

Jocuri fără bariere

Învățare bazată pe joc în VET inițial pentru turism accesibil Document

Fișa de identificare

Contract Nr.:	G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 CUP code G95G19000500006
Titlul complet al proiectului	Învățare bazată pe joc în VET inițial pentru turism accesibil
Numele documentului	Module de instruire privind turismul accesibil – Modulul 4: Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate
Completare la	Rezultat intelectual 2 – Module de instruire privind turismul accesibil
Nivelul de distribuire	Public
Data livrării	31/03/2022
Versiunea	Finala
Statut & Versiune	Version 1
Număr de pagini	64
Autori	Reprezentanții tuturor partenerilor
IO / Responsabil de sarcină	ENAT
Traducători	Profesori ai Colegiului Economic "Gheorghe Dragoș"
Abstract (pentru diseminare)	
<p>Prezentul document reprezintă al patrulea și ultimul modul de instruire privind Turismul Accesibil: MODULUL 4 „Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate”. Conține descrierea detaliată a celor patru unități de învățare în termeni de conținut, rezultate ale învățării (cunoștințe, abilități și competențe), material de instruire pentru furnizarea acestora (prezentări PPT) și activități practice care susțin lecțiile teoretice.</p>	
<p>Cuvinte cheie: unități de învățare și rezultate ale învățării, materiale de instruire și activități de susținere, turism accesibil, turism pentru toți, evaluarea accesibilității, informații despre accesibilitate, servicii de cazare, restaurante/servicii de mâncare și băuturi, agenții de turism și sectorul MICE</p>	

CUPRINS

Introducere	3
Unitatea de învățare 1 – Privire de ansamblu	4
UÎ1 - Descrierea rezultatelor învățării	4
UÎ1 Prezentare PPT	5
Unitatea de învățare 2 - Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate - Servicii de cazare	21
UÎ2 Descrierea și rezultatele învățării	21
LU2 PPT presentation	23
Unitatea de învățare 3 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate – Restaurant / Servicii de mâncare și băuturi	38
UÎ3 Descrierea și rezultatele învățării	38
UÎ3 Prezentări PPT	40
Unitatea de învățare 4 - Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate - Agenții de turism și sectorul MICE	52
UÎ4 Descrierea și rezultatele învățării	52
UÎ4 Prezentări PPT	54

Introducere

Prezentul document reprezintă ultimul din cele patru Module de Formare privind Turismul Accesibil: MODULUL 4 „Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate”.

Conține patru unități de învățare care analizează modul de realizare a evaluării accesibilității facilităților turistice și cum să furnizeze informații exacte și de încredere legate accesibilitate.

Pe lângă o UÎ introductivă în care tema evaluării accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate este abordată în termeni generali, celelalte unități de învățare se concentrează pe principalele sectoare de servicii turistice reflectând și domeniile de studiu ale școlilor partenere, după cum urmează:

- **Unitatea de învățare 1 – Privire de ansamblu**
- **Unitatea de învățare 2 - Evaluarea accesibilității și livrarea de informații despre accesibilitate - Servicii de cazare**
- **Unitatea de învățare 3 - Evaluarea accesibilității și livrarea de informații despre accesibilitate - Restaurant/Servicii de mâncare și băuturi Learning**

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.
- sprijinirea materialelor de instruire, în principal prezentări PPT, pentru livrarea acestuia
- descrierea sintetică a activităților de pregătire practică care susțin lecțiile teoretice.

Spre deosebire de modulele anterioare, conținuturile Modulului de Formare 4 au fost dezvoltate de ENAT și nu de profesorii școlilor partenere.

Motivul acestei schimbări este faptul că modulul 4 este axat pe evaluarea accesibilității facilităților turistice, prin urmare necesită o cunoaștere mai detaliată atât teoretică cât și practică a temei de dezvoltat. Din păcate, din cauza pandemiei, pregătirea cadrelor didactice desfășurată în cadrul evenimentului de formare comună a personalului -Opening joint Staff Training Event- a fost doar teoretică fără posibilitatea de a experimenta o activitate de evaluare a accesibilității pe teren. Prin urmare, profesorii ar fi avut dificultăți în dezvoltarea completă a subiectelor și definirea activităților practice de evaluare a accesibilității care să susțină conținuturile teoretice.

Modulul 3 a fost testat în cadrul celui de-al treilea schimb de grupuri de elevi organizat în perioada 14-18 februarie 2022 (vezi IO5) și ajustat pe baza feedback-ului primit.

Unitatea de învățare 1 – Privire de ansamblu

UÎ1 - Descrierea rezultatelor învățării

Descrierea	
Durata orei	1 oră
Conținuturi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Importanța informațiilor exacte și de încredere despre accesibilitate și cum să le furnizeze 2. Criteriile de evaluare a accesibilității și utilizarea acestora 3. Cum se verifică, se evaluează și se descrie accesibilitatea: <ul style="list-style-type: none"> ✓ procesul de evaluare a accesibilității pentru clădiri și dotări: Sosire, Intrare, Utilizare ✓ Spații „funcționale”, toalete, legături orizontale (căi, uși, porți etc.), brânșamente verticale (scări, rampe, ascensoare etc.), echipamente. ✓ Descrierea serviciilor de turism accesibil oferite. Utilizarea șablonului de acces Pantou: descriere (text), măsurare și fotografii 4. Diferite canale/media pentru a oferi informații de accesibilitate 5. Informații accesibile ca instrument de marketing.
Rezultatele învățării	
Cunoștințe	<ul style="list-style-type: none"> - Cursantul înțelege conceptele cheie și procesul de colectare a datelor de accesibilitate legate de facilitățile și serviciile turistice - Cursantul cunoaște existența diferitelor Scheme de informații privind accesibilitatea pentru evaluarea unui loc sau a unei facilități turistice (prin expert sau auto-audit) - Cursantul cunoaște principiile și bunele practici în prezentarea informațiilor de accesibilitate pentru vizitatorii cu diverse dizabilități sau cerințe specifice de acces - Cursantul cunoaște principiile designului universal în furnizarea de informații de accesibilitate
Abilități/ Competențe	<ul style="list-style-type: none"> - Cursantul este capabil să aplice o schemă existentă pentru auditarea sau auto-auditarea unui loc sau facilități turistice - Cursantul este capabil să ofere informații de accesibilitate în diferite medii/canale - Cursantul este capabil să comunice informații de accesibilitate într-un mod, alternativ, accesibil pentru vizitatori cu diverse dizabilități sau cerințe specifice de acces
Activități	
Exemple de desfășurare a unui audit de acces în spații comune diferitelor sectoare/servicii turistice, folosind instrumentul de colectare a datelor Pantou	
Material de instruire	
Prezentare PPT	

UÎ1 Prezentare PPT



IO2 – Module de instruire privind turismul accesibil

Modulul de formare 4 - Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate

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 - 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.



M4 U1 – Prezentare generală

Conținuturi

- 1. Importanța furnizării informațiilor exacte și de încredere legate de accesibilitate**
- 2. Criteriile de evaluare a accesibilității și utilizarea acestora**
- 3. Informații accesibile ca instrument de marketing.**



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 U1 – Prezentare generală

1. Importanța informațiilor exacte și de încredere legate de accesibilitate și cum să le furnizeze

- Toți vizitatorii și în special cei cu cerințe de acces specifice trebuie să aibă informații practice de accesibilitate, exacte, fiabile și actualizate, care să corespundă cerințelor individuale de acces înainte de a alege destinația sau locurile de vizitat.
- Informațiile de accesibilitate le permit vizitatorilor cu cerințe de acces specifice, familiei și prietenilor acestora să ia decizii potrivite cu privire la vizitele lor, având în vedere cerințele lor, asigurând o vizită și o experiență mai sigură și de mai bună calitate.
- Dacă informațiile legate de accesibilitate nu sunt disponibile în mod clar, este posibil ca vizitatorii să nu fie siguri că un loc este potrivit pentru ei și să aleagă să meargă în altă parte.



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 U1 – Prezentare generală

1. Importanța informațiilor exacte și de încredere legate de accesibilitate și cum să le furnizeze

Este important să oferiți vizitatorilor cu cerințe de acces, informații care sunt:



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

Games Without Barriers
Tourism Training



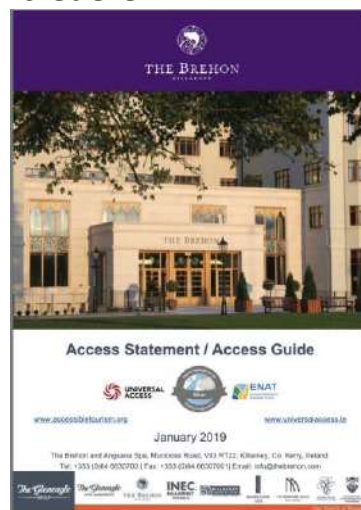
M4 U1 – Prezentare generală

1. Importanța furnizării informațiilor exacte și de încredere despre accesibilitate și cum să fie furnizate

Cum să furnizați informații de accesibilitate
Ghid de acces/Declarație de acces

Un „Ghid de acces”, denumit și „Declarație de acces”, este un document publicat de un furnizor de servicii (sau un agent desemnat) care descrie caracteristicile de accesibilitate ale unui serviciu și/sau facilități turistice, cât mai obiectiv și faptic posibil.

Este folosit pentru a informa potențialii clienți sau vizitatori despre accesibilitatea locației și/sau a serviciului.



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 U1 – Prezentare generală

1. Importanța furnizării informațiilor exacte și de încredere despre accesibilitate și cum să fie furnizate

Cum să furnizați informații de accesibilitate Ghid de acces

- Se bazează pe o listă de verificare care descrie/măsoară accesibilitatea locației sau serviciilor pentru persoane cu cerințe de accesibilitate diverse sau a vizitatorilor cu 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



M4 U1 – Prezentare generală

1. Importanța furnizării informațiilor exacte și de încredere despre accesibilitate și cum să fie furnizate

Cum să furnizăm informație legată de accesibilitate

Ghid de acces

- Se bazează pe o listă de verificare care descrie/măsoară accesibilitatea locației sau serviciilor pentru persoane cu cerințele variate de accesibilitate



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 U1 – Prezentare generală

1. Importanța furnizării informațiilor exacte și de încredere despre accesibilitate și cum să fie furnizate

Ghid de acces

Un ghid de acces se poate realiza prin două metode de evaluare:

Realizat de experți în accesibilitate individual sau printr-o schemă de informații privind accesibilitatea (AIS). Informațiile furnizate printr-un astfel de ghid de acces sunt corecte și de încredere.

Autoevaluat. Declarațiile de acces autoevaluate sunt furnizate de către operatorii de turism/proprietari de afaceri care nu au cunoștințe specifice privind accesibilitatea, dar pot fi foarte utile și exacte, în funcție de gradul de conștientizare și posibila instruire scurtă a proprietarului sau a personalului responsabil.



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 U1 – Prezentare generală

1. Importanța furnizării informațiilor exacte și de încredere despre accesibilitate și cum să fie furnizate

Schemele de informații despre accesibilitate (AIS) adună informații despre accesibilitate pentru turiștii cu dizabilități și/sau alte cerințe specifice de acces și distribuie aceste informații vizitatorilor în moduri diferite, de obicei printr-un sistem de bază de date.

Câteva exemple

- Hotels.com
 - Booking.com
 - TripAdvisor.com
- } «Mainstream» sites
- Euan's Guide
 - Accessaloo
 - Eating Out Venue Guide
- } «Specialised» sites
- Pantou (Access Statement)
- «Directory» site



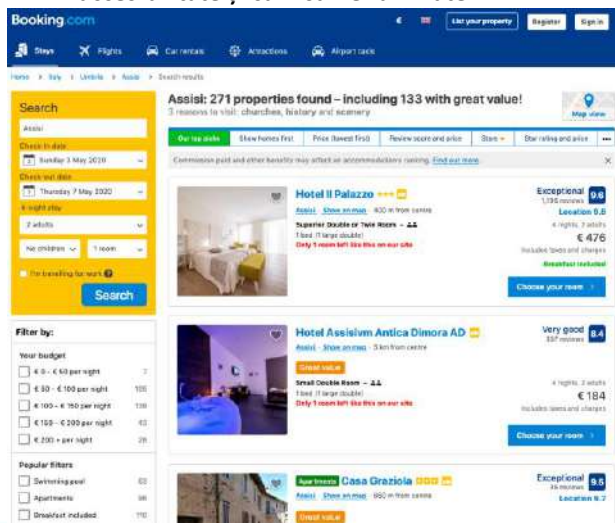
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 U1 – Prezentare generală

1. Importanța furnizării informațiilor exacte și de încredere despre accesibilitate și cum să fie furnizate



Property accessibility	
<input type="checkbox"/> Wheelchair accessible	66
<input type="checkbox"/> Toilet with grab rails	33
<input type="checkbox"/> Higher level toilet	28
<input type="checkbox"/> Lower bathroom sink	26
<input type="checkbox"/> Emergency card in bathroom	65
<input type="checkbox"/> Visual aids: Braille	2
<input type="checkbox"/> Visual aids: Tactile signs	3
<input type="checkbox"/> Auditory guidance	5
Room accessibility	
<input type="checkbox"/> Entire unit located on ground floor	107
<input type="checkbox"/> Upper floors accessible by elevator	35
<input type="checkbox"/> Entire unit wheelchair accessible	65
<input type="checkbox"/> Toilet with grab rails	26
<input type="checkbox"/> Adapted bath	8
<input type="checkbox"/> Roll-in shower	4
<input type="checkbox"/> Walk-in shower	76
<input type="checkbox"/> Raised toilet	41
<input type="checkbox"/> Lowered sink	27
<input type="checkbox"/> Emergency card in bathroom	167
<input type="checkbox"/> Shower chair	32



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 U1 – Prezentare generală

Eating Out – Ghid online de locații (pentru celiaci)



Listănd 7,000 restaurante in UK

Filter by	
Show Me:	
<input type="radio"/>	GF accredited by Coeliac UK
<input type="radio"/>	Local group recommendation
<input type="radio"/>	Visitor recommendation
<input type="radio"/>	Independent venues
<input type="radio"/>	Submitted by venue
<input type="text"/>	Venue type
<input type="text"/>	Food type
<input type="text"/>	Additional features
Refine Results	



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 U1 – Prezentare generală

1. Importanța furnizării informațiilor exacte și de încredere despre accesibilitate și cum să fie furnizate

Instrucțiuni pentru scrierea Ghidurilor de acces:

- ✓ Furnizați informații care corespund cerințelor individuale de acces
- ✓ Furnizați informații într-un mod simplu și clar.
- ✓ Asigurați-vă că informațiile sunt verificate și actualizate
- ✓ Informațiile trebuie să fie accesibile - în formate care îndeplinesc cerințele de comunicare ale utilizatorilor
- ✓ Poate fi folosit și de către personal sau companii ca referință utilă atunci când se ocupă de întrebările clienților.
- ✓ De asemenea, cresc nivelul de conștientizare a personalului cu privire la accesibilitatea locației
- ✓ Sunt destul de utile deoarece companiile nu pot răspunde la sute de apeluri telefonice și, chiar dacă ar putea, ar putea oferi informații greșite sau incomplete!



M4 U1 – Prezentare generală

2. Criteriile de evaluare a accesibilității și utilitatea acestora

Întrebări cheie de luat în considerare atunci când colectați date pentru Ghidul de acces:

Cui îi este destinat Ghidul de acces?

Doar unui/unor tipuri de vizitatori sau pentru mai mulți utilizatori?

Care sunt principalele obiective ale vizitatorilor/utilizatorilor?

Ce trebuie să știe?

Care sunt facilitățile sau serviciile cheie care trebuie evaluate pentru fiecare tip specific de locație sau serviciu?



Toegankelijkheidsbureau vzw. Belgium



M4 U1 – Prezentare generală

2. Criteriile de evaluare a accesibilității și utilitatea acestora

Audit de acces: Cum se verifică, se evaluează și se descrie accesibilitatea – Cum se completează o declarație de acces/Ghid de acces

Instrumente de colectare a datelor:

Șablon de declarație de acces cu întrebări/listă de verificare la care trebuie să se răspundă.

Text de ajutor (dacă există) cum să răspunzi la întrebările din lista de verificare.

Ruletă

aparat foto

tabletă

Ghid de măsurători și foto



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 U1 – Prezentare generală

2. Criteriile de evaluare a accesibilității și utilitatea acestora

Audit de acces: Cum se verifică, se evaluează și se descrie accesibilitatea – Cum se completează o declarație/ghid de acces

Adăugarea de fotografii și linkuri către videoclipuri

O imagine pictează cât o mie de cuvinte. Fotografii sunt esențiale pentru informarea persoanelor cu cerințe de acces atunci când sunt incluse în Ghidul de acces. De exemplu, fotografiile cu intrarea principală și cu baie sunt destul de importante.

Referință: Ghid pentru fotografii și măsurători Europa pentru toți.

<http://www.etcaats.eu/?i=etcaats.en.etcaatslibrary.1927>

Link-urile către videoclipuri care prezintă accesibilitatea afacerii, găzduite pe YouTube și Vimeo (dacă există) sunt, de asemenea, foarte utile ca surse de informații pentru toți potențialii clienți și în special pentru cei cu 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



M4 U1 – Prezentare generală

2. Criteriile de evaluare a accesibilității și utilitatea acestora

Ghid de acces Pantou - Ghid de fotografie și măsurători

Question 'C07: Is the main entrance door manual, automatic, revolving with alternative side-hung manual door or revolving with no alternative side-hung manual door?':

PHOTO: Take a picture of the main entrance door

Photo caption: (e.g.)

Entrance door revolving with alternative entrance and automatic doors

Filename: (e.g.)

Main entrance-revolving door-C07-01.jpg

Main entrance-side-hung door-C07-02.jpg

Main entrance-sliding door-C07-03.jpg



C. BUILDING ENTRANCE

Question C07: the width of the clear opening space at the door?:

MEASURE: width of clear opening space of the door, in cm when the door is opened 90°. The clear opening space means the practical free width of the door, in other words, the width that allows the passage with a wheelchair.

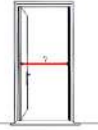
Width: _____ cm.



Question C08:

MEASURE: width of clear opening space of alternative entrance door, in cm. The clear opening space means the practical free width of the door, in other words, the width that allows the passage with a wheelchair.

Width: _____ cm.



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 U1 – Prezentare generală

2. Criteriile de evaluare a accesibilității și utilitatea acestora

Audit de acces: Măsurări și/sau descrieți:

Accesul fizic la clădiri și dotări:

- - Sosire, Intrare,
- Folosind spații „funcționale”, toalete accesibile, conexiuni orizontale (cale, uși, porți, facilități de schimbare a bebelușilor etc.),
- Conexiuni verticale (scări, rampe, ascensoare etc.)

Echipamente - de exemplu. dispozitive de îmbunătățire a auzului, alarmă vibrantă sau pernă, închiriere sau împrumut de scaune cu rotile...

Descrierea serviciilor de turism accesibil, oferite

- Sunt disponibile mese dietetice speciale
- Camere antialergice



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 U1 – Prezentare generală

2. Criteriile de evaluare a accesibilității și utilitatea acestora

Eticheta de calitate a ghidului de acces ENAT pentru:
Maritime Hotel-Bantry, Irlanda

Reception area / lobby

- The height of the counter is 104cm.
- There is a table and armchairs chairs where wheelchair users and other customers may be checked in/out of the hotel if required.

Hotel Reception Area



EXAMPLE



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 U1 – Prezentare generală

2. Criteriile de evaluare a accesibilității și utilitatea acestora

Eticheta de calitate a ghidului de acces ENAT pentru:
Maritime Hotel-Bantry, Irlanda

Accessible Guestroom (number 301)

**Accessible guest rooms**

- 4 guest rooms are accessible for customers using a wheelchair, with en-suite bathroom and roll-in shower.
- 2 accessible guest apartments have adjoining rooms.
- The accessible rooms are located on the 3rd and 4th floors
The clear opening width of the guestroom door is 75 cm (e.g. room 301) or 79 cm. (e.g. room 317).
- The room has a thin carpet.
- The room key is an electronic card type.
- Single and double beds are available.
- Bed height to top of cover is 60cm.

EXAMPLE



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 U1 – Prezentare generală

2. Agențiile de turism: importanța verificării informațiilor de accesibilitate furnizate de furnizorii de servicii accesibile



Atunci când caută o nouă destinație, agenții de turism trebuie să formuleze întrebări detaliate în numele clienților lor cu cerințe specifice de acces:

Verificați disponibilitatea informațiilor legate de accesibilitate printr-un ghid de acces sau o schemă de acces.

De exemplu, Pantou.org

- ❖ Verificați accesibilitatea serviciilor oferite – adresați întrebări pentru solicitările specifice ale clienților
- ❖ Listați serviciile locale accesibile, dacă există. (Restaurante, toalete accesibile...)
- ❖ Verificați informațiile de accesibilitate furnizate pe site-uri web, efectuați apeluri telefonice (- aveți numere de telefon)
- ❖ Solicitați verificarea suplimentară a informațiilor prin biroul de turism local sau biroul de management al destinației.
- ❖ Întrebați despre asistenții personali, dacă este necesar; servicii medicale de urgență etc.



M4 U1 – Prezentare generală

2. Criteriile de evaluare a accesibilității și utilitatea acestora

Audit de acces: Folosind șablonul ghidului de acces Pantou: - Descriere (text), măsurare și fotografii

Șablonul ghidului de acces Pantou este produs de experții ENAT în accesibilitate ca șablon de autoevaluare, pentru acele întreprinderi care nu își oferă informațiile despre accesibilitate printr-o Schemă de informații privind accesibilitatea.



<https://pantou.org/access-statement>

Toți furnizorii trebuie să completeze

Secțiunea 1. Informații generale, inclusiv data creării

Unde și cum sunt publicate informațiile despre accesibilitate?

Servicii oferite pentru fiecare grup specific de clienți.

Pregătirea personalului

Secțiunea 2 și 3. Lista de verificare a mediului fizic, utilizate de furnizorii care își prestează serviciile într-o locație sau clădire.

Echipa Pantou verifică ghidul de acces și poate solicita informații suplimentare înainte ca aceasta să fie publicată în Profilul Pantou al Furnizorului.



M4 U1 – Prezentare generală

**Audit de acces: Folosind șablonul ghidului de acces Pantou: -
Descriere (text), măsurare și fotografii****Pantou Access Statement for Suppliers of Accessible Services**

This Access Statement has been produced for *Pantou*, based on guidance from the *European Network for Accessible Tourism – ENAT*. It aims to give an accurate description of the accessibility of facilities and services that are offered to guests/visitors. Please contact us if you need further information about our services.

Access Statement for: **insert name of service or facility**Prepared by: **Name, Position**Date: **Day / Month / Year**Pantou link: **http://pantou.org/xxxxxx**Website **http:// <URL>**<https://pantou.org/access-statement>**Partea 1 Informații generale:**

3 pagini

Partea 2 Clădiri și facilități

16 pagini



M4 U1 – Prezentare generală

**Audit de acces: Utilizarea șablonului ghidului de acces Pantou:
- Exemplu: Descrierea facilităților-Acces fizic**

3.2 Parking

★ Describe the parking area, if any, and the route from car park to the main building entrance.

★ Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue.
DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY

Insert numbers where you see xxx.

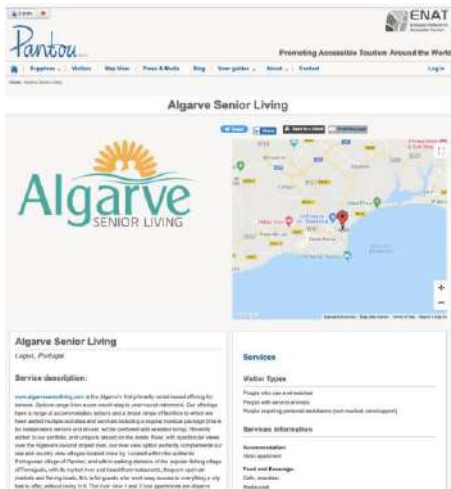
- We do not have a private parking area.
- We have a private parking area for our guests.
- There are xxx designated parking spaces for people with disabilities.
- There is public parking at xxx metres from our premises.
- There are xxx designated public parking spaces for people with disabilities.
- The approximate distance from the designated parking spaces to the venue entrance is xxx metres
- The pavement surface of the route to the entrance is made of _____
(Write the material/s, e.g. tarmac, paving stones, cobblestones, etc.)
- The route to the entrance is _____
(e.g. flat or sloping, with level access).

In the text box you may add further details.

<https://pantou.org/access-statement>

M4 U1 – Prezentare generală

Exemplu de declarație de acces Pantou: <https://pantou.org/algarve-senior-living>



Pantou The European Accessible Tourism Directory
http://pantou.org

5. Services for people with specific access requirements

For guests with mobility impairment:

The aparthotel offers 60 rooms which cater to those with special mobility needs. Two rooms are permanently set up as fully accessible, a further 10 can be adapted to full mobility within minutes, and a further 48 are wheelchair accessible. Within the apartments, accessibility includes appropriate wheelchair access within bathrooms, including shower access, and ramp access to terraces.

Within the hotel, all floors are accessible via elevators. Outside areas are also fully accessible via ramps, including the outdoor pool area and pool. The indoor, heated pool and the indoor gym and pool area are also fully accessible.

Algarve Senior Living has access to a range of professionals specialising in areas of expertise relating to seniors. These include physiotherapy, hydrotherapy, massage, and participation in a range of activities (from yoga to painting, walking to golf) which can be held in classes with people of similar ages. We also work with domiciliary care providers if required, subject to an initial consultation with the providers, to determine fit and coverage of requirements.

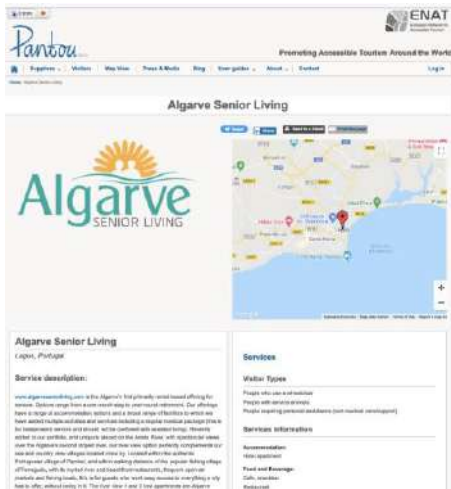
For children:

Children's play area, high chairs in the restaurant.

https://pantou.org/sites/default/files/access_statements/Pantou Access Statement 2020 Algarve Senior Living.pdf

M4 U1 – Prezentare generală

Exemplu de declarație de acces Pantou: <https://pantou.org/algarve-senior-living>



Pantou The European Accessible Tourism Directory
http://pantou.org

10. Emergency exits and evacuation routes

There is an emergency evacuation procedure for guests with disabilities, including physical access/evacuation routes and exits, which are clearly marked.

Personnel have been trained in emergency / evacuation procedures.

11. Special assistive equipment

Equipment may be rented as appropriate, including wheelchairs, mobility devices and special transportation. Advance notice may be required so please check with Algarve Senior Living as far in advance as possible.

12. Service animals

No animals are allowed with the exception of guide dogs.

13. Accommodation / Guest rooms

There are 60 rooms prepared for wheelchair and disabled access, of which 12 for disabled access (with full rails and support bars) and 48 with wheelchair access. Ramps to terraces are provided for wheelchair guests.

M4 UÎ 1 – Prezentare generală

2. Furnizarea de informații legate de accesibilitate

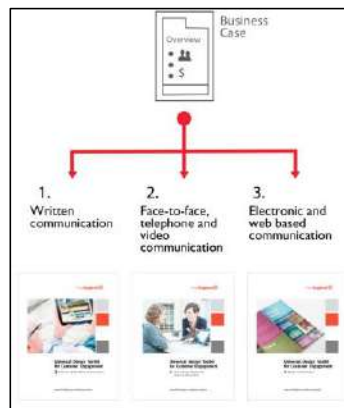
Furnizarea de informații despre accesibilitate prin diferite canale/media, cu o atenție deosebită asupra livrării acestora prin comunicare scrisă



Autoritatea Națională Irlandeză pentru Dizabilități: Seturi de instrumente pentru

1. Comunicare scrisă,
2. Comunicare față în față, Comunicare telefonică și video și
3. Comunicare electronică și pe web.

<http://universaldesign.ie/Products-Services/Customer-Engagement-in-Tourism-Services>



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ 1 – Prezentare generală

3. Informații accesibile ca instrument de marketing.

Design universal – Comunicare față în față cu clientul

Jury's Inn (hotel) Dublin, Irlanda

Video pe YouTube <https://youtu.be/bAM93ok4Hco>



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 U1 – Prezentare generală

3. Informații accesibile ca instrument de marketing.

Comunicarea informațiilor. Canale social media:



Instagram 1 miliard de utilizatori lunar (Ian 2020)



Twitter 330 de milioane de utilizatori lunari (Ian 2020)



Facebook 2,38 miliarde de utilizatori lunari (ian 2020)



Pinterest 335 de milioane de utilizatori lunari (Jan 2020)



You Tube 2 miliarde de utilizatori activi lunar (ian 2020)

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006Games Without Barriers
Tourism Training

M4 U1 – Prezentare generală

3. Accessible information as a marketing tool.

Social media channels:

Instagram Six in ten online adults have Instagram accounts.
75% of US businesses will be on Instagram in 2020 (est).
Instagram explore page viewed by 200 million accounts daily.Twitter 34% of Twitter users are females and 66% are males.
85% of SMEs use Twitter to provide customer service.Facebook 96% of users access Facebook via mobile devices.
62% of online Seniors aged 65+ are on Facebook and
72% are between age 50-64.
Europe has 387 million Facebook users.Pinterest There are over 175 billion ideas on Pinterest.
90% of Pinners described Pinterest as filled with positivity
72% of Pinners use Pinterest to decide what to buy offline.Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006Games Without Barriers
Tourism Training

M4 UÎ 1 – Prezentare generală

3. Informații legate de accesibile ca instrument de marketing.

Bloggeri de călătorie cu dizabilități :

<https://www.simplyemma.co.uk/>

Premier Inn Manchester Bury | Wheelchair Accessible Hotel in Manchester

Last month we headed down to Manchester for a two-night stay at Premier Inn Manchester Bury. The reason for our trip was to see the *Fox Fighters* at Etihad Stadium. Despite the hotel not being super close to the stadium we found staying at this hotel worked out great for us. Let me share my thoughts and experience from my stay in a wheelchair accessible room at Premier Inn Manchester Bury.

Booking an Accessible Room

Booking an accessible room at Premier Inn is easy to do online. You can easily select an accessible room from a drop-down menu. From past experiences of staying at Premier Inns where I was allocated an accessible room with a bathtub, I decided to call the hotel and request a roll-in shower. I spoke to a woman who confirmed she had allocated me into an accessible room with a roll-in shower and that she would put a note on my booking not to move me into another room. Excellent, so I thought!



Meet Emma

Hello I'm Emma. My mission is to show you the possibilities of accessible travel through my travel guides, tips and reviews. I also share personal stories, live event reviews and more.



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ 1 – Prezentare generală

3. Informații legate de accesibile ca instrument de marketing.

Agent de turism specialist/ Tour Operator: SAGE Traveling (SUA)



<https://www.sagetraveling.com/accessible-tuscany-hilltop-villa>



“Intrarea în apartamentul accesibil este situată pe partea din spate a vilei accesibile de pe deal din Toscana. O rampă portabilă poate fi amplasată la intrare, astfel încât utilizatorii de scaune rulante iar utilizatorii de scutere de mobilitate pot urca singura treaptă.”



Co-funded 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 - Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate - Servicii de cazare

UÎ2 Descrierea și rezultatele învățării

Descrierea	
Durata orei	1,5h
Conținuturi	<ol style="list-style-type: none"> Evaluarea accesibilității spațiilor „funcționale” ale unităților de cazare (cu excepția restaurantelor): <ul style="list-style-type: none"> ✓ Zona de recepție/hol (spațiu de manevră, birou de recepție, semnalizare, ...) ✓ Toalete de uz public ✓ Facilități pentru schimbarea bebelușilor etc. ✓ Camere de oaspeți (spațiu de manevră, paturi, dulapuri, alt mobilier,..) ✓ Băi private ✓ Alte dotări Furnizarea de informații de accesibilitate cu privire la facilitățile de cazare <ul style="list-style-type: none"> ✓ elaborarea unui Ghid de acces bazat pe datele colectate ✓ furnizarea de informații despre accesibilitate prin diferite canale/media, cu o atenție deosebită asupra furnizării prin intermediul site-urilor web Analiza detaliată a unei bune practici de comunicare privind accesibilitatea în unitățile de cazare
Rezultatele învățării	
Cunoștințe	<ul style="list-style-type: none"> - Cursantul cunoaște pașii critici în evaluarea accesibilității spațiilor/serviciilor unităților de cazare - Cursantul știe să ofere informații de accesibilitate cu privire la spațiile/serviciile unităților de cazare
Abilități / Competențe	<ul style="list-style-type: none"> - Cursantul este capabil să contribuie la evaluarea accesibilității spațiilor/serviciilor unităților de cazare folosind diferite tehnici de audit. - Cursantul este capabil să contribuie la furnizarea și comunicarea informațiilor de accesibilitate cu privire la spațiile/serviciile unităților de cazare într-un mod accesibil conform diferitelor cerințe specifice de acces ale potențialilor clienți
Activități	
<p>Munca de grup:</p> <p>Exercițiu practic în domeniul modului de realizare a unui audit de acces la spațiile „funcționale” și serviciile oferite de unitățile de cazare</p> <p>Întocmirea unui Ghid de Acces cu datele colectate în timpul evaluării accesibilității</p>	

Material de instruire

Prezentări PPT, poze.

Pentru evaluări la fața locului : șablon Pantou simplificat, bandă de măsurare sau dispozitiv de măsurare cu laser. Fotografie și ghid de măsurare (1 copie per grup). Cameră digitală/smartphone/tabletă.

LU2 PPT presentation



IO2 – Module de instruire privind turismul accesibil

Modulul de instruire 4 - Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate

Unitatea de învățare 2- Servicii de cazare

Material de instruire:
Prezentări PPT și activități de susținere

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.

M4 U12 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitatea în serviciile de cazare

1. Evaluarea accesibilității

A. Întâlnire/interviu cu managerul sau proprietarul locației și/sau persoana responsabilă de accesibilitate, (dacă există) pentru a identifica :

- Informații generale necesare
- Servicii oferite clienților
- Domenii cheie care trebuie auditate



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 U12 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitatea în serviciile de cazare

1. Evaluarea accesibilității folosind liste de verificare

Informații generale

- Locația locului: (Adresă, google map etc.)
- Persoană de contact: Nume, Poziție
- Orele de funcționare / Zilele de funcționare
- Cum se ajunge la locație – Mijloace de transport în comun
- Unde găsiți informații (website, email, telefon etc.)
- Accesibilitatea site-ului



Servicii oferite clienților

- Tipuri de vizitatori cu cerințe specifice de acces, care pot fi serviti
- Servicii specifice oferite clienților (Animale de asistență, animale de companie, meniuri pentru diete speciale, etc.)
- Meniuri: diete speciale, caractere mari, meniuri cu imagini, ingrediente alimentare, aplicație audio în diferite limbi
- Proceduri de evacuare / disponibilitatea informațiilor relevante pentru clienți
- Pregătirea personalului



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ2 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitatea în serviciile de cazare



shutterstock.com - 664825699

B. Evaluarea accesibilității spațiilor „funcționale” ale spațiilor de cazare (cu excepția restaurantelor)



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ2 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitatea în serviciile de cazare

Obiectivele utilizatorului pentru locurile de cazare

- de a ajunge și a intra în clădire
- de a se caza
- de a se deplasa – în interior și în exterior
- de a folosi facilitățile: relaxare, somn, odihnă, de a se bucura de servicii.....



shutterstock.com - 664825699



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

Games Without Barriers
Tourism Training

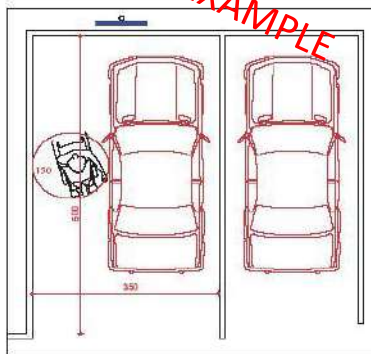


M4 UÎ2 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitatea în serviciile de cazare

Pentru a ajunge și a intra în clădire

Parcare

- Numărul de locuri de parcare desemnate pentru oaspeții cu dizabilități
- Dimensiunea
- Semnalizare (la sol și pe verticală)
- Locația și distanța față de intrarea principală sau intrarea accesibilă alternativă
- Suprafața traseului către intrarea accesibilă în locație



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ2 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitatea în serviciile de cazare

Pentru a ajunge și a intra în clădire

Intrarea principală (sau intrarea accesibilă alternativă)

- Acces: fără trepte, trepte, platformă de ridicare cu rampă și descrierea/specificațiile detaliate ale acestora
- Ușa de intrare (tip, lățimea utilă, înălțime)
- Adăpost, iluminat



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

Games Without Barriers
Tourism Training

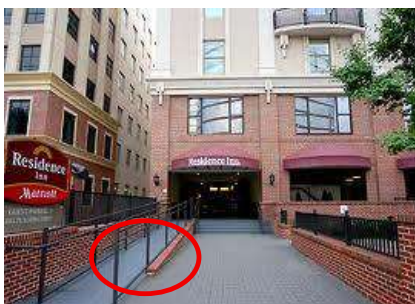


M4 U12 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitatea în serviciile de cazare

Pentru a ajunge și a intra în clădire

Intrarea principală (sau intrarea accesibilă alternativă)

- Rampă (dacă există)



CALCULATE THE SLOPE OF A RAMP

Calculating a Slope Gradient

Slope gradients are written as Y:X, where Y is a single unit in rise and X is the run.

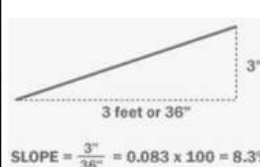
Both numbers must use the same units. For instance, if you travel 3 inches vertically and 3 feet (36 inches) horizontally, the slope would be 3:36 or 1:12. This is read as a "one in twelve slope."



Calculating the Slope Percentage

Slope percentage is calculated in much the same way as the gradient.

Convert the rise and run to the same units and then divide the rise by the run. Multiply this number by 100 and you have the percentage slope. For instance, 3" rise divided by 36" run = .083 x 100 = an 8.3% slope.



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 U12 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitatea în serviciile de cazare

Pentru a ajunge și a intra în clădire

Intrarea principală (sau intrarea accesibilă alternativă)

- Ușa de intrare, lățime, deschidere utilă



BUILDING ENTRANCE

Width of the clear opening space at the main entrance door

MEASURE: Width of clear opening space of the door, in cms when the door is opened 90°. The clear opening space means the practical free width of the door. In other words, the width that allows the passage with a wheelchair...

Width _____ cms.



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

Games Without Barriers
Tourism Training

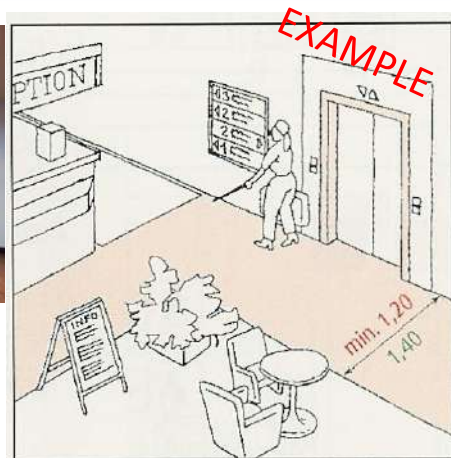


M4 UÎ2 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitatea în serviciile de cazare

Pentru a se caza

Zona de receptivă

- Scaune
- Înălțimea teșghelei
- Spațiu liber de circulație
- Căi de acces
- Limbi vorbite de personal
- WiFi
- Semnalizare



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

Games Without Barriers
Tourism Training

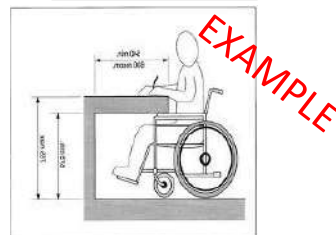


M4 UÎ2 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitatea în serviciile de cazare

Pentru a se caza

Zona de receptivă

- Scaune
- Înălțimea teșghelei
- Spațiu liber de circulație
- Căi de acces
- Limbi vorbite de personal
- WiFi
- Semnalizare



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

Games Without Barriers
Tourism Training

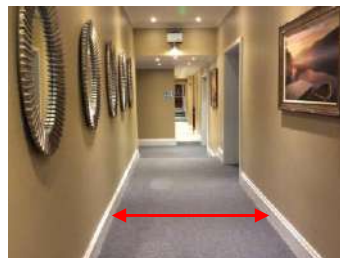


M4 U12 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitatea în serviciile de cazare

Pentru deplasare

Coridoare și căi de acces

- Acces fără scări
- Lățime minimă
- Materialul suprafeței podelei
- Deschiderea utilă a ușilor intermediare
- Tip de uși intermediare
- Semnalizare



M4 U12 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitatea în serviciile de cazare

Pentru deplasare

Coridoare și căi de acces

- Acces fără scări
- Lățime minimă
- Materialul suprafeței podelei
- Deschiderea utilă a ușilor intermediare
- Tip de uși intermediare
- **Semnalizare**

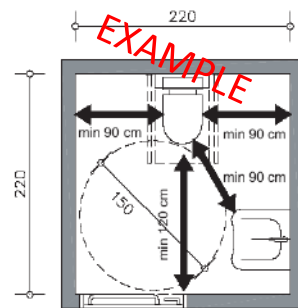


M4 UÎ2 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitatea în serviciile de cazare

Pentru a folosi facilitățile

Toalete publice accesibile

- Lățimea utilă a ușii de toaletă
- Tipul mânerului
- Dimensiunile suprafeței în față și pe ambele părți ale toaletei
- Înălțimea superioară și inferioară, adâncimea lavoarului
- Tipul robinetului pentru lavoar
- Poziționarea oglinzii
- Alarma de siguranță



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ2 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitatea în serviciile de cazare

Pentru a folosi facilitățile

Facilități pentru schimbarea bebelușilor (inclus într-o toaletă publică sau într-un spațiu separat)

- Lățimea utilă a ușii de toaletă
- Înălțimea blatului mobilierului pentru schimbarea copilului
- Dimensiunile suprafeței



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

Games Without Barriers
Tourism Training

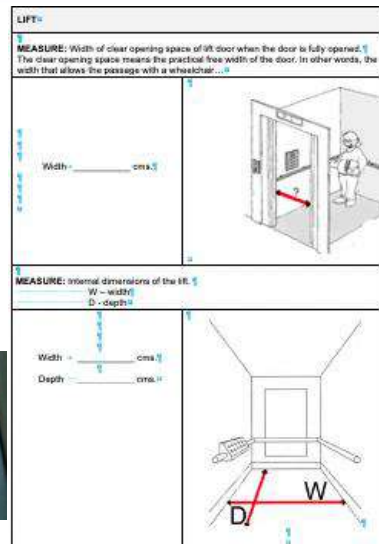


M4 UÎ2 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitatea în serviciile de cazare

Pentru deplasare

Lift

- Lățimea de deschidere utilă a ușii liftului
- Etaje deservite de lift
- Dimensiunile interioare ale podelei cabinei
- Butoanele de control ale liftului
- Anunțarea opririi liftului



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

Games Without Barriers
Tourism Training

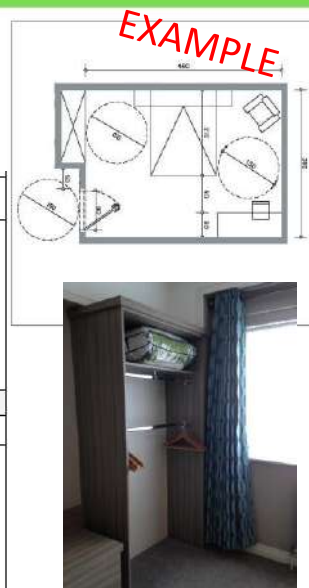
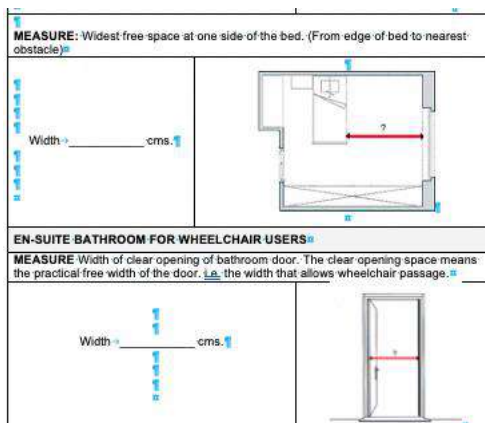


M4 UÎ2 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitatea în serviciile de cazare

Pentru folosirea facilităților: relaxare, somn...

Camere accesibile

- Numărul de camere accesibile pe locație
- Lățimea utilă de deschidere a ușii
- Tipul cheii
- Tipul de paturi (single, duble)
- Cel mai mare spațiu liber pe o parte a patului
- Spațiu liber la picioarele patului
- Înălțimea patului (măsurată de la podea până la partea superioară a saltelei)
- Cea mai înaltă și mai joasă șină pentru haine din garderobă
- Cele mai înalte și mai joase prize electrice și întrerupătoare de lumină



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ2 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitatea în serviciile de cazare

Pentru folosirea facilităților: relaxare, somn...

Camere accesibile

- Contrastul de culori în materialele de decor, vopseaua și/sau mobilierul
- Materialul suprafeței podelei
- Lenjerie de pat non-alergenică
- Materiale de curățare non-alergenice
- Disponibilitatea unei alarme vibratoare
- Disponibilitatea unei perne vibrante
- Alarma de urgență vizuală/audibilă
- Înălțimea pragului de la balcon (dacă există)
- Lățimea utilă a deschiderii ușii balconului (dacă există)



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

Games Without Barriers
Tourism Training

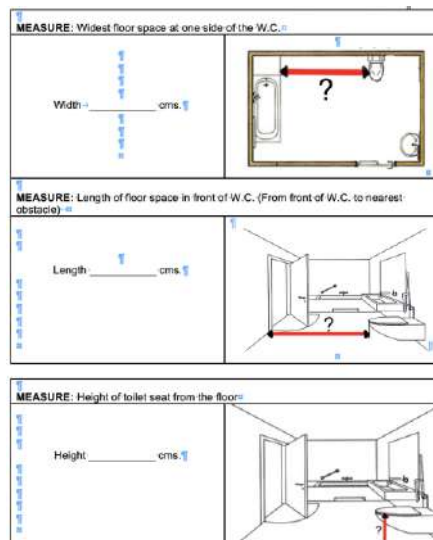


M4 UÎ2 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitatea în serviciile de cazare

Pentru folosirea facilităților: relaxare, somn...

Baia camerei de oaspeți

- Tip de baie (comună, privată)
- Lățimea utilă de deschidere a ușii
- Duș cu acces la nivel
- Duș cu cadă cu margine ridicată - înălțimea marginii ridicate
- Lățimea utilă a ușii cabinei de duș (dacă există)
- Prezența mânerelor de suport la duș
- Scaun la duș (fix/mobil)
- Tip de robinete la duș și lavoar
- Înălțimea capului de duș fix
- Cap de duș reglabil/portabil (înălțimea minimă și maximă)
- Cada cu/fără balustrade de susținere
- Adâncimea zonei de relaxare la un capăt al căzii (dacă există)



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ2 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitatea în serviciile de cazare

Pentru folosirea facilităților: relaxare, somn...

Baia camerei de oaspeți

- Lățimea spațiului pe ambele părți ale toaletei
- Lungimea suprafeței în fața toaletei
- Toilet support grabrails (at one or on both sides/type of grabrails)
- Mânere lângă toaletă (pe una sau pe ambele părți/tip de mânere)
- Înălțimea spațiului liber de la podea până la partea inferioară a chiuvetei
- Spațiu pe podea în fața chiuvetei
- Înălțimea suporturilor pentru prosoape de la nivelul podelei
- Materialul suprafeței podelei
- Contrastul culorilor
- Sistem de alarmă de siguranță



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ2 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitatea în serviciile de cazare

Pentru folosirea facilităților: relaxare, somn...

Alte spații funcționale: Sala de mese, restaurant

Dupa cum sunt descrise în M4 UÎ3



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ2 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitatea în serviciile de cazare

Pentru folosirea facilităților: relaxare, somn...

Alte spații funcționale: Spa, zonă de piscină (dacă există)

- Ușa de acces
- Recepție
- Servicii și asistență oferite
- Intrarea la piscină
- Toaletă accesibilă
- Duș accesibil și zona/camera de vestiare



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ2 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitatea în serviciile de cazare

Pentru folosirea facilităților: relaxare, somn...

Alte spații funcționale: zone exterioare, de ex. grădină, terase (dacă există)

- Trasee și poteci accesibile
- Scaune/scaune protejate
- Semnalizare



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ2 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitatea în serviciile de cazare

Pentru folosirea facilităților: relaxare, somn...

Alte spații funcționale: zone de lucru NOTĂ:

Alte spații funcționale pot include zone de lucru pentru personal. Toate zonele hotelului ar trebui să fie accesibile pentru angajații care ar putea avea dizabilități sau alte cerințe specifice de acces.

Zonele de lucru specifice personalului nu fac obiectul acestei prezentări.



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ2 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitatea în serviciile de cazare

2. Furnizarea de informații despre accesibilitate

- Elaborarea unui **Ghid de Acces** pe baza datelor colectate
- Livrarea de informații despre accesibilitate prin diferite canale/media, cu o atenție deosebită livrării prin intermediul **site-urilor web**



<https://pantou.org>



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

Games Without Barriers
Tourism Training

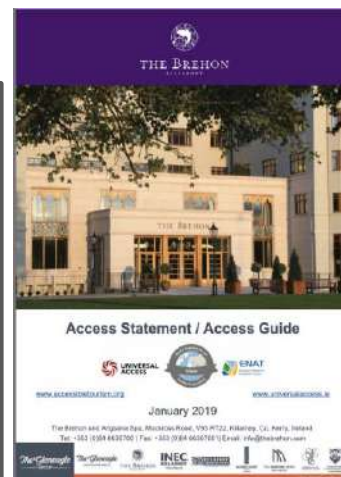
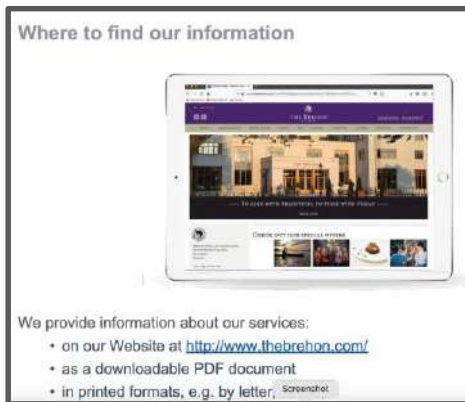


M4 U12 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitatea în serviciile de cazare

2. Furnizarea de informații despre accesibilitate - Exemplu de bună practică

The BREHON Hotel and Angsana Spa, Killarney, Ireland

<https://www.thebrehon.com>



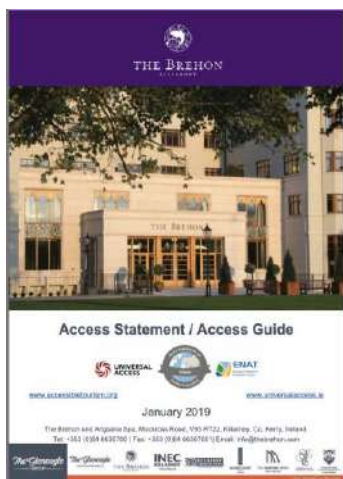
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training

M4 U12 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitatea în serviciile de cazare

Ghid de Acces în Hotel

https://www.thebrehon.com/files/hotel/downloads/The_Brehon_Access_Statement_November_2019_v1.pdf



Contents	Page
Our services	4
Mission Statement	5
Staff Training	5
Our access and customer service policy	5
Where to find our information	6
Booking/Reservations	6
Visiting us	7
Shuttle Service	7
Map	8
Parking	8
Main Entrance	8
Reception area / lobby	9
Moving around the venue	9
Signage	9
Corridors and access routes	10
Stops and stairs	10
Lifts/Elevators	10
Public use accessible toilets	11
Baby Changing Facilities	12
Accommodation / Guest rooms	12
Accessible guest rooms	12
En-suite Bathrooms (typical room with roll-in shower)	13
Restaurant / Breakfast Room	15
The Brehon Restaurant	15
Brifon Bar	18
Dani's Restaurant	15
Meeting Rooms The Park Suite	17

Contents	Page
The Brehon, Killarney Access Statement	January 2019
Brehon Fitness Suite and Vibeity Suite	17
Angsana Spa	18
At the hotel	18
Customer service and safety	18
Reception and team service	19
Equipment as part of our services	19
Assistance/guide dogs	19
Evacuation and emergencies	20
Accessible Transport and Taxi	20

This Access Statement aims to accurately describe the facilities and services that we offer at our venues and guests and does not contain personal opinions as to our suitability for those who have access requirements. It was updated in October 2018.

If we have not covered your access needs in this document, please contact us Tel: +353 (0)8 4432 0700, Fax: +353 (0)8 4432 0701 or Email: info@thebrehon.com and we will discuss your needs and offer our assistance where we can.

Orla Donohue, Group Access Officer, The Brehon Hotel Group

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

Games Without Barriers
Tourism Training

M4 U12 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitatea în serviciile de cazare

The Brehon, Killybegs Access Statement January 2019

Our services

No matter where you eat or how beautiful the backdrop – we believe you have to deliver outstanding genuine service every day. This is what we do. Exceptional surroundings complemented by exceptional service. It's in The Brehon Way.

The design and decorative inspiration for our award-winning hotel comes from our spectacular setting. The classical detailing of Killybegs's stately home, Mulroney House, inspired the exterior. While inside, the dappled light and rich green hues of Killybegs's ancient oak forests instill a sense of calm.

Set on the grounds of Ireland's National Equestrian Centre, this refined hotel is 2 km from Killybegs National Park, and 4 km from walking tours of the 15th-century Ross Castle. Featuring marble bathrooms and bespoke linens, the polished rooms offer free Wi-Fi and flat-screen televisions. Upgraded rooms have balconies and/or countryside views, and suites offer sitting areas.

Breakfast and parking are complimentary. There's a chic eatery, an elegant bar, and a lounge for afternoon tea (free). There's also a pool spa and a salon, as well as access to the indoor pool, gym and kids club at the neighboring Gleneagle Hotel. Yoga is available.

A relaxing stay and a warm welcome await you at The Brehon, Killybegs.

World Tourism for all Accreditation 4

World Tourism for all Accreditation 9

The Brehon, Killybegs Access Statement Summer 2018

- There are safety markings on large glass doors or windows
- The entrance is well lit and covered
- There is a night bed and intercom at a height of 145 cm.

Reception area / lobby

- The height of the counter is 105cm.
- There are tables and armchairs where wheelchair users and other customers may be checked in/out of the hotel if required.
- We have a Concierge desk in reception where guest services are provided.

Hotel Reception Area

Moving around the venue

Signage

- We have clear, legible signage to help you find your way easily and safely to your room
- All our function rooms, the breakfast room, Brehon Restaurant, Brehon Bar and meeting rooms are clearly signposted.

World Tourism for all Accreditation 11

The Brehon, Killybegs Access Statement Summer 2018

Baby-Changing Facilities

Changing facilities for babies are available in two of the accessible toilets. Located on the ground floor and 1st floor.
Height of changing table: 75cm
Width of entrance door: 94cm

Accommodation / Guest rooms

We have 120 guest rooms, of which 7 are suitable for people with access needs. All rooms are equipped with tea/coffee making equipment, TV, Telephone, Hairdryer, Toiletries, Luggage rack, wardrobe and Room Safe. All bathrooms are en-suite. Three bathrooms have roll-in showers. Four bathrooms have bathtubs.

Accessible guest rooms

The accessible rooms are located on the 1st and 2nd floors



Co-funded 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 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate – Restaurant / Servicii de mâncare și băuturi

UÎ3 Descrierea și rezultatele învățării

Descrierea	
Duration orei	1,5h
Conținuturi	<ol style="list-style-type: none"> Evaluarea accesibilității spațiilor „funcționale” ale restaurantelor/facilităților de alimentație și băuturi Dining Cameră (spațiu de manevră, aranjamente de locuri și mobilier, meniuri) <ul style="list-style-type: none"> Zona de autoservire Toalete Furnizarea de informații de accesibilitate cu privire la restaurante/facilități de mâncare și băuturi <ul style="list-style-type: none"> ✓ elaborarea unui Ghid de acces bazat pe datele colectate ✓ livrarea de informații despre accesibilitate prin diferite canale/media, cu o atenție deosebită asupra furnizării prin materiale tipărite Analiza detaliată a unei bune practici de comunicare privind accesibilitatea în restaurant/servicii de alimentație și băuturi
Rezultatele învățării	
Cunoștințe	<ul style="list-style-type: none"> - Cursantul cunoaște pașii critici în evaluarea accesibilității spațiilor/serviciilor restaurantelor/facilităților pentru alimente și băuturi - Cursantul știe cum să ofere informații de accesibilitate cu privire la spațiile/serviciile restaurantelor/facilităților de alimentație și băuturi
Abilități / Competențe	<ul style="list-style-type: none"> - Cursantul este capabil să contribuie la evaluarea accesibilității spațiilor/serviciilor restaurantelor/facilităților de alimentație și băuturi folosind diferite tehnici de audit. - Cursantul este capabil să contribuie la furnizarea și comunicarea informațiilor de accesibilitate cu privire la spațiile/serviciile restaurantelor/facilităților de alimentație și băuturi într-un mod accesibil în funcție de diferitele cerințe specifice de acces ale potențialilor clienți
Activități	
Munca de grup: Exercițiu practic în domeniul modului de realizare a unui audit de acces la spațiile „funcționale” și serviciile prestate de Restaurant / Facilități alimentare și băuturi	

Întocmirea unui Ghid de Acces cu datele colectate în timpul evaluării accesibilității

Material de instruire

Prezentări PPT, poze.

Pentru evaluări la fața locului: șablon Pantou simplificat, bandă de măsurare sau dispozitiv de măsurare cu laser. Fotografie și ghid de măsurare (1 copie per grup). Cameră digitală/smartphone/tabletă.

UÎ3 Prezentări PPT



UI2 – Module de instruire privind turismul accesibil

Modulul de instruire 4 - Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate

Unitatea de învățare 3 – Restaurant / Servicii alimentare și băuturi

Material de instruire:
Prezentări PPT și activități de susținere

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.

M4 UÎ3 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în restaurante / Servicii alimentare și băuturi

1. Evaluarea accesibilității

A. Întâlnire/interviu cu managerul sau proprietarul locației și/sau persoana responsabilă cu accesibilitatea, (dacă există) pentru a identifica :

- Informații generale necesare
- Servicii oferite clienților
- Domenii cheie care trebuie auditate



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ3 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în restaurante / Servicii alimentare și băuturi

1. Evaluarea accesibilității folosind liste de verificare

Informații generale

- Locația locului: (Adresă, google map etc.)
- Persoană de contact: Nume, Poziție
- Orele de funcționare / Zilele de funcționare
- Cum se ajunge la locație – Mijloace de transport în comun
- Unde găsiți informații (website, email, telefon etc.)
- Accesibilitatea site-ului

Servicii oferite clienților

- Tipuri de vizitatori cu cerințe specifice de acces, care pot fi serviți
- Servicii specifice oferite clienților (Animale de asistență, animale de companie, meniuri pentru diete speciale, etc.)
- Meniuri: diete speciale, caractere mari, meniuri cu imagini, ingrediente alimentare, aplicație audio în diferite limbi
- Proceduri de evacuare / disponibilitatea informațiilor relevante pentru clienți
- Pregătirea personalului



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ3 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în restaurante / Servicii alimentare și băuturi



B. Evaluarea accesibilității spațiilor „funcționale” ale restaurantelor/facilităților pentru alimentație



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ3 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în restaurante / Servicii alimentare și băuturi

B. Evaluarea accesibilității spațiilor „funcționale” ale restaurantelor/facilităților pentru alimentație



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

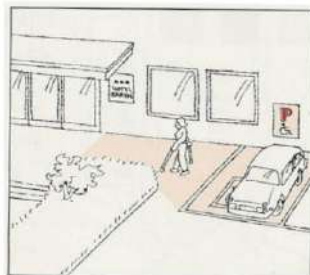
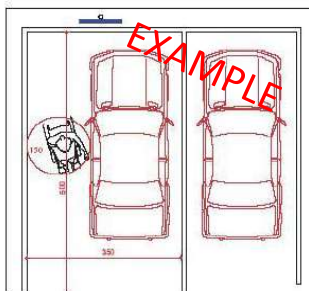
Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ3 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în restaurante / Servicii alimentare și băuturi

Parcare

- Numărul de locuri de parcare desemnate pentru oaspeții cu dizabilități
- Dimensiunea
- Semnalizare (la sol și pe verticală)
- Locația și distanța față de intrarea principală sau intrarea accesibilă alternativă
- Suprafața traseului către intrarea accesibilă în locație



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

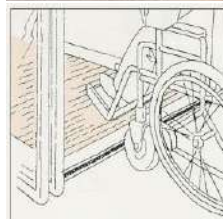
Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ3 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în restaurante / Servicii alimentare și băuturi

Intrarea principală (sau intrarea accesibilă alternativă)

- Acces: fără trepte, trepte, platformă de ridicare cu rampă și descrierea/specificațiile detaliate ale acestora
- Ușa de intrare (tip, lățimea utilă, înălțime)
- Adăpost, iluminat



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

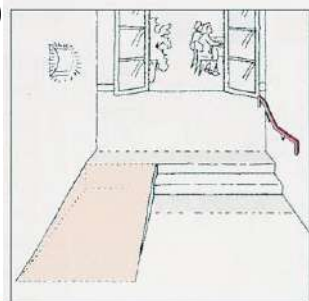
Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ3 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în restaurante / Servicii alimentare și băuturi

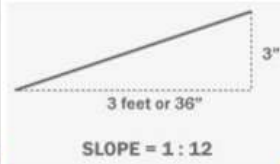
Intrarea principală (sau intrarea accesibilă alternativă)

- Rampă (dacă există)

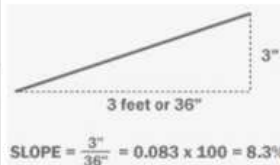


CALCULATE THE SLOPE OF A RAMP

Calculating a Slope Gradient
Slope gradients are written as Y:X, where Y is a single unit in rise and X is the run.
Both numbers must use the same units. For instance, if you travel 3 inches vertically and 3 feet (36 inches) horizontally, the slope would be 3:36 or 1:12.
This is read as a "one in twelve slope."



Calculating the Slope Percentage
Slope percentage is calculated in much the same way as the gradient.
Convert the rise and run to the same units and then divide the rise by the run. Multiply this number by 100 and you have the percentage slope.
For instance, 3" rise divided by 36" run = .083 x 100 = an 8.3% slope.



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ3 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în restaurante / Servicii alimentare și băuturi

Intrarea principală (sau intrarea accesibilă alternativă)

- Ușa de intrare, lățime, deschidere utilă

BUILDING ENTRANCE

Width of the clear opening space at the main entrance door
MEASURE: Width of clear opening space of the door, in cms when the door is opened 90°. The clear opening space means the practical free width of the door. In other words, the width that allows the passage with a wheelchair...

Width _____ cms.



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

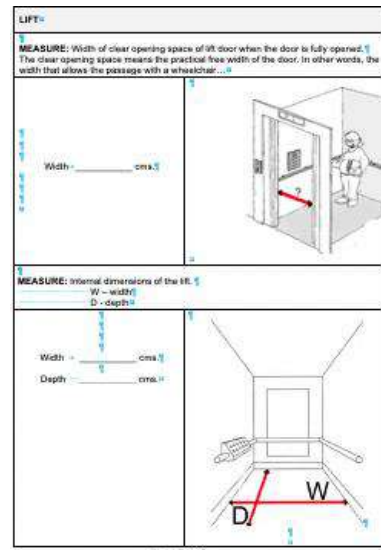
Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ3 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în restaurante / Servicii alimentare și băuturi

Lift

- Lățimea de deschidere utilă a ușii liftului
- Etaje deservite de lift
- Dimensiunile interioare ale podelei cabinei
- Butoanele de control ale liftului
- Anunțarea opririi liftului



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

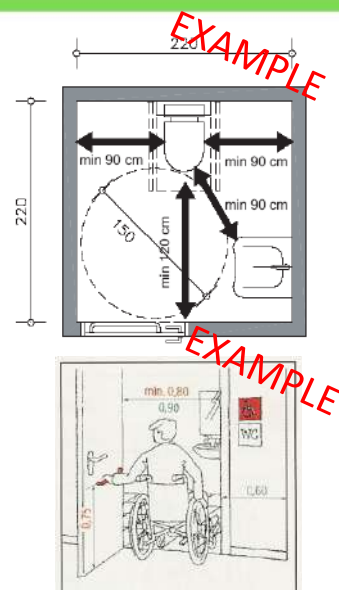
Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ3 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în restaurante / Servicii alimentare și băuturi

Toalete publice accesibile

- Lățimea utilă a ușii de toaletă
- Tipul mânerului
- Dimensiunile suprafeței în față și pe ambele părți ale toaletei
- Înălțimea superioară și inferioară, adâncimea lavoarului
- Tipul robinetului pentru lavoar
- Poziționarea oglinzii
- Alarma de siguranță



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 U13 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în restaurante / Servicii alimentare și băuturi

Facilități pentru schimbarea bebelușilor (inclus într-o toaletă publică sau într-un spațiu separat)

- Lățimea utilă a ușii de toaletă
- Înălțimea blatului mobilierului pentru schimbarea copilului
- Dimensiunile suprafeței



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 U13 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în restaurante / Servicii alimentare și băuturi

Zona de luat masa/cafenea (interioară și exterioară)



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ3 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în restaurante / Servicii alimentare și băuturi

Zona de luat masa/cafenea (interioară și exterioară)

- Acces de intrare și căi de acces
- la nivel
- Lățimea minimă de trecere între mese și scaune
- Înălțimea/înălțimile ghișeelor cu autoservire (dacă există)
- Iluminare bună / zone întunecate
- Zone liniștite/gălăgioase



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ3 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în restaurante / Servicii alimentare și băuturi

Zona de luat masa/cafenea (interioară și exterioară)

- **Serviciul ospătarilor**
- Autoservire cu sau fără serviciu de ospătar
- Autoservire fără serviciu de ospătar
- Personalul citește și/sau explică meniurile și ingredientele
- Personal vorbitor de limbi străine
- Asistența personalului pentru a transporta mâncarea la masa



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

Games Without Barriers
Tourism Training

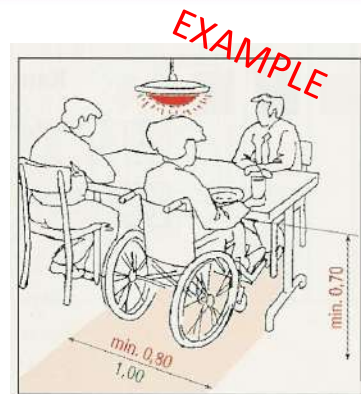


M4 UÎ3 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în restaurante / Servicii alimentare și băuturi

Zona de luat masa/cafenea

• **Mese:**

- cu picior central sau picioare pe colț
- înălțimea părții inferioare a meselor
- înălțimea suprafeței meselor
- Disponibilitate scaune înalte pentru bebeluși



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ3 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în restaurante / Servicii alimentare și băuturi

Ghișee de autoservire

- Spațiu circulabil
- Lățimea minimă a căilor de acces
- Înălțimea ghișeelor
- Informații despre alimente (ingrediente)



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

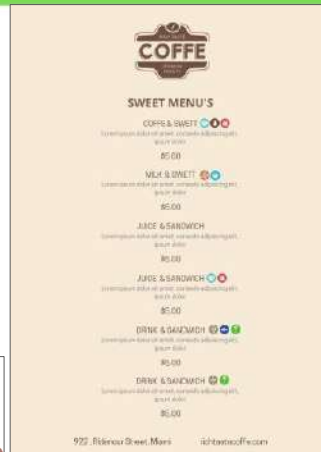
Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ3 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în restaurante / Servicii alimentare și băuturi

Meniuri

- Caractere mari
- Meniuri pentru diete speciale
- Meniuri cu poze
- Precizarea ingredientelor
- Disponibil în aplicații/aplicații audio



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ3 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în restaurante / Servicii alimentare și băuturi

Furnizarea informațiilor: Informații privind accesibilitatea Masa în oraș – Locații (pentru cei cu boala celiacă)



EXAMPLE

<https://www.coeliac.org.uk/information-and-support/your-gluten-free-hub/venue-guide/>



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ3 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în restaurante / Servicii alimentare și băuturi

Furnizarea informațiilor

Masa în oraș – Locații (pentru cei cu boala celiacă)



EXAMPLE



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ3 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în restaurante / Servicii alimentare și băuturi

Furnizarea informațiilor

Dezvoltarea și publicarea unui Ghid de acces

EXAMPLE

<https://www.accessibilityguides.org/content/example-restaurant-1>



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ3 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în restaurante / Servicii alimentare și băuturi

Furnizarea informațiilor

Dezvoltarea și publicarea unui Ghid de acces

- **At-a-Glance**
- **Level-Access**
 - There is level access from the main entrance to:
 - → Dining Table
 - → Accessible Toilet
 - → test
- **Hearing**
 - The fire alarm has flashing lights.
 - We have a hearing loop in the restaurant area and at reception.
 - Some staff have disability awareness training.
- **Visual**
 - Glass doors and full-height windows have contrast markings.
 - The walls and the doors have high colour contrast.

- **Parking**
 - There is parking near the venue. There are accessible parking spaces. The parking is less than 50 metres from the main entrance. Parking is free.
 - There is a drop-off point at the main entrance. The drop-off point has a dropped kerb.
 - From the car park to the entrance, there is level access. There is a lift. The route is 1000mm wide, or more.
 - The restaurant is inside a shopping centre and is accessible from the car parking via a lift. There are designated disabled parking bays in front of the shopping centre.



on-street parking for disabled badge holders



internal parking for disabled badge holders

EXAMPLE



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ3 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în restaurante / Servicii alimentare și băuturi

Furnizarea informațiilor

Dezvoltarea și publicarea unui Ghid de acces

- **Arrival**
 - **Path to main entrance**
 - From the street to the main entrance, there is level access.
 - The path is 3000mm wide, or more.
 - **Main entrance**
 - The main entrance has level access.
 - The door is 1000mm wide.
 - The main door is slide hang and automatic.
- **Getting around inside**
 - **Visual impairment – General information**
 - We have contrast markings on all glass doors, contrast markings on all full-height windows and high colour contrast between walls and doorframes.
 - Some parts of the venue have low lighting.
 - **Lifts**
 - We have 1 lift.
 - You can get a lift to all floors.
 - **Lifts to all floors**
 - The lift door is 850mm wide.
 - The lift is 1200mm wide. The lift is 1100mm deep.
 - The lift buttons have raised numbers or letters.
 - The lift shows the floor number, at each floor.



Restaurant front door

- **Public toilet**
 - **Accessible Toilet**
 - There is a public toilet for disabled visitors.
 - From the main entrance to the public toilet, there is level access. The route is 900mm wide, or more.
 - The toilet door is 880mm wide.
 - The direction of transfer onto the toilet is to the left.
 - There is 600mm at the side of the toilet. There is 600mm in front of the toilet. The toilet seat is 485mm high. The toilets have handrails.
- **Place to eat and drink**
 - From the main entrance to the dining area, there is level access. There is a lift. From the lift to dining area, the route is 900mm wide, or more. To get to a table, there are no steps.
 - The menu is offered in large print.
 - The route through the dining area is 800mm wide, or more.
 - There is background music sometimes.
 - The table and plates have high colour contrast.
 - We cater for vegetarian specific diets.



dining area of the restaurant

EXAMPLE



Co-funded 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 - Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate - Agenții de turism și sectorul MICE

UÎ4 Descrierea și rezultatele învățării

Descrierea	
Durata orei	1,5h
Conținuturi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluarea accesibilității spațiilor „funcționale” ale agențiilor de turism și facilităților MICE: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Săli de conferințe și ședințe: spațiu liber și spațiu de manevră, scaune, scene și zone de vorbire, pupitru sau podium, echipament tehnic, acustică, zgomote de fond, iluminare ✓ Targuri și spații expoziționale: trasee, acces la standuri, semnalizare, zone liniștite ✓ Festivaluri și evenimente: trasee, zone de relaxare, scene 2. Furnizarea de informații de accesibilitate privind agențiile de turism și facilitățile MICE <ul style="list-style-type: none"> ✓ elaborarea unui Ghid de Acces pe baza datelor colectate ✓ livrarea informațiilor de accesibilitate prin diferite canale/media, cu o atenție deosebită livrării prin telefon sau în persoană. 3. Analiza detaliată a unei bune practici de comunicare privind accesibilitatea în agențiile de turism și serviciile MICE
Rezultatele învățării	
Cunoștințe	<ul style="list-style-type: none"> - Cursantul cunoaște pașii critici în evaluarea accesibilității spațiilor/serviciilor agențiilor de turism și facilităților MICE - Cursantul știe să ofere informații de accesibilitate cu privire la sediile/serviciile agențiilor de turism și facilitățile MICE
Abilități și competențe	<ul style="list-style-type: none"> - Cursantul este capabil să contribuie la evaluarea accesibilității spațiilor/serviciilor instalațiilor folosind diferite tehnici de audit. - Cursantul este capabil să contribuie la furnizarea și comunicarea informațiilor de accesibilitate cu privire la sediile/serviciile agențiilor de turism și facilităților MICE într-un mod accesibil conform diferitelor cerințe specifice de acces ale potențialilor clienți
Activități	
Muncă de grup: Exercițiu practic în domeniul modului de realizare a unui audit de acces la spațiile „funcționale” și serviciile furnizate de agenții de turism și facilități	

MICE. Intocmirea unui Ghid de Acces cu datele colectate in timpul evaluarii accesibilitatii

Material de instruire

Prezentări PPT, poze.

Pentru evaluări la fața locului: șablon Pantou simplificat, bandă de măsurare sau dispozitiv de măsurare cu laser. Fotografie și ghid de măsurare (1 copie per grup). Cameră digitală/smartphone/tabletă .

UÎ4 Prezentări PPT



IO2 – Module de instruire privind turismul accesibil

Modulul de formare 4 - Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate

Unitatea de învățare 4 – Agenții de turism și sectorul MICE

Material de instruire:
Prezentări PPT și activități de învățare

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

M4 U14 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în agențiile de turism și sectorul MICE

Prezentare generală a subiectelor din această unitate de învățare

1. Evaluarea accesibilității spațiilor „funcționale” ale sediilor/serviciilor MICE – pentru întâlniri și evenimente incluzive
2. Furnizarea de informații de accesibilitate privind serviciile din agențiile de turism și sediul MICE
3. Analiza detaliată a unei bune practici de comunicare în serviciile MICE



Conference
Access
Guide



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 U14 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în agențiile de turism și sectorul MICE

1. Evaluarea accesibilității spațiilor „funcționale” ale sediilor/serviciilor MICE:

- **Săli de conferințe și ședințe:** spațiu liber și spațiu de manevră, scaune, scene și zone de vorbire, pupitru sau podium, echipament tehnic, acustică, zgomote de fond, iluminare, ...
- **Târguri și spații expoziționale:** trasee, acces la standuri, semnalizare, zonă liniștită,...
- **Festivaluri și evenimente:** trasee, zone de relaxare, scene

Urmați instrucțiunile și listele de verificare pentru:

- Trasee accesibile, parcuri, intrări
- Recepție și circulație
- Zone funcționale
- Servicii 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

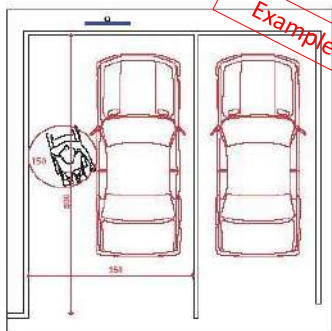


M4 UÎ4 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în agențiile de turism și sectorul MICE

1. Evaluarea accesibilității spațiilor „funcționale” ale sediilor/serviciilor MICE:

Parcare

- Numărul de locuri de parcare desemnate pentru oaspeții cu dizabilități
- Dimensiunea
- Semnalizare (la sol și pe verticală)
- Locația și distanța față de intrarea principală sau intrarea accesibilă alternativă
- Suprafața traseului către intrarea accesibilă în locație



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

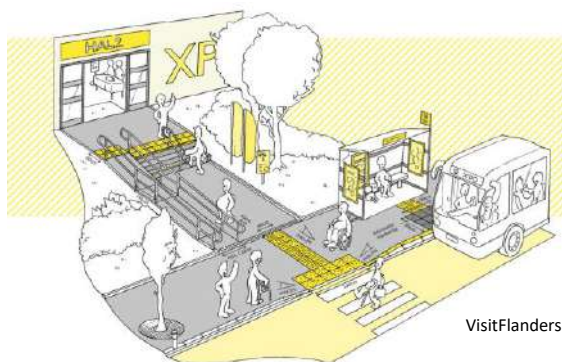
Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ4 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în agențiile de turism și sectorul MICE

1. Evaluarea accesibilității spațiilor „funcționale” ale sediilor/serviciilor MICE:

- Călea de acces
- Intrare
- Recepție, garderobă
- Circulație orizontală și verticală
- Săli de ședințe
- Auditorium/zonă de concert
- Scenă/zonă de spectacol
- Spațiu expozițional
- Toalete accesibile pentru uz public
- Facilități pentru schimbarea bebelușilor



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

Games Without Barriers
Tourism Training

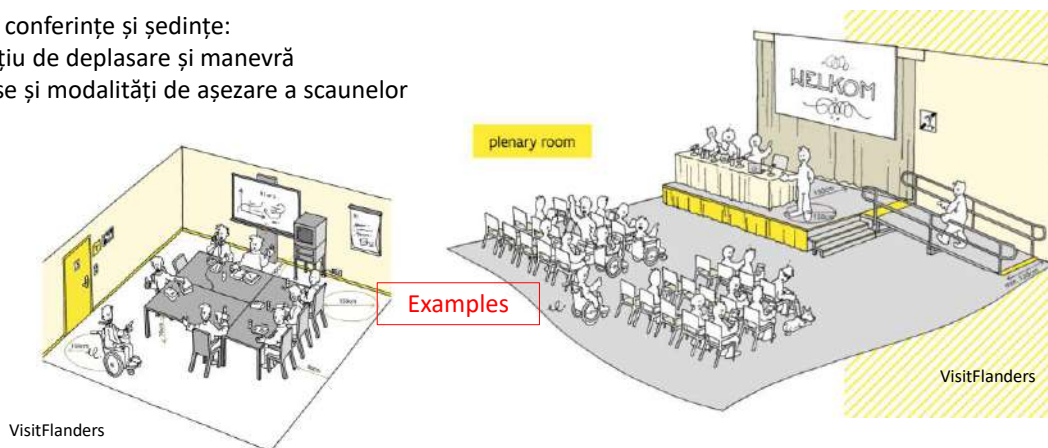


M4 U14 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în agențiile de turism și sectorul MICE

1. Evaluarea accesibilității spațiilor „funcționale” ale sediilor/serviciilor MICE:

Săli de conferințe și ședințe:

- Spațiu de deplasare și manevră
- Mese și modalități de așezare a scaunelor



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 U14 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în agențiile de turism și sectorul MICE

1. Evaluarea accesibilității spațiilor „funcționale” ale sediilor/serviciilor MICE

Dimensiuni și Săli de conferințe și ședințe:

- Aranjarea locurilor și a spațiului pentru utilizatorii de scaune cu roțile și a câinilor ghid



Photo: eng.Taiwan.net.tw

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

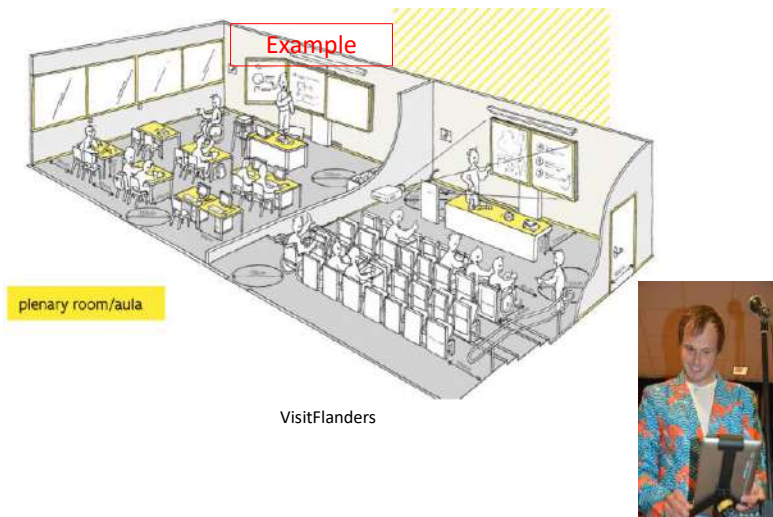
Games Without Barriers
Tourism Training



M4 U14 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în agențiile de turism și sectorul MICE

1. Evaluarea accesibilității spațiilor „funcționale” ale sediilor/serviciilor MICE:

- Săli de conferințe și ședințe
- Scene și zone de discurs
- Pupitru sau podium
- Echipament tehnic, poziționarea microfoanelor
- Iluminat
- Echipament ethnic
- Iluminare generală și reflectoare pentru oratori și interpreți în limbajul semnelor
- Subtitrare
- Proceduri de evacuare



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 U14 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în agențiile de turism și sectorul MICE

1. Evaluarea accesibilității spațiilor „funcționale” ale sediilor/serviciilor MICE

Săli de conferințe și ședințe: (Alte condiții)

- Materialul suprafeței podelei
- Încălzire și ventilație
- Pauze de cafea: înălțimea meselor, locuri disponibile



Photo: Carolynbrowning.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



M4 UÎ4 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în agențiile de turism și sectorul MICE

1. Evaluarea accesibilității spațiilor „funcționale” ale sediilor/serviciilor MICE:

Semnalizare



Limbajul semnelor



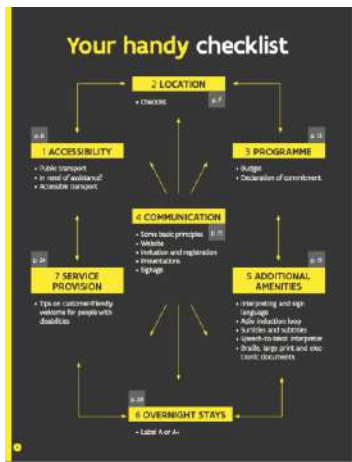
Bucă inductivă



Accesibil în scaun cu roțile

M4 UÎ4 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în agențiile de turism și sectorul MICE

**2. Furnizarea de informații de accesibilitate cu privire la serviciile din sediul MICE:
Visit Flanders Ghid pentru ședințe și conferințe accesibile**



Example

M4 U14 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în agențiile de turism și sectorul MICE

1. Evaluarea accesibilității spațiilor „funcționale” ale sediilor/serviciilor MICE:

Târguri și spații expoziționale:

- Rute de acces
- Acces la standuri
- Scaune
- Semnalizare
- Înălțimea exponatelor/expozițiilor
- Proceduri de evacuare



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 U14 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în agențiile de turism și sectorul MICE

2. Furnizarea informațiilor de accesibilitate referitoare la serviciile din agențiile de turism

Exemplu: Evaluarea unui birou de informare turistică.



- ✓ Ruta de acces
- ✓ Lărgimea ușii de intrare
- ✓ Tipul ușii de la intrare / Automat, culisant
- ✓ Marcaje de contrast pe suprafețele mari de sticlă
- ✓ Spațiu de manevră pentru utilizatorii mijloacelor de mobilitate pe roți
- ✓ Înălțimea (înălțimile) pupitrului de informații
- ✓ Bucla de auz/dispozitiv de îmbunătățire a auzului
- ✓ Înălțimea raftului de prezentare
- ✓ Informații scrise cu print mare
- ✓ Toaleta accesibilă pentru clienți



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 U14 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în agențiile de turism și sectorul MICE

2. Agenții de turism: importanța verificării informațiilor de accesibilitate furnizate de unitățile care asigură servicii accesibile



Atunci când caută o nouă destinație, agenții de turism trebuie să formuleze întrebări detaliate în numele clienților lor cu cerințe specifice de acces:

Verificați disponibilitatea informațiilor de accesibilitate printr-un ghid de acces sau o schemă de acces.

De exemplu, Pantou.org

- ❖ Verificați accesibilitatea serviciilor oferite – adresați întrebări pentru solicitările specifice a clienților
- ❖ Listați serviciile locale accesibile, dacă există. (Restaurante, toalete accesibile...)
- ❖ Verificați informațiile de accesibilitate furnizate pe site-uri web, efectuați apeluri telefonice (- aveți numere de telefon)
- ❖ Solicitați verificarea suplimentară a informațiilor prin biroul de turism local sau biroul de management al destinației.
- ❖ Întrebați despre asistenții personali, dacă este necesar; servicii medicale de urgență etc.



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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 U14 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în agențiile de turism și sectorul MICE

3. Analiza detaliată a unei bune practici de comunicare în serviciile MICE



Example

Royal Albert Hall, London, UK Ghid de acces



<https://thirdlight.royalalberthall.com/file/28196947438>

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

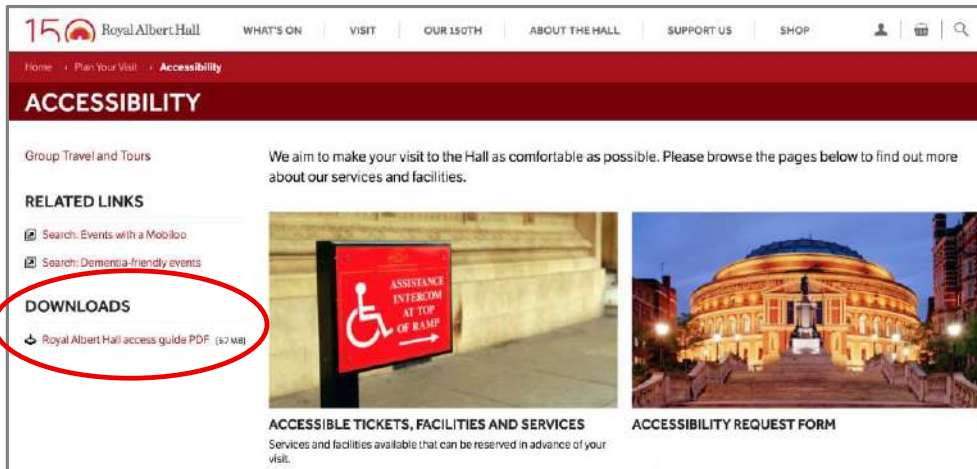
Games Without Barriers
Tourism Training



M4 U14 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în agențiile de turism și sectorul MICE

Royal Albert Hall, London, UK - Website: Accessibility section

<https://www.royalalberthall.com/your-visit/accessibility/>



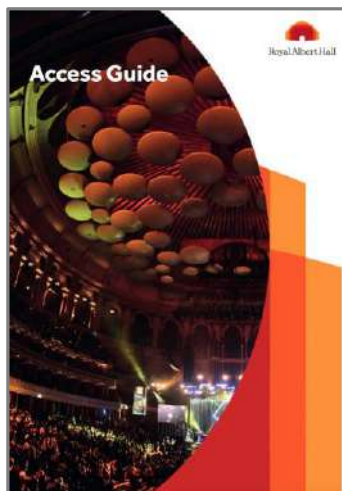
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 U14 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în agențiile de turism și sectorul MICE

3. Analiza detaliată a unei bune practici de comunicare în serviciile MICE



Contents

CONȚINUTURI

- Rezervarea
- Transportul
- Deplasarea prin împrejurimi
- Planuri de constructii
- Servicii & Facilități
- Mâncare & Băuturi
- Vizite de zi
- Lista de acces

Pentru a solicita un format alternativ, vă rugăm să sunați la linia de acces la Box Office la 020 7070 4410 sau prin e-mail la access@royalalberthall.com

<https://thirdlight.royalalberthall.com/file/28196947438>

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

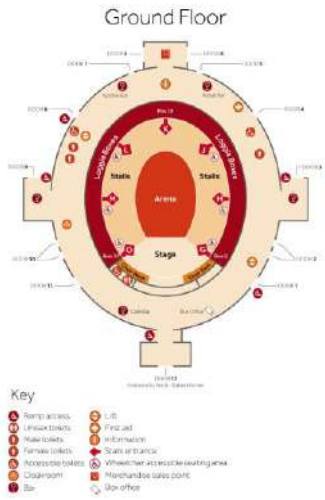
Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ4 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în agențiile de turism și sectorul MICE

3 Analiza detaliată a unei bune practici de comunicare în serviciile MICE

Building Plans



Planul de construcții

Cheia	Informații
Rampă de acces	Standuri
Toalete unisex	Zone de relaxare accesibile pentru scaune cu rotile
Toalete de bărbați	scaune cu rotile
Toalete de femei	Suport pentru vânzări de mărfuri
Toalete accesibile	Casă de bilete
Vestiar	
Bar	
Ascensor	
Prim ajutor	

<https://thirdlight.royalalberthall.com/file/28196947438>

M4 UÎ4 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în agențiile de turism și sectorul MICE

Ghid de acces la Royal Albert Hall – Exemplu

Services and Facilities



Servicii și facilități

Spații pentru utilizatorii de scaune cu rotile

Sunt 14 locuri pentru utilizatorii de scaune cu rotile cu spații adiacente pentru însoțitori.

situate în standurile de la parter. În plus, sunt șase locuri pentru scaune cu rotile cu spații adiacente pentru însoțitori în la secțiunile P/Q, R/S, V/W și X/Y. Vă rugăm să rețineți, că datorită limitărilor fizice ale formei circulare a auditoriumului, spațiile din Cercul Rausing sunt mai potrivite pentru clienții cu mobilitate bună pentru partea superioară a corpului. Există, de asemenea patru spații pentru scaune cu rotile în zona de picioare a galeriei.

Sub-secțiuni:

- Spații pentru scaune cu rotile
- Scaune cu rotile
- Facilități auditive asistate
- Descrieri audio
- Programe cu litere mari
- Servicii de citire a programelor
- Câini călăuzitori și câini auditivi
- Toalete și vestiare
- Primul ajutor
- Puncte de evacuare și refugiu

<https://thirdlight.royalalberthall.com/file/28196947438>

M4 UÎ4 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în agențiile de turism și sectorul MICE

Ghid de acces la Royal Albert Hall – Exemplu

Food and Drink



Mâncare și băuturi

Sala are patru restaurante care satisfac o varietate de gusturi și care sunt toate accesibile utilizatorilor de scaune cu rotile:

Café Bar- Parter, Ușa 12

Verdi - Bucătărie italiană- etaj, ușă 12 scări.

Acces pentru scaune cu rotile prin ușa 1, lift

Restaurant Elgar, nivel superior, Ușa 8 lift sau scări

Coda, Rausing Circle level, Usa 1 lift sau Usa 2 scări.

Există, de asemenea, baruri accesibile pentru scaunul cu rotile la fiecare nivel, cu excepția galeriei.

<https://thirdlight.royalalberthall.com/file/28196947438>

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

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 UÎ4 – Evaluarea accesibilității și furnizarea de informații despre accesibilitate în agențiile de turism și sectorul MICE

Ghid de acces la Royal Albert Hall – Exemplu

Access List Application Form



Lista de acces a Royal Albert Hall își propune să ofere clienților cu dizabilități, servicii mai ușoare și mai bune la rezervarea biletelor și participarea la spectacole. Făcându-ne conștienți de cerințele dvs. de acces, acest lucru ne va permite, acolo unde este posibil, să vă alocăm locuri potrivite.

Aceste informații vor fi stocate în contul dvs. Box Office, astfel încât personalul nostru să fie conștient de cerințele dvs. de fiecare dată când rezervați. Dacă doriți să vă alăturați acestei liste, vă rugăm să completați formularul atașat, să vizitați site-ul nostru web la www.royalalberthall.com sau să sunați la Linia de acces la 020 7070 4410. - Toate drepturile conform Legii privind protecția datelor din 1998 (Regatul Unit) și orice revizuire se vor actualiza.

If you would like to join our Access List, please fill in your details below and send it FREEPOST to: Access List, Box Office, FREEPOST LON10869, Royal Albert Hall, Kensington Gore, London, SW7 2YZ.

Title _____ Initial _____ Surname _____
Address _____

Postcode _____
Telephone _____
Email address _____

Nature of your disability/access requirements (this will enable us, where possible, to allocate the most suitable seating for you). _____

Please confirm if you would like us to keep you informed about the Royal Albert Hall's future events, services and activities

By email
By phone
By post
By text message

<https://thirdlight.royalalberthall.com/file/28196947438>

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

Games Without Barriers
Tourism Training

