



---

# GHIDUL DE ÎNVĂȚARE AL FORMATORILOR PE TURISM ACCESIBIL

## Ghid de predare și material support online

---



### Games Without Barriers

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

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

[www.gameswithoutbarriers.eu](http://www.gameswithoutbarriers.eu)



Jocuri fără bariere  
Învățarea bazată pe joc în instruirea profesională pentru turism  
accesibil

**Card de identificare a documentului**

<b>Contract No.:</b>	G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 CUP code G95G19000500006
<b>Numele întreg al proiectului</b>	Jocuri fără bariere Învățarea bazată pe joc în instruirea profesională pentru turism accesibil
<b>Numele documentului</b>	<b>Ghidul de învățare al formatorilor pe Turism Accesibil - Ghid de predare și material support online</b>
<b>Contribuind la</b>	<b>Intellectual Output 1 – Ghidul de învățare al formatorilor pe Turism Accesibil</b>
<b>Nivelul de distribuție</b>	Public
<b>Data de livrare contractuală</b>	30/04/2020 amânat până la <b>30/11/2020 urmând rectificarea adusă acordului de finanțare datorită Covid-19</b>
<b>Această versiune</b>	07/05/2020
<b>Type</b>	Final
<b>Status &amp; Versiune</b>	Versiunea 2
<b>Număr de pagini</b>	27
<b>Autori</b>	Emiliano Deferrari, Ivor Ambrose, Annagrazia Laura, Katerina Papamichail, Maria Stella Minuti, Stefania Berardi, Anna Boccioli
<b>Traducător</b>	Monica Tămaș
<b>IO / Responsabil</b>	INCIPIT Consulting

**Abstract (pentru diseminare)**

Prezentul document descrie MODUL DE INSTRUIRE și MATERIALUL SUPORT ONLINE care fac parte din "ghidul de predare al formatorilor" pe turism accesibil. Ghidul de predare conține structura și descrierea conținutului de instruire al materialului online și cel al învățării față în față necesar pentru instruirea formatorilor din școlile vocaționale pe cele 4 teme principale ale turismului accesibil.

Materialul support online conține videouri, documente sugerate pentru instruirea online în vederea îmbunătățirii cunoștințelor de turism accesibil al formatorilor.

**Cuvinte cheie: turism accesibil, lanț turistic, nevoi de instruire, instruirea formatorilor, nevoi de acces, servicii clienți, audit de accesibilitate, rapoarte de acces, cadru legislativ, informație accesibilă.**

## Cuprins

<b>Introducere</b> .....	<b>3</b>
<b>Modulele de învățare</b> .....	<b>4</b>
<b>Conținutul modulelor de învățare</b> .....	<b>8</b>
<b>Modulul de învățare Nr. 1 “Turism Accesibil/Turismul pentru toți, istoria sa și argumente economice”</b> .....	<b>8</b>
Unitatea de învățare Nr. 1-“Tendințe în turism și megatendințe” .....	8
Unitatea de învățare Nr. 2- “Istoria turismului accesibil și premise” .....	10
Unitatea de învățare Nr. 3 - “Design pentru toți, Design universal” .....	12
Unitatea de învățare Nr. 4 - “Turismul Accesibil în cadrul legislative și politic” .....	13
<b>Modulul de învățare Nr. 2 - “Nevoile de acces ale turiștilor și servicii clienți”</b> .....	<b>14</b>
Unitatea de învățare Nr. 5 - “Clasificarea internațională de funcționare, Dizabilitate și sănătate” CIF .....	14
Unitatea de învățare Nr.6 – “Principalele nevoi de acces ale persoanelor cu diferite tipuri de dizabilități și alte grupuri de turiști” .....	15
Unitatea de învățare Nr. 7 – “ Proiectarea unui cadru construit accesibil tuturor utilizatorilor” .....	17
Unitatea de învățare Nr. 8 – “Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte nevoi de acces; etica turismului accesibil” .....	18
Unitatea de învățare Nr. 9 - “Servicii clienți” .....	19
Unitatea de învățare Nr. 10 - “Gestionarea situațiilor neprevăzute” .....	20
<b>Modulul de învățare Nr. 3 - “Evaluarea accesibilității”</b> .....	<b>21</b>
Unitatea de învățare Nr. 11 - “Sisteme de informare a accesibilității” .....	21
Unitatea de învățare Nr. 12 - “Rapoarte de acces și instrumente de colectare” .....	22
Unitatea de învățare Nr. 13 - “Elaborarea unui audit de acces, tehnici de audit” .....	23
<b>Modulul de învățare Nr. 4 - “Informație și comunicare”</b> .....	<b>24</b>
Unitatea de învățare Nr. 14 – “Furnizarea de informații clienților cu nevoi de acces” .....	24
Unitatea de învățare Nr. 15 - “Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi” .....	26
Unitatea de învățare Nr. 16 - “Accesibilitatea de marketing” .....	27

## Introducere

Primul produs intelectual al proiectului Jocuri fără bariere (JFB) este un ghid de învățare care a fost elaborat pentru formatorii școlilor participante pentru a dobândi cunoștințe fundamentale necesare lor pentru a preda turismul accesibil elevilor.

Modul de instruire mixt (online, față în față) definește structura cursului de învățare JFB. Cursul conține o scurtă descriere a modulelor de învățare și a unităților de învățare necesare pentru a instrui formatorii selectați din școlile de turism partenere în proiect.

Include printre alte subiecte esențiale și istoria turismului accesibil (numit și turismul pentru toți) evoluția mișcării accesibilității în Europa; fundamentele designului universal și designul pentru toți; tendințele și megatendințele în turism și premisele turismului accesibil; scopul și utilizarea evaluărilor de acces și aptitudinilor necesare în vederea desfășurării auditurilor de acces; relații cu clienții și tehnici de comunicare, acces la informație; strategii de marketing accesibile.

Conținutul de instruire este structurat în 4 module de învățare, cu material de instruire atât pentru învățarea online cât și pentru sesiunile de învățare față în față din timpul activităților de învățare mixte: acesta are ca scop să ofere formatorilor 2 moduri de abordare a conținuturilor de predare:

1. Instruirea online va oferi o ghidare a conținutului fiecărui modul și unități de învățare cu sprijinul materialelor existente deja, care au fost elaborate și publicate de proiecte finanțate de UE în ultimii ani.
2. Întâlnirea față în față, organizată cu ocazia evenimentului de instruire a formatorilor, îi va sprijini pe aceștia să dezbată detaliat fiecare subiect și să discute cu lectorii fiecare problemă care ar putea să ridice semne de întrebare în timpul studiului individual.

Astfel cursul pentru formatori va îmbunătăți experiențele acestora de învățare, dobândind toate abilitățile necesare pentru a fi capabili să proiecteze modulele de instruire pe tema turismului accesibil pentru elevii lor (IO2) și să-l evalueze în timpul mobilităților de scurtă durată cu elevii, aceștia fiind pe deplin încrezători în cunoștințele dobândite.

## Modulele de învățare

Activitatea de instruire este structurată pe cele 4 module de învățare- toate având o parte care va fi parcursă online și o parte care va fi parcursă în clasă cu partenerii de proiect în timpul cursului de instruire al formatorilor. Fiecare modul de instruire cuprinde câteva unități de învățare astfel cursul de instruire însumând în total 16 unități de învățare.

### **Modulul de învățare Nr.1 –Turismul Accesibil/ Turismul pentru toti, istoria sa și premisele**

#### ***Studiu individual online și instruire față în față***

Modulul își propune să asigure formatorilor cunoștințe fundamentale de Turism Accesibil sau Turism pentru toți. Acest modul debutează cu analiza megatrendurilor, care se referă la schimbările relevante pe termen lung la nivel global, social, economic, politic, de mediu și tehnologic care au un impact asupra turismului.

De asemenea introduce conceptul de turism accesibil bazat pe experiența amplă împărtășită și datele apărute din studii și surse recente. Modulul nr.1 descrie de asemenea și contextual istoric al Turismului Accesibil făcând referire și la campaniile și eforturile organizațiilor persoanelor cu dizabilități și mișcarea accesibilității și recunoașterea drepturilor persoanelor cu dizabilități care a dus la realizări în cadrul legislative European și la nivel international. Concepte precum Design pentru Toți și Design Universal sunt explicate ca metode și demersuri în vederea realizării incluziunii și integrării accesibilității în sectorul turismului. (Unitățile de învățare 1,2,3,4)

### **Modulul de învățare nr. 2- Nevoile de acces ale turiștilor și servicii clienți**

#### ***Studiu individual online și instruire față în față***

Modulul își propune să ofere formatorilor atât cunoștințe legate de nevoile de acces ale turiștilor cu diferite tipuri de dizabilități a celor în vârstă, familii cu copii mici, etc. precum și servicii și facilități corespunzătoare pe care furnizorii din domeniul turismului pot să le ofere în funcție de nevoile turiștilor. Pe lângă acestea, modulul prezintă modalitățile de realizare a unei comunicări efective între operatorii din turism și clienții cu nevoi speciale de acces. Formatorii vor studia eticheta turismului accesibil, vor învăța cum să se comporte cu acești turiști și de asemenea cum să gestioneze situațiile neprevăzute.

Unitățile de învățare (5, 6,7,8,9,10)

### **Modulul de învățare nr.3- Evaluarea accesibilității**

#### ***Studiu individual online și instruire față în față***

Modulul acesta își propune să faciliteze înțelegerea scopului și a nevoii utilizării evaluărilor accesibilității și competențele tehnice necesare pentru ca formatorii să desfășoare un audit de acces. Ei vor învăța cum să completeze un raport de acces cu informație obiectivă despre accesibilitatea și utilitatea facilităților turistice și a serviciilor pentru toți turiștii, inclusive a celor cu nevoi de acces speciale.

Acesta expune instrumente pentru colectarea informației de-a lungul întregului lanț al accesibilității (acces fizic în cadrul construit, proiectarea serviciilor și sprijinul clienților, informație și TIC, transport).

Totodată, explică tehnicile de măsurare și evaluare corecte și utilizarea mijloacelor și protocoalelor de colectare a datelor.

(Unitățile de învățare 11, 12, 13)

#### **Modulul Numărul 4- Informație și comunicare**

##### ***Studiu individual online și instruire față în față***

Acest modul explică cum să prezinte și să colecteze corect datele legate de accesibilitate în funcție de nevoile specifice diferitelor categorii de clienți și cum să livreze informații precise într-un mod simplu și clar. Formatorii vor învăța de asemenea despre diferitele mijloace de comunicare (platforme sociale, website-uri, portale, telefon, publicitate, publicații) care pot fi folosite pentru a ținti diferite grupuri de utilizatori, în toate fazele călătoriei vizitatorilor- în faza de rezervare, sosire și în timpul vizitei lor- și cum să obțină un feedback referitor la experiențele și gradul de satisfacere al clienților.

(Unitățile de învățare 14, 15,16)

Fiecare unitate de învățare din ghidul instruirii online enumeră un număr de documente support (linkuri la videouri și material de citit), care le vor permite formatorilor să înțeleagă principiile fundamentale ale fiecărei unități de învățare.

Un test de evaluare online a fost elaborat la sfârșitul fiecărui modul de învățare să verifice gradul de asimilare al subiectelor abordate în timpul instruirii.

În detaliu, modalitatea de instruire este divizată în următoarele unități de învățare

<b>UNITĂȚILE DE ÎNVĂȚARE</b>	<b>DURATA</b> EL = E-Learning FtF = Face-to-face
<b>Modulul de învățare 1- Turismul accesibil/ Turismul pentru toți, istoria sa și argumentele economice</b>	
<b>1. Trenduri turistice și megatrenduri</b>	<b>2 ore EL</b> <b>1 oră FtF</b>
<b>2. Istoria turismului accesibil și argument economic</b>	<b>2 ore EL</b> <b>1 oră FtF</b>
<b>3. Design pentru toți – Design universal</b>	<b>2 ore EL</b> <b>1 oră FtF</b>

<b>4. Turismul accesibil în Cadrul European Politic și legislativ</b>	<b>2 ore EL 1 oră FtF</b>
<b><i>Test de autoevaluare al modului de instruire 1</i></b>	<b>½ oră EL</b>
<b>Modulul de învățare 2 - Nevoile de acces ale turiștilor și servicii clienți</b>	
<b>5. Clasificarea Internațională a Funcționării, Dizabilitate și sănătate (ICF)</b>	<b>1 oră EL 1 oră FtF</b>
<b>6. Principalele cerințe de acces ale oamenilor cu diverse dizabilități și alte grupuri de turiști</b>	<b>2 ore EL 2 ore FtF</b>
<b>7. Designul unui mediu construit accesibil tuturor utilizatorilor</b>	<b>2 ore EL 1 oră FtF</b>
<b>8. Comunicarea cu oameni cu dizabilități și alte nevoi de acces, eticheta turismului accesibil</b>	<b>1 oră EL 1 oră FtF</b>
<b>9. Servicii clienți</b>	<b>2 ore EL 1 oră FtF</b>
<b>10. Gestionarea situațiilor neprevăzute</b>	<b>1 oră EL 2 ore FtF</b>
<b><i>Test de autoevaluare al modului de instruire 2</i></b>	<b>½ oră EL</b>
<b>Modulul de învățare 3 – Evaluarea accesibilității</b>	
<b>11. Sistem de informații a accesibilității</b>	<b>1 oră EL 1 oră FtF</b>
<b>12. Rapoarte de acces și instrumente de colectare</b>	<b>2 ore EL 2 ore FtF</b>
<b>13. Dezvoltarea unui raport de acces, tehnici de audit</b>	<b>3 ore EL 5 ore FtF</b>
<b><i>Test de autoevaluare al modului de instruire 3</i></b>	<b>½ oră EL</b>
<b>Modulul de învățare 4 – Informare și comunicare</b>	
<b>14. Furnizarea informației clienților cu nevoi de acces</b>	<b>1 oră EL 1 oră FtF</b>
<b>15. Metode corespunzătoare pentru diverse suporturi</b>	<b>2 ore EL 1 oră FtF</b>
<b>16. Accesibilitatea de marketing</b>	<b>2 ore EL 2 ore FtF</b>
<b><i>Test de autoevaluare al modului de instruire 4</i></b>	<b>½ hour EL</b>

Durata instruirii online pentru fiecare unitate de învățare a fost stabilită în funcție de volumul de muncă solicitat de fiecare participant pentru a se familiariza cu conținutul de instruire.

Durata cursului față în față se referă la numărul de ore și exerciții practice necesare pentru ca formatorii să fie capabili să pună în practică cunoștințele învățate. Fiecare unitate de învățare este descrisă în funcție de obiective și conținuturi.

Materialul de instruire este de două categorii:

1. În materialul de instruire online se regăsesc atât documente online selectate cu acuratețe de către partenerii de proiect cu expertiză în turism accesibil cât și materiale online disponibile, elaborate de UE și la nivel internațional și grupate în funcție de principalele subiecte la care se adresează
2. Materialul pentru instruirea față în față include material specific realizat pentru proiectul GWB (Jocuri fără bariere) de către partenerii de proiect: prezentări power point, videouri și fișe de lucru care vor fi folosite la cursul de instruire al formatorilor.

Materialul de instruire, împreună cu ghidul de instruire, vor fi primul rezultat intelectual (IO1) "Setul de instruire al formatorilor pe turism accesibil"

Acest document include pentru moment, doar materialul support pentru auto-instruirea online.

Materialul cuprinde pentru fiecare unitate de învățare o listă de videouri și documente menite să înlesnească achiziționarea cunoștințelor fundamentale care acoperă fiecare unitate.

Fiecare material suport enumerat este însoțit de un link direct la video/document când acest lucru este posibil. Videourile/ documentele care nu sunt disponibile online au fost încărcate pentru moment, în directorul Google Drive în fișierul "Activități de instruire".

<https://drive.google.com/drive/folders/1d5UNSUIV61fs9eEKjETc13ez2Fh99j91>



## Conținutul modulelor de învățare

### Modulul de învățare Nr. 1 “Turism Accesibil/Turismul pentru toți, istoria sa și argumente economice”

8 ore online

4 ore față în față

### Unitatea de învățare Nr. 1-“Tendințe în turism și megatendințe”

2 ore online

1 oră față în față

#### Obiective

Obiectivul acestei unități de învățare este de a introduce Turismul accesibil pentru toți și să evidențieze principalele tendințe și megatendințe din turism prin analize Europene și din lumea întreagă (populație îmbătrânită, generații noi, schimbări de climă și dezvoltare sustenabilă, turiști din țările în curs de dezvoltare, evoluția tehnologică) și să fie correlate cu tema accesibilității. Persoanele cu dizabilități și alți vizitatori cu cerințe specifice de acces sunt bine reprezentate în aceste tendințe și prin urmare nevoile lor specifice trebuie să fie luate în considerare pentru a lărgi oferta turistică a zilei de azi și din viitor.

#### Conținuturi

Diferite date și infografice despre starea de vârf a turismului și cererea și oferta de turism, cu proiecții pe următorii ani. Definiția turismului accesibil. Analiza unor megatendințe precum vârsta, generațiile noi, schimbările de climă și economiile emergente.

#### Material suport online

##### Videouri

Infograficele turismului online

<https://www.youtube.com/watch?v=1IJnnFzLvbM&feature=youtu.be>

Megatendințe în turism: Demografice și populație

<https://www.youtube.com/watch?v=fwWTwj9NbOU>

Turismul accesibil Ce este?

<https://www.youtube.com/watch?v=WAnjAd7YTS0&t=29s>

Turismul accesibil cu Karen Darke

<https://vimeo.com/345716625>

##### Documente

Megatendințe, conturarea viitorului turismului (OECD, 2018)

<https://pdfs.semanticscholar.org/8fce/7162d049b78f2746263451e590074a878911.pdf>



Turism accesibil – “Oportunitate ignorată” de Souca Maria Luiza, 2010.  
<http://anale.steconomieuoradea.ro/volume/2010/n2/185.pdf>

Noi oportunități pentru piața turismului: Turismul pentru seniori și turismul accesibil de Elisa Alén, Trinidad Domínguez and Nieves Losada, 2012  
<http://cdn.intechopen.com/pdfs/35523.pdf>

Manifest de călătorie responsabil  
<https://www.responsibletravel.com/copy/manifesto-accessible>



## Unitatea de învățare Nr. 2- “Istoria turismului accesibil și premise”

2 ore online

1 oră față în față

### Obiective

Scopul acestei unități de învățare este să explice pașii făcuți de mișcarea care sprijină și susține accesibilitatea și drepturile celor cu dizabilități în turism pentru crearea unui cadru construit accesibil, transport, bunuri și servicii corespunzătoare pentru aceste persoane.

Unitatea prezintă pasajul central de la concepția de turism accesibil ca un drept social la dezvoltarea sa ca premiză, o oportunitate pentru furnizorii de turism și factorii de decizie pentru a mări calitatea ofertei turistice scoțând în evidență accesibilitatea infrastructurii și ofertelor destinațiilor turistice.

### Conținuturi

Unitatea de învățare prezintă dezvoltarea turismului accesibil prin analiza documentelor istorice, bune practici și tutoriale care evidențiază drepturile oamenilor cu dizabilități de a se bucura de aceeași experiențe ca orice alt turist și oportunitățile economice ale furnizorilor de turism de a asigura oferte corespunzătoare tuturor vizitatorilor. Unitatea analizează detaliat cererea și oferta turismului accesibil în Europa.

### Material suport online

#### Videouri

Turism accesibil

<https://www.youtube.com/watch?v=RPRxC74-bE4&list=PLC648CE68AB900757&index=19>

Dărâmați acei pereți

<https://www.youtube.com/watch?v=ZpiX-iwpbkY&t=93s>

Profitând prin turism accesibil

<https://www.youtube.com/watch?v=m9xdAakCGEQ>

Turismul accesibil în Glasgow

[https://www.youtube.com/watch?v=CIFSb\\_AZpDw](https://www.youtube.com/watch?v=CIFSb_AZpDw)

#### Documente

Codul global de etică din turism (UNWTO, 1999)

<http://www.gdrc.org/uem/eco-tour/principles.html>

Impactul economic și tipare de călătorie în turismul accesibil din Europa-  
Sumarul raportului final

<https://www.accessibletourism.org/resources/toolip/doc/2014/07/06/study-a-economic-impact-and-travel-patterns-of-accessible-tourism-in-europe---fi.pdf>

Studiu UE: Identificarea și verificarea performanței furnizate în serviciile turismului accesibil din Europa, Comisia Europeană, 2015

<https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.1740>



Piața accesibilității și analiza părților interesate, One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE – 2005)

[https://www.accessibletourism.org/resources/ossate\\_market\\_analysis\\_public\\_final.pdf](https://www.accessibletourism.org/resources/ossate_market_analysis_public_final.pdf)

2013 UNWTO Recomandări pe turism

accesibil [https://www.accessibletourism.org/resources/accesibilityen\\_2013\\_unwto.pdf](https://www.accessibletourism.org/resources/accesibilityen_2013_unwto.pdf)

Filă albă în turismul pentru toți

[https://www.accessibletourism.org/resources/libro\\_bianco\\_en\\_2013.pdf](https://www.accessibletourism.org/resources/libro_bianco_en_2013.pdf)

O lume pentru toți: Declarația de la summitul lumii pe tema Destinații pentru toți, (2014)

<http://www.destinationsforall2014.com/en/declaration#.XfivN2RKg2w>



**Unitatea de învățare Nr. 3 - “Design pentru toți, Design universal”**  
**2 ore online**  
**1 oră față în față**

**Obiective**

Țelul acestei unități de învățare este de a arăta că în momentul în care este proiectată o clădire, un serviciu, sau o facilitate pentru a fi accesibil tuturor categoriilor de oameni cu nevoi de acces nu este mai scump decât alte soluții de proiectare, deoarece nu va fi nevoie să fie modificat sau adaptat ulterior pentru a corespunde standardelor de acces. De asemenea, când ceva este proiectat accesibil pentru toate persoanele cu dizabilități și alte nevoi de acces, urmează să fie folositor și pentru majoritate.

**Conținuturi**

Unitatea de învățare prezintă cele 7 principii ale designului universal și o serie de videouri și documente care explică importanța proiectării pentru toți.

**Material suport online**

**Videouri**

Crearea unei Europe accesibile

<https://www.youtube.com/watch?v=qoN1XZcgKdg>

Cele 7 principii ale designului universal

<https://www.youtube.com/watch?v=G-tHuD7R8cs>

Design Universal

[https://www.youtube.com/watch?v=i5-iBnSS\\_wM](https://www.youtube.com/watch?v=i5-iBnSS_wM)

Întâlnirea cu normalul – Aventuri în designul universal

<https://www.youtube.com/watch?v=A88E4DH2asQ>

Designul care face diferența

<https://vimeo.com/66094462>

**Documente**

***Design Universal-Set de instrumente de implicare a clienților***

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

## Unitatea de învățare Nr. 4 - “Turismul Accesibil în cadrul legislative și politic”

**2 ore online**

**1 oră față în față**

### Obiectiv

Scopul acestei unități de învățare este să prezinte cadrul legislativ care oferă cetățenilor dreptul la turism accesibil și felul în care acesta a evoluat de-a lungul anilor.

### Conținuturi

Unitatea de învățare examinează legile internaționale fundamentale care se referă la drepturile oamenilor cu dizabilități la accesibilitate. Unitatea prezintă de asemenea obiectivele de dezvoltare sustenabile promovate de UE și conectarea lor la turism și accesibilitate.

### Material suport online

#### Videouri

Convenția Națiunilor Unite pe Drepturile Persoanelor cu Dizabilități

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

Sustainable Development Goals and Disability

Obiective de dezvoltare sustenabilă și dizabilitatea

<https://www.youtube.com/watch?v=C33OP51YtVU>

Documentul de accesibilitate european

<https://www.youtube.com/watch?v=n3Cl7S0ApW8>

<https://www.youtube.com/watch?v=t5iW0TNQFP0>

#### Documente

Documentul de accesibilitate european

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0882&from=EN>

Convenția Națiunilor Unite pe Drepturile Persoanelor cu Dizabilități

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

Obiective de dezvoltare sustenabilă

<https://sustainabledevelopment.un.org/?menu=1300>

## **Modulul de învățare Nr. 2 - “Nevoile de acces ale turiștilor și servicii clienți”**

**9 ore online**

**8 ore față în față**

## **Unitatea de învățare Nr. 5 - “Clasificarea internațională de funcționare, Dizabilitate și sănătate” CIF**

**1 oră online**

**1 oră face-to-face**

### **Obiective**

Scopul acestei unități de învățare este să înțelegem rolul CIF în vederea modificării considerentelor față de persoanele cu dizabilități de la modelul de dizabilitate medical la cel social, asigurând recunoașterea persoanei ca o entitate a cărei excludere din societate se datorează oportunităților reduse asigurate de mediul social și cadrul construit. Unitatea prezintă felul în care trebuie să ne comportăm cu persoanele cu dizabilități, conștientizând de asemenea că dizabilitatea nu este problema unei minorități dar este excluderea de la participarea activă în societate a unei categorii de persoane.

### **Conținuturi**

Principiile CIF și posibilitățile de îmbunătățire din cadrul contextual, sprijinind incluziunea pentru toți.

### **Material suport online**

#### **Videouri**

Clasificare modelului social-psiho-bio

<https://www.youtube.com/watch?v=0Qn3OQvrkOs>

Sinteza clasificării internaționale de funcționare, dizabilitate și sănătate

[https://www.youtube.com/watch?v=p\\_WvTrr\\_yPc&feature=youtu.be](https://www.youtube.com/watch?v=p_WvTrr_yPc&feature=youtu.be)

#### **Documente**

CIF: Prezentare Generală

Google Drive al proiectului în fișierul “Activități de instruire”

<https://drive.google.com/drive/folders/1d5UNSUIV61fs9eEKjETc13ez2Fh99j91>

## **Unitatea de învățare Nr.6 – “Principalele nevoi de acces ale persoanelor cu diferite tipuri de dizabilități și alte grupuri de turiști”**

**2 ore online**

**2 ore face-to-face**

### **Obiective**

Această unitate de învățare descrie nevoile persoanelor cu diferite tipuri de dizabilități și cele ale persoanelor cu alte necesități de acces. Pe lângă principalele categorii de mobilități, vedere, auz și deficiențe mentale, unitatea se axează de asemenea și pe dizabilitățile ascunse sau care nu sunt vizibile care reprezintă de la 70 la 80% dintre toate dizabilitățile precum și late nevoi de acces.

Este necesar să clarificăm că structura acestei unități de învățare cu clasificarea turiștilor / clienților în categorii în funcție de nevoile de acces are un scop pur didactic. Primordial este ca un turist cu dizabilități trebuie să fie considerat ca un “TURIST” și astfel să fie tratat ca atare de către orice furnizor de servicii din turism care ar trebui să fie conștient de nevoile lor specifice.

Unitatea de învățare explică cum să identificăm și să venim în întâmpinarea nevoilor tuturor turiștilor inclusiv a celor cu dizabilități mai ale a unui pachet turistic în faza de proiectare a unui pachet turistic, oferind un serviciu (ex. rezervări, transport, ghidare în vizitarea obiectivelor turistice, nevoi alimentare, etc.) Lanțul serviciilor turistice ar trebui să fie o referință pentru identificarea diferitelor porțiuni a unei experiențe de călătorie care trebuie să fie luată în considerare.

Unitatea prezintă de asemenea cum să fie modificat cadrul construit astfel încât să satisfacă nevoile, să identifice barierele care obstrucționează mobilitatea, utilizarea și participarea și să găsească soluții alternative. Se acordă atenție de asemenea furnizării de mâncare și băuturi pentru persoanele cu nevoi dietetice special datorită unor alergii/ intoleranțe alimentare, incluzând informație relevantă, declararea ingredientelor și etichetării conform reglementărilor UE NR. 78/2014.

### **Conținut**

Nevoile specifice turiștilor cu diferite dizabilități sau alte nevoi de acces.  
Metode de a depăși barierele participării.

#### **Material suport online**

##### **Videouri**

Pur și simplu întrabă/ Just ask | Film de conștientizare a dizabilităților senzoriale

<https://www.youtube.com/watch?v=LU0dQXJ-YQM>

##### **Documente**

Diferite tipuri de dizabilități

<https://services.anu.edu.au/human-resources/respect-inclusion/different-types-of-disabilities>

Disability Horizons survey reveals how airlines and airports need to improve for disabled passengers



Sondajul “Orizonturile Dizabilității” relevă faptul că liniile aeriene și aeroporturile trebuie să-și îmbunătățească serviciile pentru persoanele cu dizabilități.

<https://disabilityhorizons.com/2019/10/disability-horizons-survey-reveals-how-airlines-and-airports-need-to-improve-for-disabled-passengers/>

Dizabilități: Definiție, Tipuri și Modele de dizabilitate

<https://www.disabled-world.com/disability/types/>

Manualul operatorului turistic (Italian only)

*Disponibil în Folderul Google Drive al proiectului în cadrul sub-folderului “Activități de instruire”*

<https://drive.google.com/drive/folders/1d5UNSUIV61fs9eEKjETc13ez2Fh99j91>

Vizitatori cu intoleranțe alimentare sau nevoi dietetice speciale – sursa proiectul TAD

<https://drive.google.com/open?id=1FSD2Drtes9S-vvi3rix2WpL4YrtP4Jon>

Curs expert în turismul de argint – Turiști mai în vârstă

[http://www.silvertourism.eu/ficheros/archivos/2017\\_10/io2FinalVersionOpt.pdf](http://www.silvertourism.eu/ficheros/archivos/2017_10/io2FinalVersionOpt.pdf)

## **Unitatea de învățare Nr. 7 – “ Proiectarea unui cadru construit accesibil tuturor utilizatorilor”**

**2 ore online**

**1 oră față în față**

### **Obiective**

Scopul acestei unități de învățare este să descrie principalele bariere de acces ale diferitelor categorii de utilizatori care ar putea opri intrarea, deplasarea sau plăcerea de a se bucura de ambient sau facilitățile acestuia fie ele interne sau externe acestea fiind componentele principale ale lanțului de servicii turistice.

Unitatea de învățare examinează metodele de a depăși acele bariere fie prin ajustări aduse cadrului construit sau asigurând informație obiectivă prin descrierea situației corect și cu acuratețe pentru a le permite turiștilor să facă o alegere potrivită vizavi de destinația lor turistică

Capitolul prezintă modul de identificare a punctelor critice cheie din oferta turistică legate de nevoile fiecărui client, reacția la situație asigurând alternative de acces, planul pentru renovări majore pentru a adapta facilitățile la nevoile fiecărui potențial client și utilizarea conceptului de design universal pentru a proiecta și realiza modificări.

### **Conținuturi**

Analiza situației vizavi de nevoile clienților. Introducerea noțiunii de design universal și a standardelor de calitate pentru accesibilitate.

### **Material suport online**

#### **Documente**

Instrucțiuni de îmbunătățire a accesibilității – sursa ALL Project

*Disponibil în Folderul Google Drive în cadrul sub-folderului “Activități de instruire”:*

<https://drive.google.com/drive/folders/1d5UNSUIV61fs9eEKjETc13ez2Fh99j91>

Manualul operatorului turistic: **Sugestii de proiectare pentru o mai bună utilizare a spațiilor** (Italian only)

*Disponibil în Folderul Google Drive în cadrul sub-folderului “Activități de instruire”:*

<https://drive.google.com/drive/folders/1d5UNSUIV61fs9eEKjETc13ez2Fh99j91>

## **Unitatea de învățare Nr. 8 – “Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte nevoi de acces; etica turismului accesibil”**

**1 oră online**

**1 oră față în față**

### **Obiective**

Obiectivul acestei unități de învățare este să prezinte forme corecte de comunicare între furnizorii de servicii și turiștii cu dizabilități. Oferă exemple de cum să evităm capcane majore sau situații jenante datorită lipsei de cunoștințe, folosirea unor termeni incorecți sau a unei gândiri stereotipice despre oameni cu dizabilități și abilitățile lor. Deservirea clienților cu nevoi specifice de acces este abordat într-un fel prietenos și relaxat- ca și cu orice alt client dar anumite orientări specifice sunt oferite care îi poate ajuta pe furnizorii de servicii să fie mai încrezători în timpul interacțiunii în beneficiul amândurora clienți și furnizori.

### **Conținuturi**

Așteptările clienților cu dizabilități care doresc servicii de calitate din partea personalului furnizorilor de servicii din turism, de-a lungul întregului lanț de servicii turistice. Atitudinile și comportamentele care încurajează comunicarea pozitivă asigurându-se că furnizorii tratează clientela cu încredere și corect asigurându-le servicii satisfăcătoare.

### **Material suport online**

#### **Videouri**

Ce pot și ce nu pot face cei cu dizabilități

[https://www.youtube.com/watch?v=hVFjS\\_BdZil](https://www.youtube.com/watch?v=hVFjS_BdZil)

Cum să interacționezi cu persoanele cu dizabilități

<https://www.youtube.com/watch?v=6z4IT-N3gTk>

Top 5 – Greșeli făcute în interacțiunea cu persoanele cu dizabilități

<https://www.youtube.com/watch?v=HXEEh6UteEo>

Comunicarea cu persoanele cu dizabilități: Întreabă-mă mai întâi

<https://www.youtube.com/watch?v=VH0To4kXwfs>

#### **Documente**

Toată lumea e bine venit în Scandic

*Disponibil în Folderul Google Drive în cadrul sub-folderului “Activități de instruire”:*

<https://drive.google.com/drive/folders/1d5UNSUIV61fs9eEKjETc13ez2Fh99j91>

Etica dizabilității

*Disponibil în Folderul Google Drive în cadrul sub-folderului “Activități de instruire”:*

<https://drive.google.com/drive/folders/1d5UNSUIV61fs9eEKjETc13ez2Fh99j91>

Regula pentru câinii însoțitori – Etica comportamentului

*Disponibil în Folderul Google Drive în cadrul sub-folderului “Activități de instruire”:*

<https://drive.google.com/drive/folders/1d5UNSUIV61fs9eEKjETc13ez2Fh99j91>

**Unitatea de învățare Nr. 9 - “Servicii clienți”**  
**2 ore online**  
**1 oră față în față**

**Obiectiv**

Scopul acestei unități de învățare este să definească Serviciile clienți ca una din strategiile manageriale ale unei companii și să analizeze diferitele componente și tehnicile de soluționare a problemelor. Unitatea prezintă cum să tratezi clientela cu dizabilități să oferi facilitățile într-un sistem organizat, să promoveze fidelitatea clienților prin tehnici corespunzătoare, rezolvarea plângerilor și implicarea întregii structuri de personal al companiei în identificarea soluțiilor corespunzătoare la situații critice, să asigure clientului asistență în orice circumstanțe.

**Conținuturi**

Metode de servicii clienți care pot fi aplicate în special clienților cu nevoi specifice de acces.

Cele 5 reguli și cei 4 piloni al serviciului clienți. Procedurile CSI

**Material suport online**

**Videouri**

Îmbunătățirea serviciilor clienți pentru persoanele cu dizabilități

<https://www.youtube.com/watch?v=ViraivX2o2k>

Cum pot să te ajut?

<https://www.youtube.com/watch?v=bARpvRDwiGc&t=301s>

TU POȚI SĂ FACI DIFERENȚA – COMISIA SERVICIILOR PENTRU CEI CU DIZABILITĂȚI

<https://www.youtube.com/watch?v=093WKOanMtI>

**Documente**

Accessibila Ontario – Servicii clienți (PDF)

[https://drive.google.com/open?id=1Mb9Ge2jPPGDNoQAnrCA\\_5g9Y85L\\_tCHo](https://drive.google.com/open?id=1Mb9Ge2jPPGDNoQAnrCA_5g9Y85L_tCHo)

## Unitatea de învățare Nr. 10 - "Gestionarea situațiilor neprevăzute"

**1 oră online**

**2 ore față în față**

### Obiective

Scopul acestei unități de învățare este să identifice situațiile critice posibile care se pot întâmpla înainte,

În timpul sau după călătorie și care pot să cauzeze discomfort, servicii slabe și ineficiență în asigurarea unui produs turistic. Situația ideală presupune asigurarea tuturor serviciilor incluse în lanțul serviciilor de turism astfel încât să întâlnească nevoile tuturor clienților, inclusiv a persoanelor cu dizabilități și a altora cu nevoi specifice de acces.

Unitatea de învățare prezintă cum să recunoaștem o varietate de situații critice și cum să reacționăm la ele astfel încât să reducem sau chiar să eliminăm problema. Formatorul ar trebui să fie capabil să instruiască învățăceii cum să-și îmbunătățească următoarele competențe:

- Să cunoască întreaga structură de servicii pe care compania le asigură și legăturile cu furnizorii de servicii pentru a putea asigura servicii complete
- Să aibă o viziune de ansamblu pentru a ști cum și unde să intervină cu furnizori interni și externi pentru a se asigura că problema va fi rezolvată prompt.
- Să confrunte soluția găsită cu clientul.

### Conținuturi

Descrierea unor posibile situații care se pot întâmpla și care ar putea crea probleme în asigurarea pachetului turistic.

Identificarea companiilor/ organizațiilor atât publice cât și private, care au responsabilitatea de a interveni pentru soluționarea problemei.

### Material suport online

#### Videouri

Sfaturi pentru călători cu dizabilități

<https://www.ricksteves.com/travel-tips/trip-planning/travelers-with-disabilities>

Top sfaturi de călătorie de accesibilitate de la 8 blogeri de călătorie în scaun cu roțile

<https://wheelchairtravel.org/top-accessible-travel-tips-from-8-disability-wheelchair-travel-bloggers/>

o săptămână în zăpadă

[https://www.youtube.com/watch?v=Q48yzA7A\\_t4&list=PLwhqPeKkf5njWbTqk2BV26FetH9C0crDX&index=16](https://www.youtube.com/watch?v=Q48yzA7A_t4&list=PLwhqPeKkf5njWbTqk2BV26FetH9C0crDX&index=16)

## **Modulul de învățare Nr. 3 - “Evaluarea accesibilității”**

**6 ore online**

**8 ore față în față**

### **Unitatea de învățare Nr. 11 - “Sisteme de informare a accesibilității”**

**1 oră online**

**1 oră față în față**

#### **Obiectiv**

Prin Europa și -prin lume- au fost elaborate cel puțin 100 de sisteme de informare a accesibilității la nivel național, regional și local cu scopul de a aduna informație legată de accesibilitate și a o vizitatorilor cu distribuiri dizabilități și alte nevoi specific de acces.

Scopul acestei unități de învățare este să prezinte o varietate de sisteme de informare a accesibilității, studiindu-le unele dintre ele și analizând principalele diferențe și asemănări. Profesorul va fi capabil să transmită următoarele abilități educabililor:

- Să conștientizeze complexitatea adunării de date
- Să știe cum să aplice un sistem existent pentru audit sau auto-audit asupra unei locații turistice sau facilitate

#### **Conținuturi**

Sistemele de informare a accesibilității diferă considerabil unele de altele, reflectând fundamentele lor organizaționale, modelele de afaceri, grupurile țintă, strategiile de marketing și alți factori. În ciuda încercărilor de a armoniza procesele de colectare a datelor și informația legată de accesibilitate care este inclusă în acest sistem, nu există nici o abordare care să fie universal adoptată. Factorii de calitate al SIA inclusiv obiectivitatea, acuratețea și fiabilitatea măsurărilor și a descrierilor, ușurința utilizării acestora și managementul datelor de audit.

#### **Material suport online**

##### **Documente**

Pantou, Registrul de turism accesibil, Lista SIA.

<https://pantou.org/accessibility-info>

Facilitarea accesului la turism prin sisteme de informare (2008, Buhalis, Michopoulou, Eichorn, Miller)

[https://www.researchgate.net/publication/256987111\\_Enabling\\_access\\_to\\_tourism\\_through\\_information\\_schemes](https://www.researchgate.net/publication/256987111_Enabling_access_to_tourism_through_information_schemes)

## **Unitatea de învățare Nr. 12 - “Raportare de acces și instrumente de colectare”**

**2 ore online**

**2 ore față în față**

### **Obiectiv**

Scopul acestei unități de învățare este de a prezenta rapoartele de acces și importanța lor în analiza caracteristicilor de accesibilitate a unui serviciu sau facilitate/locație. De asemenea, prezintă instrumente diferite de colectare care sunt folosite pentru a aduna informația într-un mod corect.

### **Conținuturi**

Unitatea prezintă “Raportarea de acces Pantou”, instrumentele necesare pentru a pregăti un raport de acces prin Visit England și un video prin importanța sa.

#### **Material suport online**

#### **Videouri**

Video-Raportare de acces

<https://www.youtube.com/watch?v=Zje06pSuZxc&t=101s>

#### **Documente**

Pantou Instrument de raportare a accesibilității

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

Vizitează Anglia Instrument de raportare a accesibilității

<https://www.visitbritain.org/business-advice/make-your-business-accessible/create-accessibility-guide>

Exemplu de raport de acces: Grădina Botanică Regală Edinburgh, UK

<https://www.rbge.org.uk/media/6696/access-statement-edin-2019.pdf>

## **Unitatea de învățare Nr. 13 - “Elaborarea unui audit de acces, tehnici de audit”**

**3 ore online**

**5 ore față în față**

### **Obiectiv**

Scopul acestei unități de învățare este să arate cum să elaboreze un raport de acces utilizând un instrument de colectare. Educabilii vor fi capabili să realizeze un audit de accesibilitate a unei locații turistice.

### **Conținuturi**

Unitatea de învățare prezintă instrumentul de audit “Raport de acces Pantou” și un ghid de realizare al unui audit de accesibilitate.

### **Material suport online**

#### **Videouri**

Realizează-ți propria evaluare

<https://www.youtube.com/watch?v=kmum3BtR3M4&t=108s>

#### **Documente**

Set de instrumente pentru auto-evaluarea accesibilității – [source ALL Project](#)  
*Disponibil în fișierul Google Drive în sub-fișierul “Activități de instruire”:*

<https://drive.google.com/drive/folders/1d5UNSUIV61fs9eEKjETc13ez2Fh99j91>

Pantou raport de acces

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



## Modulul de învățare Nr. 4 - “Informație și comunicare”

**5 ore online**

**4 ore față în față**

### Unitatea de învățare Nr. 14 – “Furnizarea de informații clienților cu nevoi de acces”

**1 oră online**

**1 oră față în față**

#### Obiectiv

Scopul acestei unități de învățare este să arate cum să asiguri informații exacte și credibile pe baza aspectelor de accesibilitate în diferite stadii de călătorie (căutare, rezervare, înainte de plecare, la sosire, cazare, și plăcerea experienței)

Arată cum să analizezi datele de accesibilitate colectate (vezi modulul de învățare Nr. 3) conform cerințelor de acces ale clienților și cum să transmiți informația într-un mod simplu și clar.

De asemenea asigură cunoștințele de bază ca să verifice informația deja existentă legată de accesibilitate pentru a fi analizate și utilizate sistemele de informare existente și caracteristicile acestora legate de nevoile clienților.

Din moment ce informația furnizată clienților ar trebui să fie riguros formulată pentru nevoile de acces (în documente printate, websituri, audio și alte formate), unitatea prezintă principiile generale referitoare la criteriile de accesibilitate pentru design, implementarea și asigurarea informației către turiști conform principiilor designului universal.

#### Conținuturi

Prezentarea caracteristicilor informației.

Criteriu de analiză și revizuire a informației legate de accesibilitate.

Găsirea și analiza informației existente, înțelegerea informației și credibilitatea acesteia.

Analiza diferitelor sisteme de informare a accesibilității și modele de rapoarte de acces

Principiile de ghidare legate de designul universal de informare și comunicare a clienților.

Elementele cheie în livrarea informațiilor accesibil.

#### Material support online

##### Videouri

Furnizarea informației de accesibilitate

<https://www.youtube.com/watch?v=4YKnhxpV5IM>

[How to give the right information about accessibility services](https://www.youtube.com/watch?v=KePaTd0ql4E)

<https://www.youtube.com/watch?v=KePaTd0ql4E>

Ce înseamnă de fapt acest simbol?

<https://www.youtube.com/watch?v=ppNYZq-hYTW>

#### Documente

Îmbunătățirea informației pe turism accesibil pentru oamenii cu dizabilități (2004)



<https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/37988a99-87b7-426a-8a62-6f2227e74424>

Recomandări pe informație accesibilă în turism(2016)

<https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284417896>

Informația ca un factor de dezvoltarea a turismului accesibil pentru oamenii cu dizabilități (2019)

[https://www.researchgate.net/publication/333539697\\_Information\\_as\\_a\\_Factor\\_of\\_the\\_Development\\_of\\_Accessible\\_Tourism\\_for\\_People\\_with\\_Disabilities](https://www.researchgate.net/publication/333539697_Information_as_a_Factor_of_the_Development_of_Accessible_Tourism_for_People_with_Disabilities)



## **Unitatea de învățare Nr. 15 - “Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi”**

**2 ore online**

**1 oră față în față**

### **Obiectiv**

Scopul acestei unități de învățare este să analizeze în detaliu cum să facă informația accesibilă, comprehensibilă și utilizabilă de cât mai mulți clienți posibil. Acest lucru presupune folosirea diferitelor mijloace de comunicare în funcție de nevoile de acces specifice ale vizitatorilor cu dizabilități și a altor turiști. Informația legată de accesibilitate a unei facilități sau serviciu ar trebui să fie furnizat în format accesibil și moduri care sunt potrivite audienței țintă a posibililor vizitatori permițându-le să facă alegeri de călătorie potrivite. UÎ arată cum să proiectezi informația accesibilă în formate diferite și furnizarea acestora prin diferite canale media: material printate, pe website, prin telefon, personal, etc.

### **Conținut**

Aspectul, stilul și conținutul informației să coincidă cu nevoile clienților cu dizabilități în funcție de suportul ales: material printat, documente digitale, conținut audio-visual, websituri, aplicații, indicatoare, etc.

### **Material support online**

#### **Videouri**

[Make Technology Work for Everyone: introducing digital accessibility](https://www.youtube.com/watch?v=8Ik_LHmZx8Y)  
[https://www.youtube.com/watch?v=8Ik\\_LHmZx8Y](https://www.youtube.com/watch?v=8Ik_LHmZx8Y)

#### **Documente**

Set de instrumente de design universal pentru implicarea clienților

[https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/communication\\_toolkit\\_business\\_case\\_overview.pdf](https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/communication_toolkit_business_case_overview.pdf)

Comunicarea scrisă

[https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/communication\\_toolkit\\_written\\_communication.pdf](https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/communication_toolkit_written_communication.pdf)

Față în față, telefon & Video Comunicare

[https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/communication\\_toolkit\\_face\\_to\\_face.pdf](https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/communication_toolkit_face_to_face.pdf)

Comunicarea electronică și bazată pe web

[https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/communication\\_toolkit\\_web\\_electronic\\_communication\\_compressed\\_0.pdf](https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/communication_toolkit_web_electronic_communication_compressed_0.pdf)

Ce să faci și să nu faci în comunicarea accesibilă?

[https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/business\\_disability\\_forum\\_infographic\\_communicating\\_with\\_disabled\\_customers.pdf](https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/business_disability_forum_infographic_communicating_with_disabled_customers.pdf)

Autoritatea Națională Irlandeză pentru dizabilități- Fă informația mai accesibilă

<http://nda.ie/Resources/Accessibility-toolkit/Make-your-information-more-accessible/>

## Unitatea de învățare Nr. 16 - “Accesibilitatea de marketing”

**2 ore online**  
**2 ore față în față**

### Obiectiv

Scopul acestei unități de învățare este să arate cum poate industria turismului promova accesibilitatea și să atragă piața turismului incluzivă. Asigură o perspectivă în felul în care marketingul poate influența relația consumatorului la fiecare stadiu al lanțului turistic de valori și include instrumente și tehnici de stabilire a unor legături mai bune cu clienții cu nevoi speciale. Unitatea explică felul în care potențialii clienți caută informațiile legate de accesibilitate, ce căi de comunicare preferă și ce îi determină să reserve.

În lumea digitalizată de azi, sporirea oportunităților oferite de canalele digitale și rețelele sociale este cheia relaționării cu clienții, prin urmare această unitate de învățare analizează modul în care operatorii din turism pot să se folosească de mijloacele de socializare web și media când se adresează clienților cu nevoi de acces specifice.

În cele din urmă prezintă niște bune practice și strategii adoptate de operatori din turism și afaceri din Europa.

### Conținuturi

Instrumente cheie pentru marketingul accesibilității  
Importanța marketingului digital și social media pentru turismul accesibil  
Exemple de strategii și practici de marketing efective de comunicare

### Material support online

#### Documente

Vorbește! Un ghid de promovare a accesibilității (2013)

[https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/Documents-Library/documents/England-documents/speak\\_up.pdf](https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/Documents-Library/documents/England-documents/speak_up.pdf)

Turism inclusiv – 10 tips

[https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/top\\_10\\_tips\\_inclusive\\_tourism\\_2.pdf](https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/top_10_tips_inclusive_tourism_2.pdf)

Travability Accessibility Marketing Guide

<http://www.travability.travel/content/accessibility-marketing-guide>

Strategii de marketing de turism accesibil

[https://www.europewithoutbarriers.eu/download/21\\_Dimitrios-Buhalis.pdf](https://www.europewithoutbarriers.eu/download/21_Dimitrios-Buhalis.pdf)

#### Bune practici

Hotel Scandic

<https://www.scandichotels.com/always-at-scandic/special-needs>

Muzeul Van Gogh

<https://www.vangoghmuseum.nl/en/plan-your-visit/accessibility>

VISITFLANDERS

[https://www.visitflanders.com/en/accessibility/?country=en\\_US](https://www.visitflanders.com/en/accessibility/?country=en_US)