentație publică

Primirea și servirea clienților surzi sau cu deficiențe de auz

- Când vorbiți, rămâneți în fața clientului pentru a stabili un contact vizual și pentru a evita să aveți lumină în spate (care poate îngreuna citirea buzelor). Nu vă acoperiți gura sau fața.
- Folosiți propoziții scurte și cuvinte clare.
- Nu vorbiți prea repede sau prea încet și nu folosiți expresii faciale și gesturi.
- Așezați clientul în zona restaurantului cu mai puține zgomote în jur, dacă este posibil.



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



M3 U13 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în restaurant / servicii de alimentație publică

Primirea și servirea clienților cu mobilitate redusă



Imagine: client care folosește un scaun cu roțile așezat la o masă lângă intrarea în restaurant.

- Pregătiți un Ghid de Acces detaliat, cu informații obiective și precise despre condițiile de acces ale restaurantului, incluzând măsurile cheie.
- Asigurați-vă că masa rezervată se află în zona accesibilă a restaurantului fără obstacole de la intrare până la toaleta accesibilă.



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



M3 U13 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în restaurant / servicii de alimentație publică

Primirea și servirea clienților cu deficiențe cognitive

Prezentați-vă și explicați-vă rolul (ospătar, consilier etc.).

Fiți pregătit să repetați explicații simple.

Furnizați meniuri cu imagini, care sunt mai ușor de înțeles.



Imagine: client cu deficiențe cognitive care vorbește cu chelnerul.



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



M3 UÍ3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în restaurant / servicii de alimentație publică

Primirea și servirea clienților cu deficiențe cognitive



Exemple de meniuri cu imagini și descrierea ingredientelor



M3 UÍ3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în restaurant / servicii de alimentație publică

Întâmpinarea și deservirea clienților cu alte cerințe specifice de acces, cum ar fi alergii alimentare, diabet, etc...

- Asigurați-vă că meniul și toate informațiile despre alimente includ lista de ingrediente și lista care evidențiază alergenii.
- Verificați întotdeauna în prealabil cu bucătarul că lista și meniul tipărit sunt corecte și fără modificări.
- Oferiți mâncăruri potrivite clienților care au nevoie de diete speciale sau care au intoleranțe alimentare (de exemplu, fără gluten, fără lactoză, fără zahăr, vegetariene, fără nuci sau pește etc.)
- Fiți flexibil să omiteți sau să schimbați un ingredient cu altul în cazul unor posibile doleanțe ale unor clienți cu nevoi specifice

M3 UÎ3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în restaurant / servicii de alimentație publică

Etica turismului accesibil

Concept de bază: persoanele cu dizabilități sau cu alte cerințe specifice de acces nu reprezintă un segment anume care să fie tratat diferit.

Politica restaurantului este de a oferi tuturor clienților o experiență egală.

Trebuie să fim pregătiți să facem față unor circumstanțe și solicitări specifice într-un mod politicos și corect.



M3 UÎ3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în restaurant / servicii de alimentație publică

Etica turismului accesibil

Întâi persoana

Vorbiți direct cu clientul, chiar dacă acesta este însoțit.

Nu ajutați decât dacă vi se cere. Fiți discret când ajutați!

Tratați toți clienții firesc.

Nu faceți presupuneri



M3 UÎ3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în restaurant / servicii de alimentație publică

Etica turismului accesibil

Cum vă pot ajuta?
întreabă-mă prima dată!



Image: portraits of people of different ages, races and specific access requirements.



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

**M3 UÎ3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în restaurant / servicii de alimentație publică**

Etica în interacțiunea cu clienții având mobilitate redusă

- Fiți pregătit să identificați orice fel de obstacol și să interveniți.
- Oferiți ajutorul doar dacă clientul îl cere.
- Dacă este posibil, găsiți modalitatea de a-i vorbi la același nivel persoanei care folosește un scaun cu rotile



Imagine client utilizând cârje fiind așezat la masă



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





M3 UÍ3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în restaurant / servicii de alimentație publică

Etica în interacțiunea cu clienții având deficiențe de vedere (animal de serviciu)

Atrageți-le atenția strigându-i pe nume.

Puteți citi meniul cu voce tare sau puteți furniza meniul într-o aplicație mobilă cu funcția „citește cu voce tare”.

Nu distrați atenția animalului de serviciu mângâindu-l sau oferindu-i mâncare. Doar întrebați clientul dacă animalul are nevoie de apă.



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



M3 UÍ3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în restaurant / servicii de alimentație publică

Etica în interacțiunea cu clienții având deficiențe cognitive

Dizabilitățile din aceste categorii pot fi foarte diverse: decât să faceți presupuneri, întrebați mai bine cum puteți ajuta clientul sau dacă are nevoie de ajutorul dvs.

- Nu strigați, nu exagerați mișcările gurii și vorbiți normal: nu vorbiți ca și cum ați vorbi cu un copil mic.
- Încetiniți-vă vorbirea dacă este necesar, dar nu faceți acest lucru automat atunci când interacționați pentru prima dată cu o persoană dacă nu știți nimic despre ea.
- Dacă cineva spune ceva neclar și nu aveți idee ce a spus, cereți-i să repete ceea ce a spus sau să spună ceea ce credeți că a spus și întrebați-l dacă ați auzit corect.



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





M3 UÎ3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în restaurant / servicii de alimentație publică

Etica în interacțiunea cu persoanele având alergii și intoleranțe alimentare, diabet, etc.

- Fiți discret: nimeni altcineva nu trebuie să știe care sunt cerințele specifice ale clientului.
- Nu faceți presupuneri și întrebați întotdeauna clientul dacă aveți vreo îndoială.
- Oferiți întotdeauna posibilitatea de a obține mai multe informații despre ingrediente, dacă este necesar.



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 – Servirea clienților cu cerințe specific de acces în sectorul agențiilor de turism și MICE

UÎ4 Descrierea și rezultatele învățării

Descriere	
Durata cursului	3 ore inclusiv activități
Conținuturi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Relaționarea cu clienții cu diferite tipuri de dizabilități și alte cerințe de acces în agențiile de turism. Furnizarea de servicii accesibile și verificarea tipului de facilități și servicii de vacanță potrivite pentru fiecare persoană pe toată durata călătoriei vizitatorilor <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informații / Rezervare; ✓ Transport; ✓ Cazare; ✓ Catering; ✓ Vizitarea obiectivelor turistice; 2. Abordarea clienților cu diferite tipuri de dizabilități și alte cerințe de acces atunci când lucrează în sectorul MICE: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Înregistrarea, asistența și comunicarea cu participanții nevăzători sau cu deficiențe de vedere; ✓ Înregistrarea, asistența și comunicarea cu participanții care sunt surzi sau au deficiențe de auz; ✓ Înregistrarea, asistarea și comunicarea cu participanții cu mobilitate redusă sau în scaun cu rotile; ✓ Înregistrarea, asistența și comunicarea cu participanții cu alte cerințe specifice de acces. 3. 3. Gestionarea situațiilor neprevăzute în furnizarea serviciilor Agențiilor de Turism și MICE / Soluționarea problemelor
Rezultatele învățării	
Cunoștințe	<ul style="list-style-type: none"> - Cursantul cunoaște și înțelege gama de cerințe de accesibilitate în agențiile de turism și serviciile MICE - Cursantul cunoaște și înțelege comportamentele adecvate și strategiile de comunicare atunci când interacționează cu clienții/participanții cu diferite tipuri de deficiențe din cadrul agențiilor de turism și sectorului MICE - Cursantul cunoaște și înțelege tehnicile de soluționare a problemelor
Abilități	<ul style="list-style-type: none"> - Cursantul este capabil să facă față și să satisfacă nevoile clienților/participanților cu dizabilități și/sau cerințe specifice de acces în cadrul agențiilor de turism și sectorului MICE. - Cursantul este capabil să întâmpine, să servească și să asiste în mod corespunzător clienții/participanții cu dizabilități și/sau cerințe specifice de acces în cadrul agențiilor de turism și sectorului MICE;

	<ul style="list-style-type: none"> - Cursantul este capabil să rezolve probleme/situații neprevăzute în furnizarea de servicii în agențiile de turism și MICE.
Competențe	<ul style="list-style-type: none"> - Cursantul este pregătit să interacționeze mai confortabil cu clienții/participanții cu dizabilități și/sau cerințe specifice de acces în cadrul agențiilor de turism și sectorului MICE; - Cursantul este gata să folosească limbajul și terminologia adecvată atunci când vorbește sau se referă la clienți/participanți cu dizabilități din sectorul agențiilor de turism și MICE; - Cursantul este pregătit să aibă o abordare flexibilă pentru a satisface nevoile individuale în cadrul agențiilor de turism și sectorului MICE.
Activități	
<p>Analiza video-urilor și comentarii</p> <p>Munca în grup: 1) grupurile de studenți sunt rugate să pregătească întrebări pe care un agent de turism ar trebui să le adreseze clienților pentru a le descoperi nevoile, dorințele sau așteptările 2) grupurile de studenți sunt rugate să completeze un formular de înregistrare la un eveniment fiind un participant cu cerințe specifice de acces</p> <p>Utilizarea instrumentelor și platformelor online- Jamboard and Wordwall - pentru a stimula reflecția elevilor asupra situațiilor neprevăzute în deservirea clienților cu cerințe specifice de acces</p> <p>Activitatea de realizare video-urilor : realizarea de videoclipuri de către studenți prezentând diferite situații în care agenții de turism și organizatorii de conferințe relaționează cu clienții cu dizabilități și/sau nevoi specifice de acces și trebuie să se comporte corect, evitând atitudinile greșite</p>	
Material de instruire	
<p>PPT care acoperă situații legate de primirea și servirea clienților de către agențiile de turism și serviciile MICE.</p> <p>Exemple de bune practici</p> <p>Sarcini pregătite pentru Jamboard și Wordwall</p>	

UÎ 4 Prezentări PPT și activități de învățare: cu accent pe agențiile de turism




IO2 – Module de instruire privind turismul accesibil

Modulul de instruire 3 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces

***Unitatea de învățare 3- Servirea clienților cu cerințe specifice de acces 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.



M3 UÎ3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în agențiile de turism

Numărul călătorilor cu dizabilități sau alte cerințe specifice de acces este în creștere. Industria turismului este conștientă de nevoia satisfacerii acestor călători prin furnizarea unor servicii și cazări mai adecvate.



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



M3 UÎ3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în agențiile de turism

Planificarea unei vacanțe este o grijă majoră pentru toți cei care doresc să călătorească cu atât mai mult pentru turiștii cu dizabilități și/sau alte cerințe specifice de acces care trebuie să aibă în prealabil informații detaliate legate de accesibilitatea locației.



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



M3 U13 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în agențiile de turism

Agenții de turism ar trebui să aibă cunoștințele și abilitățile necesare pentru a propune oferte accesibile în vederea servirii acestor turiști pe toată durata călătoriei, de ex. în timpul zborului, la hotel, în mijloacele de transport, localuri 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



M3 U13 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în agențiile de turism

Lanțul serviciilor de turism

Este important să ne amintim conceptul de lanț al serviciilor turistice și modul în care accesibilitatea fiecărui element poate influența călătoria vizitatorilor.

Toate elementele sunt conectate astfel încât întreaga călătorie să fie accesibilă.



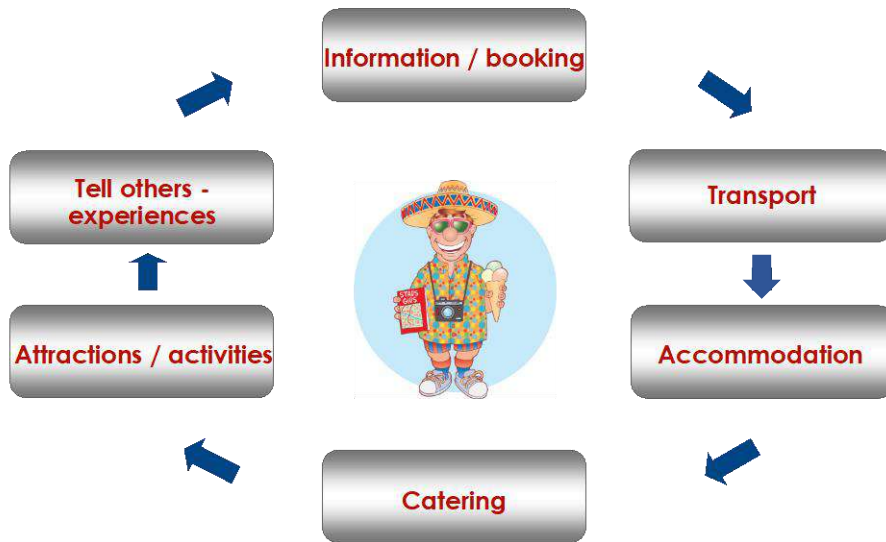
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M3 U13 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în agențiile de turism

Lanțul serviciilor turistice



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



M3 U13 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în agențiile de turism



De multe ori turiștii și-au rezervat „vacanța de vis” online, dar în momentul când au ajuns la fața locului, realitatea nu s-a potrivit cu ceea ce s-a promis. Situațiile de genul acesta nu sunt doar o pierdere de timp, ci pot strica întreaga vacanță.

Pentru a evita astfel de situații neplăcute, agentul de turism ar trebui să știe și să fi verificat în prealabil ce fel de facilități și servicii de vacanță sunt potrivite pentru fiecare persoană.



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



M3 U13 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în agențiile de turism**Rezervarea călătoriei**

Agentul de turism ar trebui:

- Să fie conștient de cerințele specifice de acces ale clientului (clienților)
- Să fie conștient de condițiile de accesibilitate ale tuturor serviciilor incluse în rezervare și să găsească alternative dacă este necesar
- Să rețină că unele servicii trebuie solicitate cu mult timp înainte
- Să asigure contactele tuturor furnizorilor locali
- Să gestioneze situațiile neprevăzute



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

**M3 U13 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în agențiile de turism**

Atunci când vinde un bilet/ pachet turistic, agentul de turism trebuie să furnizeze informații de călătorie în formate care sunt accesibile anumitor clienți. Agentul de turism ar trebui să furnizeze, de asemenea, informații despre serviciile accesibile disponibile la bordul avionului, trenului, autobuzului sau navei.



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



M3 UÎ3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în agențiile de turism**Rezervarea călătoriei: Exemple de situații neprevăzute**

- Dacă unele servicii nu sunt accesibile...

Contactul local al agentului de turism trebuie să:

- Identifice o altă unitate potrivită pentru client, dacă este necesar
- Identifice un furnizor local de servicii cu o ofertă adecvată
- Se asigure că clientul nu se va confrunta cu costuri suplimentare pentru serviciile accesibile; să ofere prețuri/rambursări garantate.

**M3 UÎ3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în agențiile de turism****Transport local**

Trenurile, autobuzele, taxiurile, autocarele turistice, ambarcațiunile, sunt toate mijloace de transport care sunt susceptibile de a fi folosite de clienții cu cerințe specifice de acces.

Comaniile de transport :

- trebuie să asigure mijloace de transport accesibile
- trebuie să folosească formate alternative de comunicare pentru a informa pasagerii în timpul călătoriei (anunțuri vizuale și vocale, semnalizare clară)
- trebuie să instruiască personalul despre cum să servească clienții cu cerințe specifice de acces și modul în care să gestioneze situațiile neprevăzute sau de urgență.



M3 UÍ3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în agențiile de turism**Transport local : Exemple de situații neprevăzute**

Când unele servicii sunt anulate, întârziate sau indisponibile Agentul de turism trebuie să se asigure că companiile de transport trebuie

- Să verifice disponibilitatea alternativelor
- Să obțină o rezervare cât mai promptă la următoarea opțiune adecvată disponibilă
- Să aleagă alt mijloc de transport
- Să fie pregătiți să acopere diferențele de cost
- Să autorizeze rambursări/compensații dacă alternativa nu este acceptabilă



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

**M3 UÍ3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în agențiile de turism****Cazare**

Agentul de turism ar trebui :

Să rezerve camere de hotel accesibile cu mult timp în avans

Să verifice caracteristicile de accesibilitate și să le confrunte cu clientul.

Să verifice dacă facilitățile sunt utilizabile și adecvate pentru clienții cu cerințe specifice de acces: (de exemplu, sala de mic dejun și restaurant, sală de conferințe, piscină, spa etc. și echipamente).

Acolo unde este posibil, să aleagă cazare care oferă un ghid de acces, astfel încât clientul să fie pe deplin informat.



Checking the accessibility for customers.



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





M3 UÎ3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în agențiile de turism

Cazare: Exemple de situații neprevăzute

- Camera accesibilă rezervată, a fost vândută unui alt client și nu mai există disponibilitate
- Ascensorul este defect
- Nu este posibil să utilizați facilitățile hotelului deoarece:
 - Informațiile de accesibilitate furnizate de hotel nu au fost corecte
 - Cerințele clienților nu au fost înțelese



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



M3 UÎ3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în agențiile de turism

Cazare: Exemple de situații neprevăzute

Ce e de făcut:

- Oferiți o cameră alternativă în unitatea dvs. și verificați accesibilitatea și utilizarea acesteia împreună cu clientul
- Verificați disponibilitatea hotelurilor alternative și **CONFIRMAȚI** funcțiile de accesibilitate
- Fiți pregătit să suportați costurile suplimentare, dacă există
- Dacă liftul este defect, oferiți cazare la parter. În caz contrar, verificați hoteluri alternative.

Este esențial ca alternativele să fie aprobate de client



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



M3 U13 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în agențiile de turism**Calitatile agentului de turism**

Pe lângă calificările și experiența lor profesională, agentul de turism mai are nevoie de:

- spirit organizatoric
- disciplină
- bunătate
- onestitate
- seriozitate
- previziune
- capacitatea de ascultare
- abilități speciale de comunicare



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

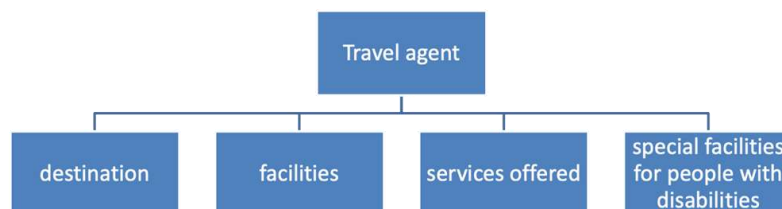
**M3 U13 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în agențiile de turism**

La stabilirea unui pachet turistic, agentul trebuie să furnizeze informații adecvate și de încredere fiecărui vizitator.

Acesta va include informații despre accesibilitate în:

- transport
- mediul exterior, de ex. trotuare
- diverse obiective turistice
- facilitățile de cazare, mâncare și băuturi

Și eventuala asistență necesară în timpul călătoriei



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



M3 U13 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în agențiile de turism**Barierile arhitecturale** care împiedică accesibilitatea și siguranța pentru mulți utilizatori pot include:

1. Obstacole sau bariere fizice (căi înguste, rampe abrupte, înălțime excesivă a obiectelor, trepte)
2. Pericole (pardoseli alunecoase, suprafețe mari de sticlă nemarcate corespunzător)
3. Obstacole care cauzează epuizare (rampe prea lungi, uși grele, covoare groase)
4. Bariere perceptuale (lipsa semnalizării, iluminarea insuficientă).



Building entrance with steps.
Photo EDF.



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

**M3 U13 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în agențiile de turism****Accesibilitatea comunicării**

De exemplu, turiștii cu deficiențe de vedere beneficiază de:

- Cititor de ecran pentru calculator - care convertește textul scris în mesaje audio.
- Lupa ecran - care mărește textul.
- Tastaturi alternative - care oferă caractere mai mari decât tastaturile standard
- Text cu font mare
- Textul în format Braille pentru nevăzători, de ex. semnale pentru vizitatori nevăzători



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



M3 U13 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în agențiile de turism

Considerații în proiectarea unui birou de informare turistică

Accesul fizic

De preferință, și ori de câte ori este posibil, biroul de informații turistice ar trebui să fie amplasat la parter, cu acces din stradă. Dacă acest lucru nu este posibil, trebuie prevăzută o rampă sau un lift accesibil.

Ușa de intrare,

trebuie să aibă o lățime de trecere liberă adecvată, pentru a permite accesul neobstrucționat pentru persoanele care folosesc un scaun cu roțile sau alte dispozitive de mobilitate, cu uși ușor de acționat, de preferință automate sau glisante.

Pentru deschiderea și închiderea ușilor de către persoanele care folosesc un scaun cu roțile sau alte dispozitive de mobilitate trebuie prevăzute paliere de nivel de dimensiuni adecvate.

Zonele mari de sticlă sau ușile trebuie marcate corespunzător pentru siguranța tuturor utilizatorilor.



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



M3 U13 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în agențiile de turism

Reguli în proiectarea unui birou de informare turistică

Circulație

Spatiu adecvat pentru manevrarea și circulația persoanelor care folosesc un scaun cu roțile sau alt dispozitiv de mobilitate, pentru a se deplasa pe lângă mobilier.

Ghișee de servicii clienți

Persoanele care folosesc un scaun cu roțile și cele de statură mică au nevoie de o teșghea la o înălțime mai mică. O teșghea cu două niveluri este utilă tuturor utilizatorilor. Ar trebui să existe un spațiu adecvat pentru genunchi sub masă, pentru persoanele care folosesc un scaun cu roțile.



Disponibilitatea locurilor pentru clienții care trebuie să fie așezați.



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



M3 UÎ3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în agențiile de turism**Vizitarea obiectivelor turistice**

Vizitarea obiectivelor turistice dintr-o destinație este o parte esențială a oricărei vacanțe. Cu toate acestea, unele probleme pot deveni critice „la fața locului” și soluțiile trebuie identificate fără întârziere.

Fiecare furnizor de servicii implicat în organizarea călătoriei va fi responsabil pentru asigurarea accesibilității serviciului său specific.

**M3 UÎ3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în agențiile de turism****Vizitarea obiectivelor turistice: Exemple de situații neprevăzute**

- Autocarul turistic nu este accesibil persoanelor cu deficiențe de mobilitate
- Accesul fizic la anumite monumente/muzeu/zonă arheologică este dificil/nu este posibil
- Drumul de vizitare este prea lung și obositor
- Un turist cu deficiențe de auz sau dificultăți de comunicare/înțelegere este lăsat în urmă și este greu să se ajungă la el.



M3 U13 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în agențiile de turism**Vizitarea obiectivelor turistice: Exemple de situații neprevăzute****Ce să faci pentru a evita situațiile menționate?**

Toți agenții care organizează excursii TREBUIE să verifice condițiile de accesibilitate înainte de a include obiectivele turistice în sejur. În cazul problemelor de acces pentru anumiți clienți, ar trebui pregătit o alternativă.

Identificați soluții alternative pentru vizită (Realitate virtuală, modele, videoclipuri etc.)

Informați clientul despre accesibilitatea traseului de turism și alte posibile dificultăți/bariere și identificați împreună alternative mai confortabile și mai potrivite.

Dați în prealabil instrucțiuni grupului cu privire la punctele de întâlnire și procedurile în cazul în care se pierd.



Model and tactile map of a church

**M3 U13 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în agențiile de turism****Probleme de sănătate**

De obicei, turiștii iau cu ei toate medicamentele sau medicamentele pe bază de rețetă de care ar putea avea nevoie în timpul călătoriei.

În cazul în care cineva se îmbolnăvește:

- Să aveți detaliile de contact ale unui centru de sănătate local sau ale unui asistent/medic
- Să fie pregătit să organizeze un transfer la cel mai apropiat centru de sănătate sau spital
- Să verifice condițiile de valabilitate ale oricărei asigurări de sănătate
- Să informeze persoana de contact indicată de client.





M3 UÎ3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în agențiile de turism

Ce am învățat?

- Cum să tratați clienții cu diferite tipuri de dizabilități și/sau alte cerințe specifice de acces în agențiile de turism.
- Cum să oferiți servicii accesibile și să verificați ce fel de facilități și servicii de vacanță sunt potrivite pentru fiecare persoană pe toată durata călătoriei vizitatorilor



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: cu accent pe sectorul MICE



IO2 – Module de instruire privind turismul accesibil

Modulul de instruire 3 - Servirea clienților cu cerințe specifice de acces

Unitatea de învățare 3- Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul agențiilor de turism și MICE: cu accent pe 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.

M3 Uî3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE

M.I.C.E.

Acronimul MICE se traduce prin întâlniri, stimulente, conferințe și expoziții. Se referă la un grup de turism care planifică, rezervă și organizează conferințe, seminarii și alte evenimente. În zilele noastre, industria este adesea denumită industria întâlnirilor și industria evenimentelor.



M3 Uî3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE



M3 Uî3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE

Înregistrarea clienților cu diferite dizabilități și/sau alte cerințe de acces în MICE

Înregistrarea este procedura prin care participanții pot solicita asistența de care au nevoie pentru a putea accesa și participa pe deplin la MICE, cum ar fi materiale tipărite cu caractere mari, interpreți în limbajul semnelor, îmbunătățirea auzului etc.

Formularul de înregistrare trebuie să cuprindă întrebări legate de nevoia de asistență.

Formularele de înregistrare pot include declarații precum următoarele:

1. Dacă aveți o dizabilitate sau orice alte cerințe specifice și/sau aveți nevoie de asistență, vă rugăm să informați organizatorul, atașând cerințele dumneavoastră la acest formular sau contactând organizatorul

2. Dacă aveți o dizabilitate sau orice alte cerințe specifice și/sau aveți nevoie de asistență pentru a participa pe deplin la această activitate, vă rugăm să bifați aici. Veți fi contactat de cineva din personalul nostru pentru a discuta nevoile dumneavoastră specifice.



M3 Uî3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE

Model pentru înregistrarea participanților cu cerințe specifice de acces

- Interpret în limbajul semnelor
- Suport pentru notițe
- Bucla de inducție
- Imprimare cu caractere mari
- Materiale Braille sau electronice în avans
- Acces pentru persoanele în scaun cu roțile
- Ajutor la orientarea în spațiul de desfășurare al conferinței
- Dieta specială de ex. celiac, alergeni etc.
- Asistent însoțitor
- Parcare accesibilă





M3 Uî3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE

Exemplu de formular de înregistrare accesibilă

Formularul de înregistrare poate fi descărcat sau distribuit ca PDF sau într-un format online bazat pe web, cum ar fi Survey Monkey sau document Microsoft Word (.docx)

<input type="text"/>	First name
<input type="text"/>	Surname
<input type="text"/>	Contact Phone Number
<input type="text"/>	E- mail adress
<input type="text"/>	Postal adress
<input type="text"/>	What are you accessibility requirements: weelchairs user, low vision.....
<input type="text"/>	How many guests will be attending in total?
<input type="text"/>	What is your planned mode of travel to the event?
<input type="text"/>	Additional Comments/Questions



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



M3 Uî3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE

Activitate pentru elevi

Sarcina 1:

Completați cu grupa din sala în care vă aflați formularul de înregistrare pentru persoane cu cerințe specifice de acces . Acest formlar poate fi accesat la link-ul de mai jos

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfi5MBkORDHjyEpo6uWPjMrCuIhWJhJf4LVFFcIK0JFCX91w/viewform?usp=sf_link

Timp: 10 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



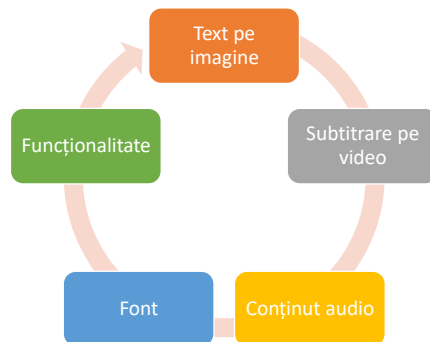
M3 Uî3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE

Pagini WEB accesibile

Profioniștii în întâlniri de afaceri trebuie să știe cum să comunice mai bine cu oameni care au cerințe diferite de acces – ceea ce va determina, ca întâlnirile și evenimentele să fie mai potrivite pentru toată lumea.

Dacă înregistrarea pentru eveniment este online, site-ul în sine ar trebui să fie accesibil.

Principalele aspecte care ar trebui luate în considerare la construirea un site web pentru un eveniment



M3 Uî3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE

Meniul din cadrul evenimentelor

- Includerea asistenților personali și a interpreților în numărul estimat de participanți.
- Luarea măsurilor adecvate pentru locuri, permițând tuturor participanților să stea în aceeași zonă.
- Persoanele care folosesc scaune cu roțile sau alte dispozitive și echipamente de mobilitate sau cele care au câini de asistență trebuie să fie amplasate la marginea zonei de luat masa.
- Bufetele trebuie să fie accesibile persoanelor care folosesc scaun cu roțile sau persoanelor de statură mică.
- Personalul ar trebui să fie disponibil pentru a ajuta persoanele cu mobilitate sau deficiențe de vedere, dacă este necesar.
- În lista de mediu trebuie să existe informații despre **alimente despre ingrediente și alergeni**



M3 Uî3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE

Locația pentru MICE

Pentru o locație accesibilă, trebuie verificate următoarele aspecte

Transport
Intrarea accesibilă
Recepția
Liftul
Toalete accesibile
Spațiu pentru circulație
Zona de catering
Spațiu de odihnă
Interpret în limbajul semnelor



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



M3 Uî3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE

Reguli generale de comunicare cu persoane cu cerințe specifice de acces

- Un sistem de comunicare corect în furnizarea de evenimente și conferințe necesită:
- Capacitate umană de empatie și înțelegere
- Luarea în considerare a cerințelor de acces ale clienților
- Cunoașterea serviciilor oferite în cadrul evenimentelor și conferințelor



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



M3 Uî3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE

Comunicarea cu persoane care au cerințe diferite de acces în M.I.C.E. Întâmpinarea

Una sau două persoane/personal ar trebui să fie disponibile la sosire pentru a primi și ghida participanții în sala de conferințe.

Agentii de pază și personalul locului de desfășurare al evenimentului, trebuie să fie informați cu privire la cerințele specifice de acces ale participanților și ora lor de sosire, pentru a ajuta dacă este necesar.

Personalul ar trebui să ofere asistență, dar întotdeauna **trebuie să întrebe** mai întâi vizitatorii dacă acest lucru este necesar sau acceptat.



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



M3 Uî3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE

M.I.C.E.***Primirea –Reguli generale de eticheta***

Recunoaște persoana ,

Fii răbdător

Fii flexibil la situație

Fiți conștienți de animalele de asistență

Priviți persoana în față

Respectați spațiul personal



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



M3 Uî3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE

Organizarea de evenimentelor/conferințelor

- Vorbitorii și prezentatorii ar trebui să furnizeze copii ale prezentărilor Power Point într-un format electronic accesibil.
- Prezentatorii trebuie să furnizeze materialele lor în avans, pentru a avea suficient timp pentru ca acestea să fie elaborate în formate alternative, dacă este necesar.
- Vorbitorii ar trebui să descrie orice diapozitive sau materiale vizuale, pe care le folosesc în timpul unei prezentări pentru membrii publicului care au 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



M3 Uî3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE

Participarea la sesiuni de conferință incluzive

- Conținutul prezentărilor trebuie să fie **clar, concret și ușor de înțeles**.
- Este necesară stabilirea unor **limite de timp pentru vorbire** și acordarea unui timp **suficient pentru un rezumat și întrebări**.
- Vorbitorii trebuie să **vorbească clar** și să ia pauze atunci când vorbesc.
- Vorbitorii ar trebui să folosească un **limbaj simplu și propoziții scurte**



<https://www.youtube.com/watch?v=YhouSI7fVBU/>



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



M3 Uî3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE

Activitate pentru elevi

Sarcina 2:

Identificați etapele realizării unei prezentări PPT accesibile.

https://jamboard.google.com/d/1ZZGa4ioRvprSWJzwFt9_jmUs_eFaR5aBsk479S5uWnxE/edit?usp=sharing



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



M3 Uî3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE

Soluții pentru a ajuta comunicarea cu persoanele care au următoarele cerințe de acces**Dislexia**

- Soft accesibil
- Copii scrise ale materialelor livrate înainte de întâlniri și evenimente

Deficiențe vizuale

- Citoare de ecran
- Comunicații în Braille
- Canale audio

Deficiențe de auz

- Subtitărări
- Transcrierea comunicațiilor
- Interpretare accesibilă în BSL (Limbajul semnelor)

Daltonism

- Site Web accesibil cu opțiunea de comutare a fontului și a culorilor de fundal
- Soft 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



M3 Uî3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE

Alte soluții care facilitează comunicarea în MICE

- Materiale audio care descriu conținutul video
- Oferirea interpretării în limbajul semnelor
- Utilizarea simbolurilor grafice pentru a transmite informații într-un format alternativ
- Punerea la dispoziție a buclelor de inducție audio.
- Furnizarea unui flux web live pentru a crește accesibilitatea persoanelor la distanță



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



M3 Uî3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE

Comunicare scrisă

Reguli pentru editarea materialelor promoționale speciale pentru evenimente

Nu utilizați

Fonturi
Sherif sau
alte tipuri
de fonturi
greu de
citit

Fontul
Cursiv sau
asociat cu
scrierea
ascendentă

Imprim
ări cu
fonturi
mici

Text
scris cu
majuscu
le

Text cu multe
prescurtări

Imagini
negative ale
dizabilității

Text peste
imagini



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



M3 Uî3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE

Subtitrarea discursurilor

- Subtitrarea, permite persoanelor cu deficiențe de auz să urmărească cuvintele rostite, oferind o versiune text a conținutului vorbit, cum ar fi discursuri, prezentări și videoclipuri.
- Cuvintele rostite sunt convertite în subtitrări, în mod normal live de către un interpret în timp real și afișate pe un ecran.
- Subtitrarea poate fi utilă și pentru persoanele a căror limbă maternă nu este limba conferinței.
- Organizatorul trebuie să se asigure că subtitrările sunt poziționate pe ecran astfel încât toată lumea din sală să le poată vizualiza.
- Tipul recomandat este textul alb pe fundal întunecat



M3 Uî3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE

Comunicarea după conferință

Punerea la dispoziție a materialelor după conferință

Mulți organizatori de evenimente pun prezentările, documentele, videoclipurile și alte materiale prezentate în timpul evenimentelor, în mediul online. Aceasta poate fi o resursă importantă pentru participanții care nu au putut participa la toate sesiunile, precum și pentru persoanele care nu au putut participa la eveniment. Dacă împărtășiți materiale după conferință, este important ca acestea să fie accesibile tuturor.

Colectarea feedback-ului despre conferință

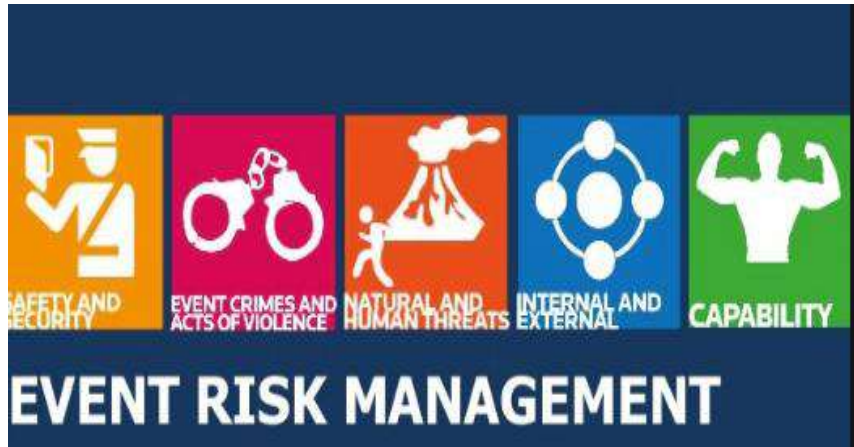
Colectarea feedback-ului de la participanți după conferință **facilitează planificarea evenimentelor viitoare.**

Este important ca organizatorii să se asigure că toată lumea poate lua parte la acest proces de feedback, astfel încât să-și poată forma o imagine completă a nivelului de acces al conferinței sau evenimentului.



M3 U13 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE

Managementul riscurilor



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



M3 U13 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE

Evacuarea persoanelor cu cerințe specifice de acces

- Fiecare unitate trebuie să aibă un plan de evacuare de urgență
- Tot personal implicat în organizarea evenimentului/conferinței trebuie să fie informat despre Planul de Evacuare de Urgență
- Clienții trebuie informați în ceea ce privește respectarea instrucțiunilor date de personal ,în caz de evacuare de urgență
- Semnalizareași anunțurile de evacuare în caz urgență trebuie comunicate în formate alternative



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



M3 U13 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE

Planul evacuării de urgență poate include:

- traseele de evacuare prevăzute și opționale.
- tipul de ajutor solicitat .
- care persoane vor acorda ajutor la evacuare.
- zone de refugiu unde a asistență.
- zone de adunare în afara clădirii.



M3 U13 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE

Evacuarea persoanelor cu cerințe specifice de acces



Utilizatorul de scaun cu rotile va fi asistat pe anumite rute de evacuare către punctul de refugiu identificat



Identificați persoane care au deficiențe de vedere afectată purtând acest simbol.
Spune-ți numele dvs., dați instrucțiuni clare. Oferiți brațul dvs., conduceți-i prin traseul de evacuare identificat prin simbolul unui bărbat care alergă. Oferiți informații continue cu privire la locul în care mergeți



Este posibil ca persoanele cu deficiențe de auz să nu audă alarma. Atrageți-le atenția într-un alt mod



M3 U13 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE

Situație neprevăzută pentru participanții la întâlniri și conferințe**Probleme de sănătate**

- În cazul în care cineva se îmbolnăvește în timpul unor evenimente sau conferințe:
- Sunați o asistentă/medic
- Fiți gata să organizați un transfer la cel mai apropiat spital
- Verificați condițiile de valabilitate ale oricărei asigurări de sănătate
- Informați orice persoană de contact despre care vă spusese clientul



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



M3 U13 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE

Răni sau accidente în timpul evenimentelor sau conferințelor**Soluii posibile:**

- sunați un medic sau o ambulanță
- păstrați oaspeții calmi
- nu încercați să-l tratați decât dacă ați fost instruit cu privire la procedurile de prim ajutor
- verificați condițiile de valabilitate ale asigurării de sănătate



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



M3 Uî3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE**Animale de serviciu**

Pentru unii participanți la evenimente sau festivaluri, animalele de asistență sunt esențiale și trebuie să li se permită să intre în orice unitate, în interior sau în aer liber, în loc public sau privat.

Acest drept este, acordat prin lege

Situații neprevăzute

- Managerii interzic accesul la animalul de asistență la întâlnirile și conferințele care au loc într-un hotel sau restaurant sau în orice alte facilități culturale.
- Alți clienți se plâng de prezența animalelor de serviciu

**Ce e de făcut?**

- Anunțați în prealabil managerul unității
- Explicați că Legea autorizează în mod special animalele de serviciu să intre
- Explicați altor clienți că un animal de serviciu nu este periculos, este pe deplin instruit și nu va cauza victime

**M3 Uî3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE****Activitate pentru elevi**

Situație neprevăzută – Deschideți cutia
<https://wordwall.net/resource/22148164>
Time: 8 minutes



M3 U1 3 – Servirea clienților cu cerințe specifice de acces în sectorul MICE

Ce am învățat?

Întâmpinarea turiștilor cu cerințe specifice de acces diferite

Relaționarea corespunzătoare cu turiștii cu cerințe specifice de acces la evenimente și conferințe

Rezolvarea cerințelor de acces ale turiștilor într-un mod satisfăcător

Adoptarea un sistem de management al relațiilor cu clienții în conformitate cu cerințele de accesibilitate la evenimente și conferințe

