



KIT DI APPRENDIMENTO PER FORMATORI SUL TURISMO ACCESSIBILE

Percorso formativo e materiale di supporto 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.



Giochi Senza Barriere Game-based learning nell'istruzione e formazione professionale iniziale sul turismo accessibile

Scheda di identificazione del documento

Contratto No.:	G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 CUP code G95G19000500006
Titolo per esteso del progetto	Game-based learning nell'istruzione e formazione professionale iniziale sul turismo accessibile
Nome del documento	Kit di apprendimento per formatori sul turismo accessibile - Percorso formativo e materiale di supporto online
Contributo a	Output Intellettuale 1 – Kit di apprendimento per formatori sul turismo accessibile
Livello di distribuzione	Pubblico
Data contrattuale di consegna	30/04/2020 posticipata al 30/11/2020 a seguito dell'emendamento al Contratto di Sovvenzione a causa del Covid-19
Data di questa versione	07/05/2020
Tipologia	Finale
Stato & versione	Versione 2
Numero di pagine	29
Autore/i	Emiliano Deferrari, Ivor Ambrose, Annagrazia Laura, Katerina Papamichail, Maria Stella Minuti, Stefania Berardi, Anna Boccioli
Traduttore/i	Maria Stella Minuti
Responsabile dell'Output Intellettuale / Attività	INCIPIT Consulting
Abstract (per la disseminazione)	
<p>Il presente documento descrive il PERCORSO FORMATIVO e il MATERIALE DI SUPPORTO ONLINE, che sono parte del "Kit di apprendimento per formatori sul turismo accessibile".</p> <p>Il percorso formativo definisce la struttura e i contenuti formativi dell'apprendimento online e frontale necessari per formare i docenti degli istituti di Istruzione e formazione professionale sui principali temi del turismo accessibile.</p> <p>Il materiale di supporto online contiene una selezione di video/documenti suggeriti per l'auto-apprendimento al fine di migliorare la conoscenza del turismo accessibile da parte dei docenti.</p>	
Parole chiave: turismo accessibile, turismo per tutti, catena dei servizi turistici, fabbisogni formativi, formazione dei formatori, esigenze di accessibilità, customer care, rilevazione dell'accessibilità, dichiarazioni di accessibilità, quadro legislativo, accessibilità delle informazioni.	





INDICE

Introduzione	3
Moduli di Apprendimento	4
Contenuto dei moduli di apprendimento	8
MODULO N° 1 - " Turismo Accessibile/Turismo per Tutti, la storia e la sua importanza economica"	8
Unità di Apprendimento N°1 – “Trend and megatrend del turismo”	8
Unità di Apprendimento N°2 - “Storia del Turismo Accessibile e sua importanza economica”	10
Unità di Apprendimento N°3 - “Design per Tutti, Universal Design”	12
Unità di Apprendimento N°4 - “Il turismo accessibile nel quadro politico e legislativo” ...	13
MODULO N° 2 - “Esigenze di accessibilità dei turisti e customer care”	14
Unità di Apprendimento N°5 - “Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)”	14
Unità di Apprendimento N°6 – “Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti”	15
Unità di Apprendimento N°7 – “La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti”	17
Unità di Apprendimento N°8 – “Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; “galateo” del turismo accessibile”	18
Unità di Apprendimento N°9 - “Customer Care”	20
Unità di Apprendimento N°10 - “Gestione degli imprevisti”	21
MODULO N° 3 - “Valutazione dell’accessibilità”	22
Unità di Apprendimento N°11 - “Schemi informativi sull’accessibilità”	22
Unità di Apprendimento N°12 - “Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati”	23
Unità di Apprendimento N°13 - “Realizzazione di una dichiarazione di accessibilità, tecniche di auditing”	24
MODULO N° 4 - “Informazione e comunicazione”	25
Unità di Apprendimento N°14 – “Fornire informazioni ai clienti con esigenze specifiche di accessibilità s”	25
Unità di Apprendimento N°15 - “Le migliori tecniche per I diversi media”	27
Unità di Apprendimento N°16 - “Marketing dell’accessibilità”	29





Introduzione

Il primo output intellettuale del progetto Giochi Senza Barriere (GWB) è un kit per l'apprendimento sviluppato per aiutare i docenti degli istituti scolastici partecipanti al progetto ad acquisire le conoscenze di base necessarie per insegnare il turismo accessibile ai propri studenti.

Il percorso formativo definisce la struttura del corso di formazione con modalità di apprendimento misto (online e in presenza) del progetto Giochi Senza Barriere. Esso contiene una breve descrizione dei Moduli e delle Unità di Apprendimento necessari per formare formatori selezionati delle scuole ad indirizzo turistico partner di progetto sui principali temi del turismo accessibile.

Il percorso formativo include, tra gli argomenti principali, la storia del Turismo Accessibile (o "Turismo per Tutti") ed del movimento relativo all'accessibilità in Europa; le basi del Universal Design e del Design per Tutti; i trend e megatrend nel turismo e l'importanza economica del turismo accessibile; gli obiettivi e usi delle valutazioni dell'accessibilità e le competenze necessarie per eseguire gli audit di accessibilità; le tecniche di comunicazione e relazione con la clientela; l'accessibilità all'informazione; le strategie di marketing dell'accessibilità.

Il percorso formativo è strutturato in quattro moduli, con contenuti formativi sia per le sessioni di e-learning che per quelle frontali in cui si articola l'apprendimento misto, programmato per mettere a disposizione dei docenti destinatari della formazione due diverse modalità di approccio ai temi formativi:

1. La formazione online fornirà i contenuti di base di ciascun Modulo e Unità di apprendimento, con il supporto di materiale già esistente pubblicato o prodotto nell'ambito di progetti finanziati dall'UE negli anni recenti;
2. La formazione in presenza, organizzata durante un evento di formazione congiunta del personale, consentirà di approfondire in modo dettagliato ciascun argomento e di affrontare con i docenti gli argomenti che potrebbe essere risultati difficili da comprendere nella fase di autoapprendimento.

In tal modo la formazione dei formatori garantirà che gli insegnanti delle scuole partner completino la loro esperienza di apprendimento avendo acquisito tutte le competenze necessarie per poter progettare Moduli di Formazione sul Turismo Accessibile mirati ai loro studenti (IO2) e testarli durante gli scambi di breve periodo di gruppi di alunni, pienamente consapevoli della conoscenza acquisita sull'argomento ed il suo background.



Moduli di Apprendimento

L'attività formativa è sviluppata secondo i seguenti quattro Moduli di Apprendimento, ognuno dei quali prevede una parte da seguire online e una parte in aula con gli esperti dei partner di progetto durante l'evento di formazione congiunta del personale (C1).

Ciascuno dei 4 moduli comprende diverse Unità di Apprendimento, per un totale di 16.

Primo MODULO DI APPRENDIMENTO - "Turismo Accessibile/Turismo per Tutti, la storia e la sua importanza economica"

Auto-formazione ONLINE e formazione FACE-TO-FACE

Il modulo mira a fornire le conoscenze di base sul Turismo Accessibile, noto anche come "Turismo per Tutti". Esso inizia con l'esame dei "mega-trend", riferiti a cambiamenti rilevanti a livello globale che impattano sul turismo: cambiamenti sociali, economici, ambientali e tecnologici di lungo termine. Il modulo introduce il concetto di Turismo Accessibile, basato su un'esperienza ampia e condivisa e sui dati che emergono da studi recenti sull'offerta e la domanda. Viene poi analizzato il background storico del turismo accessibile, riferendosi alle campagne e agli sforzi delle organizzazioni di persone con disabilità e del movimento per l'accessibilità e i diritti delle persone con disabilità, che hanno portato all'ottenimento di risultati nel quadro legislativo a livello europeo ed internazionale. Vengono inoltre illustrati i concetti di Design per Tutti e Universal Design quali approcci e strumenti per conseguire l'inclusione attraverso l'integrazione dell'accessibilità nel settore turistico.

(Unità di Apprendimento 1, 2, 3, 4)

Secondo MODULO DI APPRENDIMENTO - "Esigenze di accessibilità dei turisti e customer care"

Auto-formazione ONLINE e formazione FACE-TO-FACE

Il modulo mira a fornire le conoscenze sulle esigenze specifiche di accessibilità dei turisti con differenti tipi di disabilità e di altri gruppi, come le persone anziane, le famiglie con bambini piccoli, ecc. e sui prodotti o servizi appropriati che i fornitori del settore turistico possono offrire tenendo conto delle specifiche necessità della clientela.

Il modulo descrive inoltre come rendere efficace la comunicazione tra gli operatori turistici e i clienti con esigenze specifiche di accessibilità.

I destinatari della formazione studieranno il "galateo" del turismo accessibile, che indica come comportarsi nei confronti di questi clienti e come prepararsi e gestire situazioni impreviste.

(Unità di Apprendimento 5, 6, 7, 8, 9, 10)



Terzo MODULO DI APPRENDIMENTO - “Valutazione dell’accessibilità” Auto-formazione ONLINE e formazione FACE-TO-FACE

Il modulo mira a far comprendere le finalità e i diversi utilizzi delle valutazioni di accessibilità e le competenze tecniche necessarie per realizzare un audit di accessibilità. Sarà possibile apprendere come compilare una Dichiarazione di Accessibilità con informazioni obiettive sull’usabilità e accessibilità delle strutture e dei servizi turistici da parte di tutti i clienti, inclusi quelli con esigenze specifiche di accessibilità. Il modulo presenta gli strumenti per raccogliere le informazioni lungo l’intera “catena dell’accessibilità” (accesso fisico all’ambiente costruito, progettazione dei servizi e supporto al cliente, informazioni e TIC, trasporti). Inoltre, esso spiega le tecniche corrette di misurazione e di utilizzo degli strumenti di raccolta dei dati e dei protocolli.

(Unità di Apprendimento 11, 12, 13)

Quarto MODULO DI APPRENDIMENTO - “Informazione e comunicazione” Auto-formazione ONLINE e formazione FACE-TO-FACE

Questo modulo spiega come organizzare e presentare i dati sull’accessibilità raccolti secondo le esigenze di specifici gruppi di clientela e come fornire informazioni accurate e affidabili in modo semplice e chiaro. Vengono inoltre presentati i differenti canali di comunicazione (social media, siti web, portali e market-places, telefono, pubblicità, pubblicazioni) che possono essere usati per rivolgersi a vari gruppi target di utilizzatori, in tutte le differenti fasi del viaggio – al momento della prenotazione, dell’arrivo e durante la visita – e come ottenere feedback relativi all’esperienza del cliente ed alla soddisfazione del servizio fruito.

(Unità di Apprendimento 14, 15, 16).

Ciascuna Unità di Apprendimento della formazione online contiene un elenco di materiali collegati (video e documenti con i relativi link), che permetteranno di comprendere i principi di base di ciascuna Unità di Apprendimento.

Al termine di ciascun Modulo di Apprendimento è stato previsto un test di valutazione online al fine di valutare il grado di apprendimento degli argomenti trattati durante la formazione.

In dettaglio, il percorso formativo è suddiviso nelle seguenti unità di apprendimento:

UNITA' DI APPRENDIMENTO	DURATA EL = E-Learning FtF = Face-to-face
MODULO 1 – Turismo Accessibile/Turismo per Tutti, la storia e la sua importanza economica	
1. Trend and megatrend del turismo	2 ore EL 1 ora FtF
2. Storia del Turismo Accessibile e sua importanza economica	2 ore EL 1 ora FtF





3. Design per Tutti – Universal Design	2 ore EL 1 ora FtF
4. Il turismo accessibile nel quadro politico e legislativo	2 ore EL 1 ora FtF
<i>Test di autovalutazione del Modulo 1</i>	<i>½ ora EL</i>
MODULO 2 - Esigenze di accessibilità dei turisti e customer care	
5. Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)	1 ora EL 1 ora FtF
6. Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti	2 ore EL 2 ore FtF
7. La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti	2 ore EL 1 ora FtF
8. Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; “galateo” del turismo accessibile	1 ora EL 1 ora FtF
9. Customer care	2 ore EL 1 ora FtF
10. Gestione degli imprevisti	1 ora EL 2 ore FtF
<i>Test di autovalutazione del Modulo 2</i>	<i>½ ora EL</i>
MODULO 3 – Valutazione dell’accessibilità	
11. Schemi informativi sull'accessibilità	1 ora EL 1 ora FtF
12. Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati	2 ore EL 2 ore FtF
13. Realizzazione di una dichiarazione di accessibilità, tecniche di auditing	3 ore EL 5 ore FtF
<i>Test di autovalutazione del Modulo 3</i>	<i>½ ora EL</i>
MODULO 4 – Informazione e comunicazione	
14. Fornire informazioni ai clienti con esigenze specifiche di accessibilità	1 ora EL 1 ora FtF
15. Le migliori tecniche per i diversi media	2 ore EL 1 ora FtF
16. Marketing dell’accessibilità	2 ore EL 2 ore FtF
<i>Test di autovalutazione del Modulo 4</i>	<i>½ ora EL</i>





Per la fase di auto-formazione online (EL) la durata delle Unità di Apprendimento si riferisce al carico di lavoro stimato per acquisire la conoscenza dei contenuti formativi.

Per la parte di attività didattica frontale (FtF), la durata si riferisce alla lunghezza delle lezioni in classe e delle esercitazioni pratiche che saranno organizzate per permettere ai partecipanti di mettere in pratica le conoscenze acquisite.

Ogni Unità di Apprendimento è descritta in termini di obiettivi e contenuti.

Il materiale didattico è di due tipi:

1. per l'autoformazione online, esso include documenti online già esistenti, accuratamente selezionati dai partner del progetto con esperienza nel turismo accessibile tra i materiali disponibili online prodotti a livello europeo e internazionale ed elencati secondo i principali argomenti trattati;
2. per la formazione in presenza, esso include materiale formativo prodotto specificamente per il progetto Giochi Senza Barriere dai partner del progetto: presentazioni in PowerPoint e dispense da utilizzare nell'evento di formazione congiunto per il personale.

Il materiale formativo, insieme al percorso formativo, costituirà l'OI1 "Kit di apprendimento per formatori sul Turismo Accessibile".

Questo documento include, per il momento, solo il materiale di supporto per l'autoformazione online.

Per ogni Unità Didattica viene suggerita una lista di video e documenti selezionati per acquisire la conoscenza degli argomenti trattati nell'Unità.

Per ciascuno dei materiali di supporto elencati viene fornito, ove possibile, il link diretto al video/documento. I video/documenti non disponibili online sono stati caricati, per il momento, nella cartella del progetto Google Drive Folder all'interno della sottocartella "Attività di formazione":

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



Contenuto dei moduli di apprendimento

MODULO N° 1 - " Turismo Accessibile/Turismo per Tutti, la storia e la sua importanza economica"

8 ore online

4 ore face-to-face

Unità di Apprendimento N°1 – “Trend and megatrend del turismo”

2 ore online

1 ora face-to-face

Obiettivo

Lo scopo di questa unità di apprendimento è di presentare i principali trend e megatrend collegati al turismo emersi da analisi recenti a livello mondiale ed europeo (invecchiamento della popolazione, nuove generazioni, cambiamento climatico e sviluppo sostenibile, turisti provenienti dai paesi emergenti, sviluppi tecnologici) e collegarli al tema dell'accessibilità.

Le persone con disabilità e gli altri visitatori con esigenze specifiche di accessibilità sono fortemente rappresentate in questi trend e pertanto i loro bisogni specifici devono essere presi in considerazione al fine di sviluppare un'offerta turistica di oggi e del futuro.

Contenuti

Various data and infographics on the state of the art of tourism and the tourism demand and offer, with projections for the next years. Definition of Accessible Tourism. Analysis of megatrends like ageing, new generations, climate change and emerging economies.

Dati e infografiche sullo stato dell'arte del turismo e sulla domanda e offerta turistica, con proiezioni per i prossimi anni. Definizione di Turismo Accessibile. Analisi di megatrend come invecchiamento della popolazione, nuove generazioni, cambiamento climatico ed economie emergenti.

Materiale di support online

Video

Accessible Tourism Infographics

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

Tourism Megatrends: Demographics and population

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

Accessible Tourism, what is it?

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

Accessible Travel with Karen Darke

<https://vimeo.com/345716625>

Documenti

Megatrends, shaping the future of tourism (OECD, 2018)

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



Accessible Tourism – The Ignored Opportunity by Souca Maria Luiza, 2010.
<http://anale.steconomieuoradea.ro/volume/2010/n2/185.pdf>

New Opportunities for the Tourism Market: Senior Tourism and Accessible Tourism by Elisa Alén, Trinidad Domínguez and Nieves Losada, 2012
<http://cdn.intechopen.com/pdfs/35523.pdf>

Responsible Travel Manifesto
<https://www.responsibletravel.com/copy/manifesto-accessible>





Unità di Apprendimento N°2 - “Storia del Turismo Accessibile e sua importanza economica”

2 ore online

1 ora face-to-face

Obiettivo

L'obiettivo di questa unità di apprendimento è spiegare i passi compiuti dal movimento per l'accessibilità e la disabilità al fine di incentivare e difendere l'accessibilità di edifici, trasporti, beni e servizi e di affermare i diritti delle persone con disabilità in quanto turisti.

L'unità mostra il passaggio fondamentale da una concezione del turismo accessibile come diritto sociale alla considerazione della sua importanza economica, un'opportunità per i fornitori di servizi turistici e i responsabili politici di aumentare la qualità dell'offerta turistica migliorando il livello di accessibilità delle infrastrutture e dei servizi nelle destinazioni turistiche sia per i turisti che per i cittadini.

Contenuti

L'unità illustra lo sviluppo del turismo accessibile attraverso l'analisi di documenti storici, buone pratiche e video tutorial che spiegano i diritti delle persone con disabilità a godere delle stesse esperienze di ogni altro turista ed evidenziano le opportunità economiche per i fornitori turistici che derivano dallo sviluppo di un'offerta adatta a tutti i visitatori. Analizza inoltre in dettaglio la domanda e l'offerta di turismo accessibile in Europa.

Materiale di supporto online

Video

Accessible Tourism

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

Tear down those walls

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

Profiting through accessible tourism

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

Accessible Tourism in Glasgow

https://www.youtube.com/watch?v=CIFSb_AZpDw

Documenti

Global Code of Ethics for Tourism (UNWTO, 1999)

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

Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe – Final Report Summary

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

EU Study: Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services in Europe, European Commission, 2015

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





Accessibility Market and Stakeholders Analysis, One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE – 2005)

https://www.accessibletourism.org/resources/ossate_market_analysis_public_final.pdf

2013 UNWTO Recommendations on Accessible Tourism.

https://www.accessibletourism.org/resources/accesibilityen_2013_unwto.pdf

White paper on Tourism for all

https://www.accessibletourism.org/resources/libro_bianco_en_2013.pdf

A World for Everyone: Declaration from the World Summit on Destinations for All, (2014).

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





Unità di Apprendimento N°3 - “Design per Tutti, Universal Design”

2 ore online
1 ora face-to-face

Obiettivo

L'obiettivo di questa unità di apprendimento è dimostrare che quando un servizio, un edificio o una struttura è progettato per essere accessibile alla più ampia gamma di persone con requisiti di accesso diversi, non è più costoso di altre soluzioni di progettazione, poiché non dovrà essere modificato o adattato in seguito per soddisfare gli standard di accessibilità. Allo stesso tempo, quello che è accessibile alle persone con disabilità e con altre esigenze specifiche sarà utile per molti altri.

Contenuti

L'unità formativa presenta i sette principi dell'Universal Design e una serie di video e documenti che spiegano l'importanza di progettare per tutti.

Materiale di support online

Video

Making Europe Accessible

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

The 7 principles of Universal Design

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

Universal Design

https://www.youtube.com/watch?v=i5-iBnSS_wM

Meet the Normals – Adventures in Universal Design

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

Design that makes a Difference

<https://vimeo.com/66094462>

Documenti

Universal Design for Customer Engagement Toolkit

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





Unità di Apprendimento N°4 - “Il turismo accessibile nel quadro politico e legislativo”

2 ore online

1 ora face-to-face

Obiettivo

L'obiettivo di questa unità di apprendimento è presentare il quadro entro il quale il turismo accessibile è stato garantito come un diritto per i cittadini e come si è sviluppato nel corso degli anni.

Contenuti

L'unità esamina le principali leggi a livello internazionale attinenti i diritti all'accessibilità delle persone con disabilità. L'unità presenta anche gli obiettivi di sviluppo sostenibile promossi dall'ONU ed il loro collegamento con il turismo e l'accessibilità.

Materiale di support online

Video

UN Convention on the Rights of Persons with Disability (UNCRPD)

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

Sustainable Development Goals and Disability

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

European Accessibility Act

<https://www.youtube.com/watch?v=n3CI7S0ApW8>

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

Documenti

European accessibility act

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

UN Convention on the Rights of Persons with Disability (UNCRPD)

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

Sustainable Development Goals

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



MODULO N° 2 - “Esigenze di accessibilità dei turisti e customer care”

9 ore online

8 ore face-to-face

Unità di Apprendimento N°5 - “Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)”

1 ora online

1 ora face-to-face

Obiettivo

L'obiettivo di questa unità di apprendimento è comprendere il ruolo dell'ICF nel modificare la considerazione della persona con disabilità, passando da un modello “medico” ad un modello “sociale” di disabilità, garantendo il riconoscimento della persona come individuo la cui esclusione dalla società è dovuta alle ridotte opportunità fornite dall'ambiente costruito e da quello sociale.

L'unità dimostra come comportarsi nei confronti delle persone con disabilità, avendo la capacità di comprendere che la disabilità non è un problema di una minoranza, ma è l'esclusione di alcuni individui dalla partecipazione attiva nella società.

Contenuti

Principi dell'ICF e possibilità di migliorare il contesto ambientale a sostegno dell'inclusione di tutti.

Materiale di support online

Video

ICF bio-psycho-social model classification

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

Overview of the International Classification of Functioning, Disability and Health

https://www.youtube.com/watch?v=p_WvTrr_yPc&feature=youtu.be

Documenti

THE ICF: AN OVERVIEW

available in the project Google Drive Folder within the sub-folder “Training activities”:

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

Unità di Apprendimento N°6 – “Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti”

2 ore online

2 ore face-to-face

Obiettivo

L'obiettivo di questa unità di apprendimento è descrivere le esigenze delle persone con diverse tipologie di disabilità e di quelle con altri requisiti di accesso. Oltre alle principali categorie di disabilità - motorie, visive, uditive e mentali - l'unità si concentra anche sulle "disabilità nascoste o non visibili", che rappresentano dal 70 all'80% di tutte le disabilità, e su altri requisiti di accesso.

È necessario chiarire che la struttura di questa unità di apprendimento, con la divisione dei turisti/clienti in "categorie" e la descrizione di ciascuno in termini di requisiti di accesso, ha una finalità puramente didattica. In sostanza, il turista disabile deve essere considerato prima di tutto un "TURISTA" e, come tale, deve essere trattato in modo appropriato da qualsiasi fornitore di servizi turistici, che deve essere consapevole delle sue diverse esigenze.

L'unità di apprendimento spiega come identificare e rispondere alle esigenze di tutti i turisti, compresi quelli con disabilità, quando si progetta un pacchetto turistico o si offre un servizio (ad esempio, prenotazione di un servizio, trasporto, guida turistica, esigenze dietetiche, etc.) La catena dei servizi turistici dovrebbe essere un riferimento per l'identificazione delle diverse parti di un'esperienza di viaggio che devono essere prese in considerazione.

L'unità mostra anche come modificare l'ambiente costruito per soddisfare questi requisiti, identificare le barriere alla mobilità, all'uso e alla partecipazione e trovare soluzioni alternative.

Nell'ambito dell'offerta accessibile, l'attenzione è rivolta anche alla fornitura di alimenti e bevande per le persone con esigenze dietetiche particolari a causa di allergie/ intolleranze alimentari, comprese le informazioni pertinenti, la dichiarazione degli ingredienti e l'etichettatura secondo il regolamento UE n. 78/2014.

Contenuti

Bisogni dei turisti con diverse disabilità e/o altri requisiti di accesso specifici.
Metodi per superare le barriere alla partecipazione.

Materiale di supporto online

Video

JUST ASK | Sensory Disability Awareness Film

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

Documenti

Different types of disabilities

<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

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

Disabilities: Definition, Types and Models of Disability

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

Manuale dell'Operatore Turistico (Italian only)

available in the project Google Drive Folder within the sub-folder "Training activities"

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

Visitors with Food Intolerance or Special Dietary Requirements - source TAD project

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

Expert Course in Silver Tourism – Older tourists

http://www.silvertourism.eu/ficheros/archivos/2017_10/io2FinalVersionOpt.pdf





Unità di Apprendimento N°7 – “La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti”

2 ore online

1 ora face-to-face

Obiettivo

L'obiettivo di questa unità didattica è quello di descrivere le principali barriere di accesso per i diversi tipi di utenti, che potrebbero impedire loro di entrare, muoversi e godere dell'ambiente e delle sue strutture, sia interne che esterne, che rappresentano le componenti principali della catena dei servizi turistici. Essa esamina i metodi per superare tali barriere sia attraverso l'adattamento dell'ambiente costruito, sia fornendo informazioni oggettive attraverso la corretta e accurata descrizione della situazione per consentire ai turisti di fare una scelta informata circa l'idoneità della loro potenziale destinazione (vedi anche LU14 Informazioni).

L'unità didattica mostra anche come identificare i punti critici chiave dell'offerta turistica in relazione alle esigenze di ciascun cliente, come reagire alla situazione fornendo alternative di accesso, come pianificare grandi ristrutturazioni per adattare le strutture ad ogni potenziale cliente e come utilizzare i concetti di Universal Design per pianificare e realizzare le modifiche.

Contenuti

Analisi della situazione con riferimento alle esigenze dei clienti. Introduzione ai concetti di Universal Design e agli standard di qualità per l'accessibilità

Materiale di supporto online

Documenti

Guidelines for improving accessibility – source ALL Project
available in the project Google Drive Folder within the sub-folder “Training activities”:

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

Manuale dell'operatore turistico: Suggerimenti progettuali per una migliore fruizione degli spazi (Italian only)

available in the project Google Drive Folder within the sub-folder “Training activities”:

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



Unità di Apprendimento N°8 – “Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; “galateo” del turismo accessibile”

1 ora online

1 ora face-to-face

Obiettivo

L'obiettivo di questa unità di apprendimento è presentare le corrette modalità di comunicazione tra i fornitori di servizi e i turisti con disabilità. Fornisce esempi di come evitare le principali difficoltà o situazioni imbarazzanti, dovute alla mancanza di conoscenza, all'uso di un linguaggio/terminologia non corretto o a stereotipi sulle persone con disabilità e sulle loro capacità. Il servizio ai clienti che hanno esigenze specifiche di accesso va affrontato in modo rilassato e amichevole - come per qualsiasi altro cliente - ma viene offerta una guida specifica che può aiutare i fornitori di servizi a essere più sicuri delle loro interazioni, a beneficio sia dei clienti/turisti che dei fornitori.

Contenuti

Aspettative dei clienti con disabilità che desiderano un servizio di qualità da parte del personale delle organizzazioni fornitrici lungo tutta la catena dei servizi turistici. Atteggiamenti e comportamenti che favoriscono una comunicazione positiva, assicurando che i fornitori si comportino con i clienti in modo corretto e competente, assicurando la loro soddisfazione per il servizio ricevuto.

Materiale di supporto online

Video

The Dos and Don'ts of Disability

https://www.youtube.com/watch?v=hVFjS_BdZil

How to Interact with Customers with a Disability

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

Top 5 - Mistakes dealing with disabled people

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

Communicating with people with disabilities: Ask Me First

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

Documenti

EVERYONE IS WELCOME AT SCANDIC

available in the project Google Drive Folder within the sub-folder “Training activities”:

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

Disability etiquette

available in the project Google Drive Folder within the sub-folder “Training activities”:

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

The Rule for Service Dogs – Behaviour etiquette



available in the project Google Drive Folder within the sub-folder “Training activities”:

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





Unità di Apprendimento N°9 - “Customer Care”

2 ore online

1 ora face-to-face

Obiettivo

L'obiettivo di questa unità di apprendimento è definire il Customer Care come una delle strategie manageriali di un'azienda e analizzarne le diverse componenti così come le tecniche di problem solving. Essa mostra come gestire la clientela con disabilità in un sistema organizzato per offrire il prodotto, promuovere la fidelizzazione dei clienti attraverso tecniche appropriate, gestire i reclami e coinvolgere tutta la struttura del personale dell'azienda nell'individuazione di soluzioni alle situazioni critiche (circoli di qualità), fornire assistenza in qualsiasi circostanza come richiesto dal cliente.

Contenuti

Metodi di Customer Care da applicare in particolare verso i clienti con specifiche esigenze di accesso.

Le cinque regole e i quattro pilastri del Customer Care. Le procedure CSI.

Materiale di supporto online

Video

Improving Customer Service for People with Disabilities

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

How Can I Help You?

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

YOU CAN MAKE A DIFFERENCE - DISABILITY SERVICES COMMISSION

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

Documenti

Accessible Ontario – Customer Service (PDF)

https://drive.google.com/open?id=1Mb9Ge2jPPGDNoQAnrCA_5g9Y85L_tChO



Unità di Apprendimento N°10 - “Gestione degli imprevisti”

1 ora online

2 ore face-to-face

Obiettivo

L'obiettivo di questa unità di apprendimento è individuare le possibili situazioni critiche che possono verificarsi prima, durante e dopo il viaggio e che possono creare disagio, servizio inadeguato e inefficienza nella fornitura di un prodotto turistico. La condizione desiderata sarà l'erogazione senza intoppi di tutti i servizi inclusi nella catena dei Servizi Turistici, soddisfacendo così le esigenze di tutti i clienti, comprese le persone con disabilità e quelle con altre specifiche esigenze di accessibilità.

L'unità di apprendimento mostra come riconoscere una serie di situazioni critiche e reagire in modo proattivo per ridurre/minimizzare il problema. Il formatore dovrebbe essere in grado di insegnare agli altri come migliorare le seguenti competenze:

- Essere consapevole dell'intera struttura del servizio che l'azienda fornisce e dei collegamenti con i fornitori di servizi che contribuiscono alla completa erogazione del servizio.
- Avere la consapevolezza/visione completa di come e dove intervenire con i fornitori interni ed esterni per assicurarsi che il problema venga risolto tempestivamente.
- Verificare con il cliente la soluzione proposta.

Contenuti

Descrizione delle possibili situazioni che possono verificarsi e che potrebbero creare un problema/defaillance nella fornitura del servizio turistico.

Identificazione delle organizzazioni/imprese, sia pubbliche che private, che hanno la responsabilità di intervenire per risolvere il problema.

Materiale di supporto online

Video

Tips for Travelers with Disabilities

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

Top accessible travel tips from 8 disability wheelchair Travel bloggers

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

A week in the snow

https://www.youtube.com/watch?v=Q48yzA7A_t4&list=PLwhqPeKkf5njWbTqk2BV26FetH9C0crDX&index=16

MODULO N° 3 - “Valutazione dell’accessibilità”

6 ore online

8 ore face-to-face

Unità di Apprendimento N°11 - “Schemi informativi sull’accessibilità”

1 ora online

1 ora face-to-face

Obiettivo

In tutta Europa - e in tutto il mondo - sono stati sviluppati almeno 100 "Schemi di informazione sull'accessibilità" (SIA/AIS) nazionali, regionali e locali con l'obiettivo di raccogliere informazioni sull'accessibilità e distribuirle ai visitatori con disabilità e altre specifiche esigenze di accesso.

L'obiettivo di questa unità di apprendimento è presentare una serie di Schemi di Informazione sull'Accessibilità, studiando alcuni di essi ed esaminando le loro principali differenze e somiglianze. L'insegnante sarà in grado di trasferire le seguenti competenze ai propri alunni:

- essere in grado di comprendere la complessità della raccolta dei dati
- sapere come si può applicare uno schema esistente per la verifica o l'autovalutazione di una struttura o località turistica.

Contenuti

Gli Schemi di Informazione sull'Accessibilità differiscono notevolmente l'uno dall'altro, riflettendo le loro diverse basi organizzative, i modelli di business, i gruppi target, le strategie di marketing e altri fattori. Nonostante alcuni tentativi di "armonizzare" i processi di raccolta dei dati e le informazioni sull'accessibilità che entrano in questi schemi, non esiste un unico approccio o modello universalmente adottato. Fattori di qualità per l'AIS, tra cui l'obiettività, l'accuratezza e l'affidabilità delle misurazioni e delle descrizioni, la facilità d'uso e la gestione dei dati di audit.

Materiale di supporto online

Documenti

Pantou, the Accessible Tourism Directory, AIS list.

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

Enabling Access to Tourism through information schemes (2008, Buhalis, Michopoulou, Eichorn, Miller)

https://www.researchgate.net/publication/256987111_Enabling_access_to_tourism_through_information_schemes



Unità di Apprendimento N°12 - “Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati”

2 ore online

2 ore face-to-face

Obiettivo

L'obiettivo di questa unità di apprendimento è presentare le dichiarazioni di accessibilità e la loro importanza nel descrivere le caratteristiche di accessibilità di un servizio o di una struttura/località. Allo stesso tempo, l'unità illustra diversi strumenti di rilevazione che vengono utilizzati per raccogliere informazioni in modo corretto.

Contenuti

L'unità presenta la "dichiarazione di accessibilità di Pantou", gli strumenti per redigere una dichiarazione di accessibilità di VisitEngland e un video sulla sua importanza.

Materiale di supporto online

Video

Video-access statement

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

Documenti

Pantou Access Statement Tool

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

VisitEngland Access Statement Tool

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

Example Access Statement: Royal Botanic Garden Edinburgh, UK

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





Unità di Apprendimento N°13 - “Realizzazione di una dichiarazione di accessibilità, tecniche di auditing”

3 ore online

5 ore face-to-face

Obiettivo

The goal of this learning unit is to teach how to make an access statement using a collection tool. The learning trainers will be able to perform an accessibility audit of a tourism venue.

L'obiettivo di questa unità di apprendimento è insegnare a redigere una dichiarazione di accessibilità utilizzando uno strumento di rilevazione. I formatori saranno in grado di eseguire un audit di accessibilità di una struttura turistica.

Contenuti

L'unità didattica presenta lo strumento di rilevazione utilizzato per redigere la "dichiarazione di accessibilità di Pantou " e una guida per eseguire un audit di accessibilità.

Materiale di supporto online

Video

Do your own assessment

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

Documenti

Toolkit for accessibility self-assessment – [source ALL Project](#) available in the project Google Drive Folder within the sub-folder “Training activities”:

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

Pantou Access Statement

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



MODULO N° 4 - “Informazione e comunicazione”

5 ore online

4 ore face-to-face

Unità di Apprendimento N°14 – “Fornire informazioni ai clienti con esigenze specifiche di accessibilità s”

1 ora online

1 ora face-to-face

Obiettivo

L'obiettivo di questa unità di apprendimento è mostrare come fornire informazioni accurate e affidabili sugli aspetti fondamentali dell'accessibilità nelle diverse fasi del viaggio (ricerca su internet, prenotazione, attività prima della partenza, al momento dell'arrivo, durante il soggiorno) per consentire ai clienti con esigenze specifiche di accessibilità di fare scelte informate.

Mostra come analizzare i dati di accessibilità raccolti (vedi Modulo di apprendimento 3) in base alle esigenze dei clienti e come fornire informazioni in modo semplice e chiaro.

Fornisce inoltre le conoscenze di base per verificare le informazioni già esistenti sull'accessibilità e per analizzare e utilizzare gli schemi informativi esistenti e le loro caratteristiche in relazione alle diverse esigenze dei clienti. Poiché le informazioni fornite ai turisti devono essere anch'esse attente ai requisiti di accessibilità (in documenti stampati, siti web, formati audio e altri formati), l'unità introduce i principi generali relativi ai criteri di accessibilità da seguire per la progettazione, l'implementazione e la diffusione di informazioni turistiche, secondo i principi dell'Universal Design.

Contenuti

Presentazione delle caratteristiche delle informazioni.

Criteri per l'analisi e la revisione delle informazioni raccolte sull'accessibilità.

Ricerca e analisi delle informazioni esistenti, verifica della loro affidabilità

Analisi di vari schemi di informazioni dell'accessibilità e modelli di dichiarazione di accessibilità.

Principi guida relativi alla progettazione universale delle informazioni e della comunicazione con i clienti.

Elementi chiave per fornire informazioni accessibili.

Materiale di supporto online

Video

Providing Accessibility Information

<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>

What does this symbol actually mean?

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

Documenti



Improving information on accessible tourism for disabled people (2004)
<https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/37988a99-87b7-426a-8a62-6f2227e74424>

Recommendations on accessible information in tourism (2016)
<https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284417896>

Information as A Factor Of The Development Of Accessible Tourism For People With Disabilities (2019)
https://www.researchgate.net/publication/333539697_Information_as_a_Factor_of_the_Development_of_Accessible_Tourism_for_People_with_Disabilities





Unità di Apprendimento N°15 - “Le migliori tecniche per I diversi media” **2 ore online** **1 ora face-to-face**

Obiettivo

Lo scopo di questa unità di apprendimento è analizzare in dettaglio come rendere le informazioni accessibili, comprensibili e utilizzabili dal maggior numero possibile di clienti. Ciò comporta l'utilizzo di diversi mezzi di comunicazione, a seconda delle specifiche esigenze di accessibilità dei visitatori con disabilità e degli altri turisti.

Le informazioni sull'accessibilità di una struttura o di un servizio devono essere fornite in formati accessibili e con modalità adeguate a target diversi di potenziali visitatori, consentendo loro di effettuare scelte di viaggio ben informate. L'unità mostra come progettare informazioni accessibili in diversi formati e come distribuirle attraverso diversi canali/media: materiali stampati, su un sito web, al telefono, di persona, ecc.

Contenuti

Il layout, lo stile e il contenuto delle informazioni per soddisfare le esigenze dei clienti con bisogni specifici di accessibilità in base ai media scelti: materiale stampato, documenti digitali, contenuti audiovisivi, siti web, applicazioni, segnaletica, ecc.

Materiale di supporto online

Video

[Make Technology Work for Everyone: introducing digital accessibility](https://www.youtube.com/watch?v=8lk_LHmZx8Y)
https://www.youtube.com/watch?v=8lk_LHmZx8Y

Documenti

Universal Design Toolkit for Customer Engagement

https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/communication_toolkit_business_case_overview.pdf

Written Communication

https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/communication_toolkit_written_communication.pdf

Face-to-Face, Telephone & Video Communication

https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/communication_toolkit_face_to_face.pdf

Electronic & Web Based Communication

https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/communication_toolkit_web_electronic_communication_compressed_0.pdf

Dos and Don'ts of accessible communication

https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/business-hub/resources/business_disability_forum_infographic_communicating_with_disabled_customers.pdf

Irish NDA National Disability Authority_ Make your information more accessible





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



Unità di Apprendimento N°16 - “Marketing dell’accessibilità”

2 ore online

2 ore face-to-face

Obiettivo

L'obiettivo di questa unità di apprendimento è mostrare come l'industria del turismo può promuovere l'accessibilità ed attrarre il mercato del turismo inclusivo.

Essa fornisce indicazioni su come il marketing può influenzare il rapporto con il cliente in ogni fase della catena dei servizi turistici e presenta strumenti e tecniche per stabilire relazioni migliori con i clienti con esigenze specifiche di accessibilità.

Spiega come i potenziali clienti cercano informazioni sull'accessibilità, quali tipi di canali di comunicazione apprezzano e cosa li spinge a prenotare.

Nel mondo digitale di oggi, massimizzare le opportunità dei canali digitali e dei social media è la chiave per coinvolgere i clienti, quindi questa unità di apprendimento analizza come gli operatori turistici possono fare buon uso degli strumenti del web e dei social media quando si rivolgono a clienti con specifiche esigenze di accessibilità.

Infine, presenta alcune buone pratiche e strategie di comunicazione realizzate da alcune destinazioni e imprese turistiche in Europa.

Contenuti

Strumenti chiave per il marketing dell’accessibilità.

Importanza del marketing digitale e dei social media per il turismo accessibile

Esempi di strategie e pratiche efficaci di comunicazione di marketing

Materiale di supporto online

Documenti

Speak Up! A guide to marketing your accessibility (2013)

https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/Documents-Library/documents/England-documents/speak_up.pdf

Inclusive Tourism – 10 tips

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>

Accessible Tourism Marketing Strategies and Social Media

https://www.europewithoutbarriers.eu/download/21_Dimitrios-Buhalis.pdf

Buone prassi

Hotel Scandic

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

Van Gogh Museum

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

VISITFLANDERS

https://www.visitflanders.com/en/accessibility/?country=en_US