



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

Fișă de identificare a documentelor

Contract No.:	G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 CUP code G95G19000500006
Numele întreg al proiectului	Jocuri fără bariere Învățarea bazată pe joc în instruirea profesională pentru turism accesibil
Numele documentului	Ghidul de învățare al formatorilor pe Turism Accesibil – Prezentările PPT ale modulelor/unităților de învățare
Contribuind la	Intellectual Output 1 – Ghidul de învățare al formatorilor pe Turism Accesibil
Nivelul de distribuire	Public
Data de livrare contractuală	30/04/2020 amânat până la 30/11/2020 urmând rectificarea adusă acordului de finanțare datorită Covid-19
Această versiune	30.11.2020 (versiunea în engleză) - 31.12.2020 (versiunea în română)
Type	Final
Status & Versiune	Versiunea 1
Număr de pagini	78
Autori	Emiliano Deferrari, Ivor Ambrose, Annagrazia Laura, Katerina Papamichail, Maria Stella Minuti, Stefania Berardi, Anna Boccioli
Traducători	Monica Tămaș, Bogdana Vasile
IO Responsabil	INCIPIT Consulting
Abstract (pentru diseminare)	
Prezentul document face parte din „Ghidul de învățare a formatorilor pe turism accesibil” și conține prezentările PPT prezentate în timpul sesiunilor online sincrone ale evenimentului de formare a personalului numit “Opening Joint Staff”. Există 16 prezentări, câte una pentru fiecare unitate de învățare în care este prezentată calea de formare.	
Cuvinte cheie: module și unități de învățare, turism accesibil / turism pentru toți - istoria sa și premise, cerințele de acces ale turiștilor și asistența pentru clienți, evaluarea accesibilității, informații și comunicare	



IO1 - Ghidul de învățare al formatorilor pe Turism Accesibil

Prezentările PPT ale modulelor/unităților de învățare

Games Without Barriers
Tourism Training

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.

Modulele de învățare

Modulele de învățare

1. Turism Accesibil/Turismul pentru toți, istoria sa și argumente economice
2. Nevoile de acces ale turiștilor și servicii clienți
3. Evaluarea accesibilității
4. Informație și comunicare

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

Unități de învățare ale modului 1

1. Turism Accesibil/Turismul pentru toți, istoria sa și argumente economice

UÎ 1. Tendințe în turism și Megatendințe
UÎ 2. Istoria turismului accesibil și premise
UÎ 3. Design pentru toți, Design universal
UÎ 4. Turismul Accesibil în cadrul legislative și politic

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

Modulul 1

UÎ 1 – Tendințe în turism și Megatendințe

Games Without Barriers
Tourism Training

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.

M1 UÎ 1 – Tendințe în turism și megatendințe

Obiectivele UÎ:

1. Să prezinte stadiul artei turismului cu proiecție pentru următorii ani
2. Să prezinte megatendințe care afectează sectorul turistic în general și turismul accesibil în special

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

M1 UÎ 1 – Tendințe în turism și megatendințe

International Tourism Arrivals 1950-2019 (millions)

Year	Arrivals (millions)
1950	25
1960	69
1970	166
1980	277
1990	435
2000	669
2012	1,000
2016	1,235
2019	1,458

Source: UNWTO

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

M1 U1 1 – Tendințe în turism și megatendințe

Turismul accesibil / Turismul pentru Toți

Produse și servicii turistice care permit „clienților cu cerințe specifice de acces” să se bucure de vacanța și timpul liber într-un mod satisfăcător, fără obstacole sau dificultăți și, în condiții de autonomie, siguranță și confort.

Tourists come in all shapes and sizes. Let them in!

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

M1 U1 1 – Tendințe în turism și megatendințe

Clienți cu nevoi specifice de acces

Cine sunt ei?

Persoane cu dizabilități

Dar de asemenea

Persoane în vârstă

Câți?

Aproximativ 1 miliard de persoane cu dizabilități în întreaga lume (15% din populația lumii)
sursa: WHO, World report on disability

Aproximativ 703 de milioane în lume (8,5% din populația lumii) în 2050 se așteaptă să devină aproape 1,5 miliarde.

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

M1 U1 1 – Tendințe în turism și megatendințe

Persoane cu dizabilități

Persoanele cu dizabilități nu sunt doar în scaun cu roțile. Există diferite tipuri de dizabilități legate de diferite tipuri de deficiențe: fizică, senzorială, cognitivă sau diferite stări de sănătate mintală. Fiecare dintre ele are caracteristici și nevoi diferite. Este necesar să se cunoască cel puțin principalele lor aspecte și nevoile aferente.

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

M1 U1 1 – Tendințe în turism și megatendințe

Seniorii

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

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

M1 U1 1 – Tendințe în turism și megatendințe

Turiiști cu cerințe specifice de acces nu reprezintă un grup, un segment sau o țintă separată

Ca orice alte categorii de turiști, cei cu nevoi speciale, călătoresc din motive diverse: de afaceri, culturale sau pentru a practica sport, caută vacanțe relaxante și calme sau poate caută experiențe distractive și incitante.

Sunt turiști care călătoresc în grup și cei care preferă să organizeze călătoria singuri, cei care pot cheltui mai mult și cei care preferă produse mai ieftine etc.

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

M1 U1 1 – Tendințe în turism și megatendințe

MEGATENDINȚE în evoluția turismului

- Schimbări demografice și piețe emergente
- Durabilitate
- Mobilitate de călătorie
- Noi tehnologii
- Implicații pentru sectorul turistic în general și pentru turismul accesibil în special

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

M1 U1 1 – Tendințe în turism și megatendințe

Creșterea și îmbătrânirea populației mondiale

World population!

7.4 billion
2010

9.7 billion
2050

Population – age composition*

2015 2040

2 000 1 000 0 1 000 2 000
million

Source: OECD, Tourism Paper No. 2018/02, p. 14

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

M1 U1 1 – Tendințe în turism și megatendințe

Îmbătrânirea populației în Europa

POPULATION STRUCTURE BY MAJOR AGE GROUPS, EU-28 (% OF TOTAL POPULATION)

Year	0-14 years	15-64 years	65-79 years	80+ years
2018	15.6	64.7	14.2	5.6
2020	15.5	64.2	14.5	5.8
2030	14.6	61.6	16.7	7.1
2040	14.3	58.8	17.9	9.0
2050	14.4	57.1	17.5	11.0
2060	14.3	56.6	17.1	12.0
2070	14.2	56.6	16.6	12.6
2080	14.3	55.6	17.2	12.9

Source: Eurostat

Proporția persoanelor în vârstă din UE (cu vârsta ≥ 65 de ani) se ridică la 20,3% și se așteaptă să crească brusc în următoarele decenii.

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

M1 U1 1 – Tendințe în turism și megatendințe

Populația îmbătrânită

- Persoanele în vârstă sunt din ce în ce mai înclinată să urmărească experiențe orientate spre petrecerea timpului liber în comparație cu generațiile trecute
- Majoritatea sunt activi, „tineri”
- Au mai multă siguranță financiară, mai mult timp liber și capacitatea de a-și planifica călătoria în orice moment al anului.

Infrastructura și serviciile de asistență trebuie adaptate pentru a satisface cererea, nevoile și preferințele lor, aflate în continuă creștere.

Accesibilitatea (atât accesul fizic, cât și furnizarea de informații) este probabil un motiv de îngrijorare specială pentru turiștii în vârstă.

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

M1 U1 1 – Tendințe în turism și megatendințe

Piețe emergente

Un procent din ce în ce mai mare de turiști originari din piețele emergente

India is among the fastest growing outbound travel markets. Its young population base continues to expand, resulting in a 25% year-on-year growth in the leisure travel segment.

29% LEISURE TRAVELERS

41% GROWTH

30% YEARLY GROWTH

Sectorul turistic va trebui să se adapteze la aceste tendințe și să adopte abordări inovatoare pentru a satisface noile cerințe, nevoile și preferințele specifice ale acestor piețe emergente, în funcție de caracteristicile, comportamentul și gusturile acestora.

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

M1 U1 1 – Tendințe în turism și megatendințe

Turismul sustenabil

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

M1 U1 1 – Tendințe în turism și megatendințe

Creșterea turismului sustenabil

- O mai mare concentrare pe gestionarea durabilă a destinațiilor turistice
- Nevoia de a descoperii valorile culturale și atracțiile turistice oferite de destinație
- Creșterea ecoturismului și a experiențelor în natură
- Crește cererea pentru un turism responsabil, etic, incluziv, care caută contacte cu culturile locale și contribuie la bunăstarea economică și socio-culturală a comunităților gazdă

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

M1 U1 1 – Tendințe în turism și megatendințe

Creșterea turismului sustenabil

Dezvoltarea unui **turism lent** concentrat pe evadarea de stresul și viteza călătoriei în favoarea căutării autenticității și descoperirii locurilor mai puțin cunoscute și a relațiilor cu comunitățile locale.



SLOW TOURISM ↔ **ACCESSIBLE TOURISM**

Călătoriile lente, în comparație cu alte călătorii, se referă la un ritm mai lent și mai multă atenție față de elementele culturale în timpul activităților desfășurate. Turismul accesibil necesită adesea suficient timp pentru a explora un loc într-un ritm mai lent și cu mai multă atenție la detaliile culturale.

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

M1 U1 1 – Tendințe în turism și megatendințe

Creșterea turismului sustenabil

Căutarea turismului experiențial

Posibilitatea implicării și a turiștilor cu cerințe specifice de acces, în experiențe tactile, senzoriale, ...



Dezvoltarea unor nișe de turism „unu la unu” care permit satisfacerea unor nevoi specifice și a unor cerințe personalizate, legate și de accesibilitate.

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

M1 U1 1 – Tendințe în turism și megatendințe

Mobilitatea călătoriei

Calitatea mobilității călătoriilor va fi un factor cheie pentru succesul și creșterea sectorului turistic.

Mobilitatea călătoriei are un impact asupra turismului din două privințe:

1. Transport internațional și libertate de mișcare
2. **Mobilitatea ca element de calitate și durabilitate a experienței turistice**



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

M1 U1 1 – Tendințe în turism și megatendințe

Mobilitatea ca element de calitate și durabilitate a experienței turistice

Noi forme de mobilitate la destinație

- Sisteme intermodale din ce în ce mai eficiente, articulate și inteligente
- Forme de mobilitate durabile din punct de vedere ecologic odată cu apariția transportului electric (mașină, bicicletă ...)
- Dezvoltarea platformelor digitale și a sistemelor care furnizează informații, inclusiv cele despre accesibilitate, facilitând și mai ușor planificarea călătoriei pentru persoanele cu cerințe specifice de acces



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

M1 U1 1 – Tendințe în turism și megatendințe

Impactul noilor tehnologii asupra dinamicii consumului turistic

Inovația tehnologică remodelează modul în care oamenii lucrează, comunică, aleg și cumpără călătorii în sectorul turistic.



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

M1 U1 1 – Tendințe în turism și megatendințe

Impactul noilor tehnologii asupra dinamicii consumului turistic

Principalii factori de schimbare:

Noi modele digitale de afaceri pentru întreprinderi și destinații, cu dezvoltarea de platforme ‘peer to peer’ specializate care conduc la crearea de noi piețe

Automatizarea proceselor de producție între companii

Procesul de transformare digitală a vânzărilor online deschide noi oportunități pentru IMM-uri de a ajunge cu ușurință pe piețele țintă și de a interacționa direct cu clienții, personalizându-și oferta în funcție de cerințele lor specifice.

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

M1 U1 1 – Tendințe în turism și megatendințe

Impactul noilor tehnologii asupra dinamicii consumului turistic

Principalii factori de schimbare:

- Big data și date deschise pentru a crește capacitatea inteligenței afacerii

Posibilitatea destinațiilor și companiilor de turism de a profita în mod eficient obiectivele cerute dorite prin înțelegerea nevoilor, dorințelor și proceselor de cumpărare ale acestora

- Inteligență artificială

Îmbunătățirea îngrijirii clienților prin automatizarea operațiunilor efectuate anterior manual: de ex. roboți și chatbots- bazate pe tehnologia de recunoaștere a limbii-, care pot comunica cu oaspeții și pot oferi asistență continuă și personalizată.

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

M1 U1 1 – Tendințe în turism și megatendințe

Impactul noilor tehnologii asupra dinamicii consumului turistic

Principalii factori de schimbare:

1. **Rețele sociale, recenzii, reputația web ca instrument de comunicare între turiști, destinații și afaceri**
Turiștii devin mărturii care își împărtășesc propriile judecăți cu privire la atracțiile și serviciile turistice care determină reputația web a destinațiilor și companiilor și furnizează analize aprofundate / informații utile pentru cei care au nevoi specifice.
2. **Realitate virtuală și augmentată**
Noi frontiere în construcția de conținut pentru comunicarea și dezvoltarea atracției.

Factorii VR și AR oferă potențialul de a crea experiențe alternative care pot fi deosebit de benefice pentru persoanele cu nevoi de acces.

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

Modulul 1

U1 2 – Istoria turismului accesibil și premise

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.

M1 U1 2 – Istoria turismului accesibil și premise

Obiectivele U1:

1. să prezinte înființarea și dezvoltarea Turismului accesibil / Turismul pentru toți în Europa
2. să arate dimensiunea pieței Turismului pentru toți și impactul său economic actual și potențial
3. Să evidențieze corelația strânsă dintre accesibilitate și calitatea ofertei turistice

Source: UNWTO

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

M1 U1 2 – Istoria turismului accesibil și premise

Scurtă istorie a turismului accesibil/Turismului pentru toți

Drepturile persoanelor cu dizabilități

↓

Turism Accesibil / Turism pentru toți

Focus on people with disabilities

Tourists come in all shapes and sizes
Let them in!

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

M1 U1 2 – Istoria turismului accesibil și premise

Scurt istoric al turismului accesibil / Turism pentru TOȚI

•Atenția asupra problemelor celor cu handicap (și turismului accesibil) a început în anii 1980:

- 1981 „Anul internațional al persoanelor cu dizabilități” proclamat de Adunarea Generală a Organizației Națiunilor Unite
- 1983 Începe „Deceniul persoanelor cu dizabilități” (1983-1992)
- 1988 Crearea, în Marea Britanie, a grupului de lucru Turism pentru toți și publicarea, în 1989 la finalul unei conferințe, a raportului „Turism pentru toți” destinat operatorilor de turism
- DG Enterprise and Industry publică două documente:
 - Europa accesibilă - Un ghid pentru turiștii cu dizabilități
 - Realizarea unei Europe mai accesibile pentru turiștii cu dizabilități

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

M1 U1 2 – Istoria turismului accesibil și premise

- 1992 Adoptarea de către Adunarea Generală a Națiunilor Unite a rezoluției „Norme standard privind egalizarea șanselor pentru persoanele cu dizabilități”
- 1993 Conferința „Turism pentru toți în Europa - Turism 2000” și prezentarea raportului produs de Touche Ross „Profitând de oportunități - o nouă piață pentru turism”
- Declarația din 1995 a Barcelonei în cadrul Congresului european „Orașul și persoanele cu dizabilități”
- Declarația de la Madrid din 2002 despre discriminare
- Rezoluția Consiliului UE privind viitorul turismului european
- 2003 Anul european al persoanelor cu dizabilități "Nimic despre noi fără noi!"
- Planul de acțiune pentru persoanele cu dizabilități (2004-2010)

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

M1 U1 2 – Istoria turismului accesibil și premise

Mărimrea pieței UE

Impact economic și cerere



Rezultatele studiului „Impactul economic și modelele de călătorie ale turismului accesibil în Europa” Finanțat de UE (DG Întreprinderi și Industrie) și realizat în 2014 de

UNIVERSITY OF SURREY | NEUMANN CONSULT | PRO solutions | GfK | European Commission

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

M1 U1 2 – Istoria turismului accesibil și premise

Cerere

Principalele descoperiri



138,6 milioane de persoane cu cerințe specifice de acces în UE în 2011 (aproximativ 1/3 din populația totală) din care: 35,9% persoane cu dizabilități cu vârste cuprinse între 15 și 64 de ani 64,1% persoane în vârstă (cu vârsta ≥ 65)

În 2012, 783 de milioane de călătorii în UE întreprinse de către europeni cu cerințe specifice de acces și 17,6 milioane de călătorii întreprinse de către turiști cu cerințe specifice de acces provenind din 11 piețe cheie din afara Europei

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

M1 U1 2 – Istoria turismului accesibil și premise

Impact Economic

Impact global (direct, indirect și indus)




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

M1 U1 2 – Istoria turismului accesibil și premise

Impact global(direct, indirect and induced)

Descoperiri cheie



În 2012, cererea turistică a europenilor cu cerințe specifice de acces generate în UE:


- 786 miliarde cifră de afaceri** (352 directe și 434 indirecte și induse)
- 356 (150 + 206) miliarde PIB**, egal cu 2,6% din PIB-ul total al UE
- 8,7 (4,2 + 4,5) milioane** de angajați, echivalent cu 4,2% din totalul locurilor de muncă din UE

La acest impact, trebuie adăugat cel generat de cererea de turism din partea țărilor non-europene. Luând în considerare cele 11 piețe cheie, în 2012 cererea turiștilor cu cerințe specifice de acces a generat : **34 miliarde cifră de afaceri, 17 miliarde PIB și 538 mii angajați.**

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

M1 U1 2 – Istoria turismului accesibil și premise

Persoanele însoțitoare



Persoanele cu cerințe specifice de acces din Europa călătoresc cu o medie de 1,9 persoane însoțitoare:
Persoanele cu dizabilități cu 2.2 persoane însoțitoare
Vârșnicii cu 1,6 persoane însoțitoare

În consecință, evaluarea contribuției economice reale a turismului accesibil ar trebui să ia în considerare și efectul multiplicator generat de persoanele însoțitoare.

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

M1 U1 2 – Istoria turismului accesibil și premise

Mărimea pieței în UE

Furnizori actuali și potențiali

Rezultatele studiului „Cartografierea și verificarea performanței ofertei de servicii turistice accesibile în Europa” finanțat de UE (DG Întreprinderi și Industrie) și realizat în 2014 de:

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

M1 U1 2 – Istoria turismului accesibil și premise

Piața potențială

Oferta actuală și potențialul de creștere

313.286 operatori turistici cu servicii accesibile în UE în 2012 (doar 9,2% din total).
Decalajul estimat de 27,8% între oferta actuală și cererea de servicii turistice accesibile.

Peste 3 milioane de afaceri turistice din Europa nu sunt pregătite să ofere servicii adecvate pentru piața turistică accesibilă.
Până în 2020 vor fi necesare încă 1,2 milioane de întreprinderi capabile și pregătite pentru a satisface previuniunile cererii.

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

M1 U1 2 – Istoria turismului accesibil și premise

Percepțiile furnizorilor referitor la barierele care inhibă serviciile turistice accesibile

Barieră	Procentaj
High investments and/or additional costs	43%
Lack of financing	34%
Lack of knowledge and skills in disability issues and requirements	33%
Lack of guidelines and standards of accessibility	30%
Marketing barriers and problems of attracting tourists with accessibility requirements	28%
Accessibility requirements are too complex to implement	24%
Negative attitudes of staff or other customers	22%
Hiring or training staff in accessibility needs	21%
Legal requirements	14%
Lack of time	13%

Source: Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services in Europe

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

M1 U1 2 – Istoria turismului accesibil și premise

Probleme

Pentru întreprinderi publice și private

Nevoile clienților nu sunt cunoscute iar costurile de investiții sunt deseori interpretate greșit, slab evaluate sau adesea exagerate.

Accesibilitatea este foarte des văzută mai degrabă ca o „problemă” decât ca o „oportunitate de afaceri”.

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

M1 U1 2 – Istoria turismului accesibil și premise

Potentiala piață

OPORTUNITĂȚI DE AFACERI

„Toamna anului 2003 a fost prima dată când am venit la birou cu câinele meu de reabilitare Ada. Scopul era ca Scandic să atragă mai mulți oaspeți - banii tuturor erau la fel de valabili.”
Magnus Berglund, Scandic Hotels Accessibility Ambassador
<https://www.youtube.com/watch?v=y78Yf1003es>

- Feedback foarte pozitiv în ceea ce privește satisfacția clienților
- Încă 15.000 de nopți vândute în Suedia în 2005.
- Creșteri substanțiale ale cifrei de afaceri în fiecare an în toate țările
- O mare parte a investiției a fost amortizată în mai puțin de un an

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

M1 U1 2 – Istoria turismului accesibil și premise

Accesibilitate = Oportunitate de afaceri

Vârștii și persoanele cu dizabilități (permanente sau temporare) reprezintă o piață foarte semnificativă

Când oferta satisface cererea se generează următoarele consecințe:

- creșterea fluxurilor și cheltuielilor turistice
- posibilitatea eliminării sezonității
- sejururi mai lungi
- avantaj competitiv
- imagine de ansamblu mai bună

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

M1 UÎ 2 – Istoria turismului accesibil și premise

Accesibilitate = Calitate

Răspândirea culturii accesibilității

↓

Înseamnă îmbunătățirea nu doar a ofertei turistice destinate persoanelor cu cerințe specifice de acces, ci și a ofertei tuturor celorlalți vizitatori

Accesibilitatea
Element de calitate al ofertei turistice

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

M1 UÎ 2 – Istoria turismului accesibil și premise

Lanț de servicii turistice

Atenția la accesibilitate trebuie să se adreseze tuturor verigilor lanțului de servicii turistice

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

M1 UÎ 2 – Istoria turismului accesibil și premise

Dacă una dintre verigile lanțului se rupe (nu este accesibilă) întreaga vacanță este în pericol

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

M1 UÎ 2 – Istoria turismului accesibil și premise

Factori de calitate ai turismului pentru toți

- Cunoașterea nevoilor clienților țintă
- Angajații calificați să înțeleagă și să răspundă cererilor specifice ale clienților și să se raporteze cu clientul cu cerințe specifice de acces
- Absența obstacolelor/barierelor în calea fructificării, adică prezența facilităților turistice care respectă cerințele de accesibilitate indicate în legislație
- Informații specifice, fiabile, verificate și actualizate cu privire la caracteristicile instalațiilor

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

Modulul 1

UÎ 3 – Designul pentru Toți/ Design Universal

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

UÎ 3 – Designul pentru Toți/ Design Universal

Obiectivele UÎ

- Să explice abordarea Design pentru toți - Design Universal în raport cu accesibilitatea
- Să arate că atunci când un serviciu, o clădire sau o instalație este proiectată pentru a fi accesibilă pentru categoria de persoane cu cerințe de acces diferite, nu este mai scump decât alte soluții de proiectare.
- Să explice faptul că un mediu accesibil persoanelor cu dizabilități și altor persoane cu cerințe specifice de acces va fi util pe viitor.

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

M1 U1 3 – Designul pentru Toți/ Design Universal

Definiția designului pentru toți

- Proiectarea pentru toți înseamnă proiectarea, dezvoltarea și comercializarea **produselor, serviciilor, sistemelor și mediilor principale** astfel încât să fie accesibile și utilizabile unei game cât mai largi de utilizatori posibil.



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

M1 U1 3 – Designul pentru Toți/ Design Universal

Definiția designului universal



"Designul universal este proiectarea produselor și a mediilor care să poată fi utilizate de toți oamenii, în cea mai mare măsură posibilă, fără a fi nevoie de adaptare sau design specializat. Intenția conceptului de design universal este de a simplifica viața pentru toată lumea. Conceptul de design universal vizează toți oamenii de toate vârstele, dimensiunile și abilitățile".

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

M1 U1 3 – Designul pentru Toți/ Design Universal

Definiția designului universal

Revizuirea definiției:

- Un proces care permite și împuternicește o populație diversă prin îmbunătățirea performanței umane, a sănătății, a bunăstării și a participării sociale.
- Înlesnirea utilizării lucrurilor mai ușor, mai sănătoase și mai prietenoase (Steinfeld și Maisel (2012))

Ținând cont de factorii umani.



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

M1 U1 3 – Designul pentru Toți/ Design Universal

Conceptul de design universal

Designul universal (DU), originar din SUA.

- Este abordarea unei proiectări, care reflectă un mod de a înțelege și de a răspunde diverselor nevoi ale oamenilor: „Suntem cu toții la fel, dar și atât de diferiți!”
- Este o abordare holistică care susține funcționalitatea unei clădiri, a produselor sau serviciilor astfel încât să ofere independență oamenilor
- Nu este o listă de soluții, măsurători sau produse speciale.
- Designul universal este modalitatea de a ajunge la soluția pentru crearea de medii, produse și servicii confortabile, durabile, incluzive și sigure pentru TOȚI.
- Abordarea DU este cheia asigurării unui acces bun pentru toată lumea, inclusiv pentru persoanele cu dizabilități!

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

M1 U1 3 – Designul pentru Toți/ Design Universal

DU- Bunul simț?




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

M1 U1 3 – Designul pentru Toți/ Design Universal

Conceptul de design universal (DU)

- Abordarea DU este cheia eliminării barierelor și asigurării unui acces bun pentru toată lumea!



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



M1 U1 3 – Designul pentru Toți/ Design Universal

Cele 7 principii ale designului universal

- **Utilizare echitabilă:** designul este util și comercializabil pentru persoanele cu diverse dizabilități.



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



M1 U1 3 – Designul pentru Toți/ Design Universal

Cele 7 principii ale designului universal

2. Flexibilitate în utilizare

Designul se potrivește unei game largi de preferințe și abilități individuale



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



M1 U1 3 – Designul pentru Toți/ Design Universal

Cele 7 principii ale designului universal

3. Utilizare simplă și intuitivă

Utilizarea designului trebuie să fie ușor de înțeles, indiferent de experiența utilizatorului, cunoștințele, abilitățile lingvistice sau nivelul actual de concentrare.



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



M1 U1 3 – Designul pentru Toți/ Design Universal

Cele 7 principii ale designului universal

4. Informații perceptibile

Proiectarea comunică în mod eficient informațiile necesare utilizatorului, indiferent de condițiile ambientale sau de abilitățile senzoriale ale utilizatorului.



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



M1 U1 3 – Designul pentru Toți/ Design Universal

Cele 7 principii ale designului universal

5. Toleranță la eroare

Proiectarea minimizează pericolele și consecințele negative ale acțiunilor accidentale sau neintenționate.



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



M1 U1 3 – Designul pentru Toți/ Design Universal

Cele 7 principii ale designului universal

6. Efort fizic redus

Designul poate fi utilizat eficient, confortabil și cu un minim de oboseală.




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

M1 U1 3 – Designul pentru Toți/ Design Universal

Cele 7 principii ale designului universal

7. Dimensiune și spațiu pentru abordare și utilizare

Dimensiunea și spațiul adecvat sunt oferite pentru abordare, acoperire, manipulare și utilizare, indiferent de dimensiunea corpului, postura sau mobilitatea utilizatorului.



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

M1 U1 3 – Designul pentru Toți/ Design Universal

Obiectivele designului universal

- **Adaptarea la mărimea corpului**
Adaptarea la o gamă largă de dimensiuni și abilități ale corpului
- **Confort**
Menținerea cerințelor în limitele dorite ale funcției corpului
- **Conștientizare**
Asigurarea faptului că informațiile critice pentru utilizare sunt ușor percepute
- **Înțelegere**
Realizarea metodelor de operare și utilizarea intuitivă, clară și fără ambiguități
- **Bunastare**
Contribuind la promovarea sănătății, evitarea bolilor și prevenirea rănilor

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

M1 U1 3 – Designul pentru Toți/ Design Universal

Obiectivele designului universal

- **Integrare socială**
Tratarea tuturor grupurilor cu demnitate și respect
- **Personalizare**
Incorporarea de oportunități de alegere și de exprimare a preferințelor individuale
- **Apropiere culturală**
Respectarea și consolidarea valorilor culturale în contextul mediului social al oricărui design
(Centre for Inclusive Design and Environmental Access- www.ap.buffalo.edu/idea)

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

M1 U1 3 – Designul pentru Toți/ Design Universal

Designul niversal în turism

- **Sustenabilitate**
 - Economic
 - Mediu
 - Social
- **Calitate**
- **Confort**
- **Siguranță**
- **Incluziune**
- **Egalitate**
- **Independență**
- **Creștere**
 - Piață largită
 - Diversitatea vizitatorilor
 - Produse noi
 - Mai multe locuri de muncă
 - Valoare ridicată

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

M1 U1 3 – Designul pentru Toți/ Design Universal

Design universal pentru întregul lanț turistic

Implicarea turiștilor în serviciile turistice

- „Designul universal pentru setul de implicare a clienților” oferă îndrumări cuprinzătoare despre cele mai bune practici pentru realizarea unei comunicări mai bune cu clienții (Centrul de excelență din UD-Irlanda)
- În 2013, Irish Standard (I.S.) 373: 2013 „Design universal pentru implicarea clienților în servicii turistice” a fost publicat de NSAI, Autoritatea Națională pentru Standarde din Irlanda.
- Standardul
- [I.S. 373 "Universal Design for Customer Engagement in Tourism Services"](https://www.iso.org/standard/68411.html)



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

M1 U1 3 – Designul pentru Toți/ Design Universal

Design universal pentru întregul lanț turistic

Implicarea turiștilor în serviciile turistice

- **Seturile de instrumente**
- Obiective de afaceri și prezentare generală
- Comunicare scrisă
- Comunicare față în față, telefonică și video
- Comunicare electronică și bazată pe web
- **Studii de caz**
- Turism mai bun datorită designului universal



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



M1 UÎ 3 – Designul pentru Toți/ Design Universal

Consecințele nerespectării designului universal

- Calitate mai scăzută a serviciilor pentru diferitele categorii de vizitatori
- Excluderea unor vizitatori din experiențe și oferte turistice,
- Rentabilitate redusă a investiției
- lipsa mediilor, serviciilor și soluțiilor durabile
- Încetinirea evoluției, fiind necesare adaptări, reproiectări, reconstruiri și cheltuieli suplimentare.



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



M1 UÎ 3 – Designul pentru Toți/ Design Universal

Lacune în predarea proiectării

Legislația și standardele nu sunt suficiente și nu pot fi bine înțelese sau aplicate fără un cadru educațional adecvat. Educația și formarea sunt cele mai importante instrumente pentru atingerea acestui obiectiv.

Arhitecții, planificatorii și proiectanții de produse și servicii nu sunt învățați despre designul universal și importanța accesibilității

- Educarea proiectării pentru arhitecți și planificatori adesea abordează accesibilitatea ca o problemă separată. Predarea se referă în principal la obligațiile legale pentru accesibilitatea persoanelor cu dizabilități.
- Abordarea DU nu este inclusă în curriculum-ul studenților din învățământul turistic (sectorul ospitalității, bucătari, agenții de turism etc.)
- Nu există o înțelegere comună a nevoilor umane - „cerințe funcționale”
- Nu este suficient să știi doar ce să faci, ci trebuie să înțelegi motivele.



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



M1 UÎ 3 – Designul pentru Toți/ Design Universal

Urmăm noi designul pentru toți/ abordarea DU?



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



M1 UÎ 3 – Designul pentru Toți/ Design Universal

Urmăm noi designul pentru toți/ abordarea DU?

- Câteva exemple negative



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



M1 UÎ 3 – Designul pentru Toți/ Design Universal

Urmăm noi designul pentru toți/ abordarea DU?



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



M1 UÎ 3 – Designul pentru Toți/ Design Universal

Urmăm un design pentru toți/ o abordare UD?

- Exemple pozitive



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

Modulul 1

UÎ 4 – Turismul accesibil în cadrul legislativ și politic

Games Without Barriers
Tourism Training

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.

M1 UÎ 4 - Turismul accesibil în cadrul legislativ și politic

Obiectivele UÎ:

1. prezentarea cadrului în care turismul accesibil a fost acordat ca drept pentru cetățeni și modul în care a fost dezvoltat de-a lungul anilor.

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

M1 UÎ 4 - Turismul accesibil în cadrul legislativ și politic

UN treaties and policies

National laws and policies

EU laws and policies

Tourism

Disability Rights

Turism Accesibil!!

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

M1 UÎ 4 - Turismul accesibil în cadrul legislativ și politic

Convenția Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu dizabilități (2006)

Are ca scop „promovarea, protejarea și asigurarea deplină și egală a tuturor drepturilor omului și a libertăților fundamentale de către toate persoanele cu dizabilități și promovarea respectării demnității lor inerente”.

Articolul 30 prevede: „Acces egal la participarea la viața culturală, inclusiv timp liber, turism și sport”

Convenție ratificată de 182 de state părți (actualizată 10/2020).
Ratificări / aderări opționale ale protocolului de 96 de state părți
<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

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

M1 UÎ 4 - Turismul accesibil în cadrul legislativ și politic

Implementare până în 2020 în UE

15 state membre revizuite sau în curs de revizuire de către Comitetul Convenției ONU pentru persoanele cu handicap
În 4 state membre, Convenția a inspirat strategii / planuri de acțiune pentru persoanele cu handicap
Unele state membre au inițiativă pentru a îmbunătăți atitudinea publicului față de persoanele cu dizabilități
Urmărirea progresului
Rămân provocări de monitorizare a implementării CRPD - Acestea includ:
- Crearea unei baze juridice solide pentru organizația responsabilă de monitorizare
- Finanțare și personal insuficient
- Lipsa de independență
- Implicarea deplină a persoanelor cu dizabilități și acordarea lor de voce

Source <https://fra.europa.eu/en/publications-and-resources/infographics/putting-uns-disability-convention-practice#infographics-body>

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

M1 UÎ 4 - Turismul accesibil în cadrul legislativ și politic

Turism accesibil Cronologia UE 2009-2020

- 2009, Tratatul de la Lisabona (a. 195 - UE are puterea de a conduce activități turistice)
- 2010, Comunicare: Europa, prima destinație turistică din lume
- 2011, „Europa, prima destinație turistică din lume - un nou cadru politic pentru turismul din Europa” (MEP CARLO FIDANZA) EP
- 2012/2013, Acțiune pregătitoare privind „Turismul și accesibilitatea pentru toți”
- 2013/2015, Studii de cartografiere CE a 1. Cerințe de formare / abilități, 2. Impact economic și modele de călătorie și, 3. Furnizarea de servicii turistice accesibile în Europa.
- Apeluri deschise 2013/2015: proiecte care promovează itinerarii accesibile, antreprenariat, management și competențe - 19 proiecte finanțate

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

M1 U1 4 - Turismul accesibil în cadrul legislativ și politic

Tratatul de la Lisabona (ratificat 2009)



Articolul 19 (privind handicapul)

Consiliul, cu acordul Parlamentului European „poate lua măsuri adecvate pentru a combate discriminarea pe criterii de sex, rasă sau origine etnică, religie sau credință, dizabilitate, vârstă sau orientare sexuală”

Articolul 195 (privind turismul)

Uniunea completează acțiunea statelor membre în sectorul turismului, în special prin promovarea competitivității întreprinderilor din Uniune în sectorul respectiv.

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

M1 U1 4 - Turismul accesibil în cadrul legislativ și politic

Destinația turistică nr. 1 din lume ... accesibilă?


- 2010, Comunicare: Europa, prima destinație turistică din lume
- 2011, „Europa, prima destinație turistică din lume - un nou cadru politic pentru turismul în Europa” (MEP CARLO FIDANZA) EP
- (importanța accesibilității în lanț)

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

M1 U1 4 - Turismul accesibil în cadrul legislativ și politic

Acțiuni de pregătire

- 2012-2013
Acțiune pregătitoare privind „Turismul și accesibilitatea pentru toți”



- 2013-2015
Studii de cartografiere a CE

1. Cerințe de formare / abilități
2. Impactul economic și modelele de călătorie
3. Furnizarea de servicii turistice accesibile în Europa.

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

M1 U1 4 - Turismul accesibil în cadrul legislativ și politic

Consultații publice (2013)

- Decembrie 2013
Opinia sectorului turistic vizavi de
Turismul european al viitorului
Cadru de reglementare și administrativ pentru turismul UE
Outcomes:

- standardizare
- Consolidarea cooperării dintre actorii instituționali și privați pentru o accesibilitate integrată
- Cunoștințe și instruire privind accesibilitatea la nivel de personal și managerial

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

M1 U1 4 - Turismul accesibil în cadrul legislativ și politic

Proiecte

- 2013/2015 Apeluri deschise: proiecte care promovează itinerarii accesibile, antreprenariat, management și competențe - 19 proiecte finanțate



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

M1 U1 4 - Turismul accesibil în cadrul legislativ și politic



Din 2016



Din 2018



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

M1 U1 4 - Turismul accesibil în cadrul legislativ și politic

Transport și turism pentru persoanele cu dizabilități și persoanele cu mobilitate redusă(2018)

- Standardizare
- Utilizarea instrumentelor obișnuite pentru a analiza datele și disponibilitatea datelor accesibile
- Piața turismului în statisticile Eurostat
- Cercetarea canalelor de comunicare pentru instruirea și sprijinirea IMM-urilor
- Servicii de inteligență artificială

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

M1 U1 4 - Turismul accesibil în cadrul legislativ și politic

ACTUL EUROPEAN DE ACCESIBILITATE (2019)

Servicii de transport de călători (cu excepția serviciilor urbane, suburbane și regionale pentru care se aplică numai elementele de la punctul 5): - Site-uri web - Aplicații mobile - Biletare electronică - Informații de călătorie în timp real - Terminalele interactive de autoservire, cu excepția celor instalate ca părți integrate ale vehiculelor

Sectorul turismului nu este luat în considerare (opoziție puternică din partea furnizorilor de turism)

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

M1 U1 4 - Turismul accesibil în cadrul legislativ și politic

2013 Recomandări pentru turismul accesibil „Adoptat prin Rezoluția Adunării Generale a OMT A / RES / 637 (XX) din august 2013”

- Recomandări elaborate cu ajutorul Fundației ONCE pentru incluziunea socială și economică a persoanelor cu dizabilități
- Rețeaua europeană pentru turism accesibil (ENAT)

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

M1 U1 4 - Turismul accesibil în cadrul legislativ și politic

OMT „Turism pentru toți” Broșură pentru Ziua Mondială a Turismului, Bangkok, 2016

Dezvoltat cu sprijinul

Fundației ONCE pentru incluziunea socială și economică a persoanelor cu dizabilități

ENAT

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

M1 U1 4 - Turismul accesibil în cadrul legislativ și politic

2016 Manualele OMT privind turismul accesibil pentru toți: principii, instrumente și bune practici

Elaborate cu sprijinul Fundația ACS

Fundația ONCE pentru incluziunea socială și economică a persoanelor cu dizabilități

Rețeaua europeană pentru turism accesibil (ENAT)

- să ofere părților interesate un instrument util pentru a înțelege nevoile sectorului turistic din punct de vedere al accesibilității
- avantajele competitive ale turismului pentru toți
- metode de implementare a acestuia.

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

M1 U1 4 - Turismul accesibil în cadrul legislativ și politic

Accesibilitatea ca instrument pentru atingerea obiectivelor de dezvoltare durabilă ale ONU

O nouă inițiativă a OMT, ILO, ENAT și parteneri

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

M1 U1 4 - Turismul accesibil în cadrul legislativ și politic

Standardizarea

ISO DIS 21902 (în curs)
Turism și servicii conexe - Turism accesibil pentru toate cerințele și recomandările.

CEN-CENELEC JTC 11 Mandate M/420 *
prEN_17210 (în curs)
Standard european privind accesibilitatea mediului construit

*European Committee for Standardization (CEN), the European Committee for Electrotechnical Standardization (CENELEC)

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

M1 U1 4 - Turismul accesibil în cadrul legislativ și politic

European Pillar of Social Rights

- Pilonul european al drepturilor sociale (2017, PE - CE - Consiliul European)
17 - Includerea persoanelor cu dizabilități
- „Persoanele cu dizabilități au dreptul la venituri, care să le asigure un trai demn, servicii care le permite să participe pe piața muncii și în societate și un mediu de lucru adaptat nevoilor lor”.

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

M1 U1 4 - Turismul accesibil în cadrul legislativ și politic

Ilo Rețeaua globală pentru afaceri și dizabilități
Nouă inițiativă, 2020: Munca decentă pentru persoanele cu dizabilități în sectorul turistic

GLOBAL BUSINESS AND DISABILITY NETWORK

Valueable ©

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

M1 U1 4 - Turismul accesibil în cadrul legislativ și politic

#EU Green Deal

2.1.5 Accelerarea trecerii la mobilitate durabilă și inteligentă
Realizarea unui transport durabil înseamnă a pune utilizatorii pe primul loc și a le oferi alternative mai accesibile atât din punct de vedere financiar cât și cel al mobilității, mai sănătoase și mai curate comparativ cu obiceiurile lor actuale de mobilitate. Comisia va adopta o strategie pentru o mobilitate durabilă și inteligentă în 2020, care, va aborda această provocare și va aborda toate sursele de emisii.

EU Green Deal (November 2019)
Planul de investiții pentru o Europă durabilă
Planul european de investiții pentru acordul verde (14.01.2020)

Handicap = absent
turism = Absent

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

M1 U1 4 - Turismul accesibil în cadrul legislativ și politic

Comisia europeană pentru Horizon Europe
Programul pentru Cercetare și Inovare (2021-2027)

Noul program cadru european

Strategia de disabilitate 2021-2030?

Scrisoare către Ms Von der Leyen

Tourism Manifesto

CESE – Promovarea includerii fondurilor de handicap - probleme - obiective

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

M1 U1 4 - Turismul accesibil în cadrul legislativ și politic

Și pe urmă COVID-19...
OMT (august 2020)
Planificarea călătoriilor și protocoale : inclusiv pași pentru a garanta o călătorie fără probleme și pentru a pune la dispoziția și accesul tuturor, informațiile relevante

Transport: inclusiv importanța îmbunătățirii abilităților angajaților, ajustarea protocoalelor pentru pasagerii cu dizabilități / cerințe de acces în aeroporturi și stații, precum și asigurarea și întreținerea igienică a echipamentelor de mobilitate

Cazare, baruri și restaurante: concentrarea pe accesibilitate pentru a satisface diferitele nevoi ale clienților, garantarea distanțării sociale și proceduri de igienă îmbunătățite în toate unitățile legate de turism

Activități turistice: Includerea de recomandări pentru a ajuta destinațiile și atracțiile să adapteze protocoalele existente, luând în considerare problemele de accesibilitate legate de așteptare, măsurile de sănătate și siguranță și capacitățile noi ale locului

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

M1 U1 4 - Turismul accesibil în cadrul legislativ și politic

Și pe urmă COVID-19....
ETC (October 2020)
„Lunile următoare ar putea reprezenta o oportunitate unică pentru ONT-uri de a-și asuma un rol nou, reîmprospătat, conducând tranziția sectorului turistic:
Pentru o economie cu emisii reduse de carbon
Reînnoirea destinațiilor bazate pe comunitate și;
În adaptarea la schimbarea valorilor consumatorilor într-o lume post-COVID-19”

O îngrijorare mai mare cu privire la bunăstarea personală
Calitatea aerului
Impacturi de mediu provocate de om
Preferință puternică față de călătoriile interne
Petrecerea timpului în spații deschise și desfășurarea de vacanțe active, precum drumeții și ciclism.
Multe ONT europene și-au exprimat speranța că aceste noi modele de comportament turistic vor deveni mai permanente.

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

Unități de învățare ale modului 2

Nevoile de acces ale turiștilor și servicii clienți

U1 5. Clasificarea internațională de funcționare, a handicapului și sănătății
U1 6. Principalele nevoi de acces ale persoanelor cu diferite tipuri de dizabilități și alte grupuri de turiști
U1 7. Proiectarea unui cadru construit accesibil tuturor utilizatorilor
U1 8. Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte nevoi de acces; etica turismului accesibil
U1 9. Servicii clienți
U1 10. Gestionarea situațiilor neprevăzute

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

Modulul 2

U1 5 - Clasificarea internațională de funcționare, a handicapului și sănătății

Games Without Barriers
Tourism Training

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.

GWB M2 U15 - Clasificarea internațională a funcționării, handicapului și sănătății

Obiectivele U1

- Principiile CIF
- posibilități de îmbunătățire a contextului de mediu, susținând incluziunea tuturor

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

GWB M2 U15 - Clasificarea internațională a funcționării, handicapului și sănătății

Disabilitate

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

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

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

GWB M2 U15 - Clasificarea internațională a funcționării, handicapului și sănătății

CIF

- publicat în **2001**
- realizat de WHO
- oferă un limbaj internațional, standardizat și unificat
- model de referință pentru descrierea factorilor de sănătate, dizabilități și mediu
- schimbă paradigma dizabilității, care este acum rezultatul unei corelații între sănătatea persoanelor, caracteristicile și mediu
- oferă instrumente de „acțiune” pentru factorii de decizie politică din diferite domenii (politici sociale, transporturi ... turism)

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

CIF (2001) and ICIDH (1980)

CIF este rezultatul unui lung proces de revizuire a

ICIDH (Clasificarea internațională a deficiențelor, dizabilităților și handicapurilor, 1980) care reprezintă o evoluție.



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

ICIDH (1980)

Deficiență: pierderea sau anomalia unei structuri sau funcții psihologice, anatomice, fiziologice.



Incapacitate: orice limitare sau pierdere (rezultată din afectarea) capacității de a efectua o activitate în modul sau măsura considerată normală pentru o ființă umană.

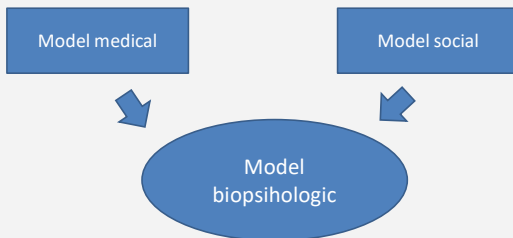


Handicap: condiția dezavantajului rezultată dintr-o deficiență sau un handicap care, într-un anumit subiect, limitează sau împiedică îndeplinirea rolului normal pentru subiectul respectiv în raport cu vârsta, sexul și factorii socio-culturali.



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

Un model nou



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

Model medical

Modelul medical consideră dizabilitatea ca o caracteristică a persoanei, cauzată direct de boli, traume sau alte stări de sănătate care necesită îngrijiri medicale oferite de către profesioniști sub formă de tratament individual.

Deficiențe > Dizabilități > Handicapuri



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

Model social

The social model sees disability as totally a socially created problem and not at all an attribute of the individual.
On the social model disability demands a political response.
« Society disables impairments »



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

Model biopsihologic

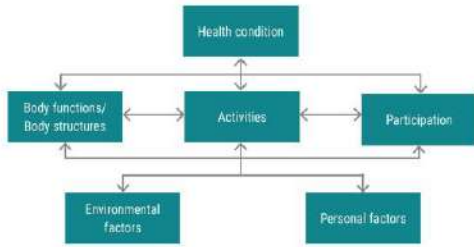
- Oferă o imagine coerentă a diferitelor perspective ale sănătății: biologice, individuale și sociale
- Mută conceptul de handicap departe de a fi doar o consecință a bolilor la o recunoaștere a interacțiunii dintre sănătate și funcționare și factorii de mediu și personali



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

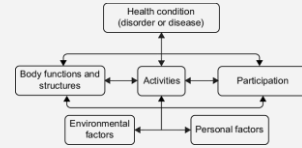
GWB M2 U15 - Clasificarea internațională a funcționării, handicapului și sănătății

Model biopsihosocial de funcționare, dizabilități și sănătate



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

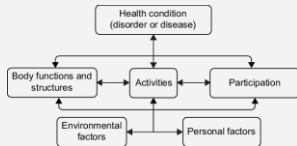
GWB M2 U15 - Clasificarea internațională a funcționării, handicapului și sănătății



- O stare de sănătate este un termen umbrelă de boală, tulburare, vătămare sau traumatism. Condițiile de sănătate sunt codificate folosind ICD-10.
- Deficiențele sunt probleme ale funcțiilor sau structurii corpului ca deviație sau pierdere semnificativă.
- Limitările activității sunt dificultăți pe care le poate avea un individ în executarea activităților.

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

GWB M2 U15 - Clasificarea internațională a funcționării, handicapului și sănătății



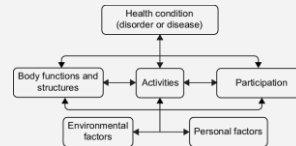
Participation restrictions are problems an individual may experience in involvement in life situations.

Environmental factors make up the physical, social and attitudinal environment in which people live and conduct their life. Environments may **facilitate** functioning or be a **barrier** to functioning.

Personal factors are the particular background of a particular life and living, and comprise features of the individual that are not part of a health condition or health state.

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

GWB M2 U15 - Clasificarea internațională a funcționării, handicapului și sănătății



Studiu de caz: Gina

- După un accident am devenit paraplegic.
- Am o problemă la nivelul extremităților inferioare și rigiditate la nivelul mușchilor.
- Nu pot merge, nu mă pot ridica, dar am început să practic baschetul pentru scaun cu roțile.
- Este dificil pentru mine să merg la cumpărături, deoarece multe străzi nu sunt accesibile, am o mașină adaptată, ceea ce mă face să mă deplasez mai ușor și să conduc la serviciu.
- Sunt o persoană foarte optimistă, am început o nouă viață plină de împliniri și am cunoscut noi prieteni.

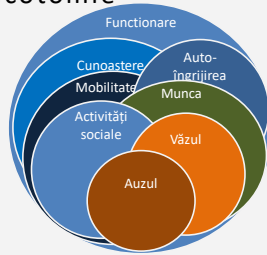
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

GWB M2 U15 - Clasificarea internațională a funcționării, handicapului și sănătății

Continuitate vs. Dicotomie



Diferite niveluri de handicap
Ex. deficiențe de vedere ...



Un nivel general de funcționare poate fi stabilit prin combinarea mai multor domenii.

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

GWB M2 U15 - Clasificarea internațională a funcționării, handicapului și sănătății

- Model biopsihosocial al ICF comparativ cu modelele anterioare
- Funcționarea umană - nu doar dizabilitate
- Model universal - nu minoritar
- Model integrat - nu numai medical sau social
- Model interactiv - nu progresiv / liniar

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



GWB M2 U15 - Clasificarea internațională a funcționării, handicapului și sănătății

Model biopsihosocial al ICF comparativ cu modelele anterioare

Egalitatea (factorilor) - **nu** causalitatea etiologică

Include contextul - **nu** doar persoana

Aplicabilitate culturală - **nu** numai concepte occidentale

Operațional - **nu** este ghidat doar de teorie

Acoperă întreaga viață - **nu** doar maturitatea



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



GWB M2 U15 - Clasificarea internațională a funcționării, handicapului și sănătății

Funcționarea umană (nu numai dizabilitatea)

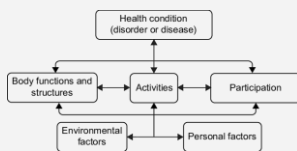
- **Funcțiile corpului** vs. deficiențe
- **Structurile corpului**
- **Activitate** vs. limitare a activității
- **Participare** vs. handicap



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



GWB M2 U15 - Clasificarea internațională a funcționării, handicapului și sănătății



Studiu de caz: Cécile (EXERCITARE)

Sănătate...

Funcțiile corpului ...

Activități...

Participare...factori de mediu

Factori personali ...



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



GWB M2 U15 - Clasificarea internațională a funcționării, handicapului și sănătății

Concluzii

- **contextul de mediu are un rol fundamental în facilitarea sau, invers, împiedicarea participării la viața socială, economică și profesională a fiecărui individ.**
- **Accesibilitatea la locuri, spații și echipamente reprezintă, prin urmare, mijloacele prin care să permită și să garanteze participarea tuturor la activitățile de viață într-un mod activ și autonom.**



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

Modulul 2

U16 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

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.



M2 U16 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Obiectivele U16



- **Aflarea cerințele legate de turiștii cu diferite dizabilități și / sau alte cerințe specifice de acces.**
- **Aflarea metodelor pentru a depăși barierele din calea participării.**



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



M2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Recapitulare pe ICF

Înainte și după ICF

Deficiență: orice pierdere sau anomalie a structurii fiziologice sau a funcției psihologice sau anatomice
DUPĂ ICF: concept revizuit

Handicap: orice restricție sau lipsă a capacității de a efectua o activitate într-o manieră sau în limitele considerate normale pentru o ființă umană.

DUPĂ ICF: Limitarea activității

Handicap: un dezavantaj pentru o anumită persoană care limitează sau împiedică îndeplinirea unui rol normal
După ICF: Limitarea participării



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



M2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Recapitulare ICF

cu ICF:

FUNCȚIONARE: termen umbrelă care cuprinde toate activitățile și participarea la fuziunile corpului

DISABILITATE: termen general pentru deficiențe, limitări de activitate și restricție de participare

DETERMINARE: văzut doar ca problemă în funcțiile sau structurile corpului, unul dintre aspectele dizabilității

HANDICAP este **SUBSTITUIT DE TERMENUL RESTRICȚIE DE PARTICIPARE**, unul dintre aspectele dizabilității



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Abilitățile oamenilor se schimbă de la copilărie la bătrânețe și pot varia considerabil indiferent de vârsta lor.

Oamenii pot experimenta restricții la activitățile lor din cauza unui amestec de posibile deficiențe, condiții de sănătate și factori personali și de mediu.

Combinția de deficiențe poate impune limitări semnificative, așa cum se întâmplă adesea la îmbătrânire.

Copiii pot avea, de asemenea, cerințe specifice de acces sau deficiențe.



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Categoriile de persoane cu dizabilități

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

- Deficiențe fizice
- Deficiențe motorii
- Deficiențe ale funcției de voce și vorbire
- Deficiențe senzoriale
- Deficiențe cognitive
- Disfuncții ale sistemului imunologic
- Condiții de sănătate mintală



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Deficiențe motorii

Deficiența motorie este pierderea parțială sau totală a abilităților fizice, inclusiv

- Echilibru
- Mersul pe jos
- ținerea și manipularea obiectelor
- împingerea, tragerea, ridicarea și atingerea acestora

Multe activități implică mai mult de una dintre aceste abilități. Nevoile de acces ale vizitatorilor cu deficiențe motorii sunt legate în principal de mediul construit, care ar trebui să fie proiectat fără bariere și conform principiilor de proiectare universală, pentru a permite tuturor utilizatorilor să se deplaseze în siguranță și confort, să folosească facilitățile și să participe la activități.

Acest grup este destul de diferențiat în funcție de gradul de afectare a acestora.



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Persoane cu dificultăți / limitări în mers, echilibru și forță limitată

- Pentru unii oameni, **mersul pe nivel** în sus sau în jos pe pante / scări poate fi dificil.
- Unele persoane pot avea o **gamă limitată de mișcare**, altele ar putea să nu se poată deplasa independent pe jos.
- Persoanele cu echilibru slab, cu rezistență redusă și / sau coordonare sunt de obicei **persoane mai în vârstă**, dar și copiii pot fi în aceeași stare.
- Este posibil ca **persoanele cu dificultăți de mers** să nu poată merge pe un drum lung sau chiar să stea în picioare mult timp, obosind rapid, mișcându-se încet etc. Este mai probabil să **alunece sau să cadă**.



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Persoane cu dificultăți / limitări în mers, echilibru și forță limitată

- poate avea nevoie de locuri frecvente de-a lungul unui traseu, unde se pot opri pentru a se odihni, pentru a-și recâștiga forța sau pentru a-și recăpăta respirația.
- poate folosi mijloace de susținere a mersului, cum ar fi scaunul cu roțile mecanic sau electric, cârje, walker / rollator, bastoane de mers, necesitând astfel mai multe spații și acces la nivel.
- este posibil să nu poată gestiona treptele și să aibă nevoie de rampe sau ascensoare.
- poate gestiona numai distanțe scurte.



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Persoane cu dificultăți / limitări în mers, echilibru și forță limitată

- pot avea nevoie de balustrade pe ambele părți ale unei rampe sau scări pentru sprijin.
- au dificultăți de mers pe suprafețe neuniforme sau libere.
- pot necesita suprafețe antiderapante.
- poate fi nevoie să închirieze sau să împrumute mijloace de mers pe jos, scaune cu roțile sau scutere disponibile în locuri specifice.
- s-ar putea să aibă nevoie de o altă persoană care să le sprijine pentru a merge.



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Persoane cu dificultăți în mânăuirea obiectelor

Dificultățile / deficiențele motorii nu sunt legate doar de picioare, ci și de mișcările brațelor, mâinilor și degetelor.

Aceste deficiențe pot împiedica oamenii să manipuleze sau să prindă obiecte și să facă mișcări combinate sau să întoarcă încheietura mâinii, să ridice obiecte etc.

Aceste persoane pot avea, de asemenea, dificultăți în a ține obiecte, a transporta plase și alte obiecte sau a apăsa mânerul pentru a deschide ușile, folosirea robinetelor etc.



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Persoane limitate de înălțime

Limita de înălțime depinde de:

- înălțimea persoanei,
- capacitatea lor de a-și folosi brațele și echilibrul,
- rezistență și / sau mobilitatea părții superioare a corpului lor când sunt așezați.
- Este deosebit de important să aveți lucrurile la îndemână pentru cei cu limite mai severe de mobilitate.
- Telefoanele, birourile, ghișeele, comenzile electrice și alte servicii, robinetele, mânerul ușilor, dispozitivele de prindere a ferestrelor și mobilierul trebuie să fie poziționate la înălțimi adecvate pentru a fi ușor accesibile de către toți utilizatorii



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Persoane limitate de înălțime

Pentru persoanele care utilizează un scaun cu roțile, posibilitatea atingerii obiectelor aflate la înălțime este limitată în funcție de poziția șezutului.

- Proiectarea birourilor, meselor, teștelor sau chiuvetelor ar trebui să permită o abordare și o utilizare ușoară
- spațiu adecvat pentru manevră
- înălțime și spațiu adecvat pentru picioarele lor sub chiuvetă sau blat.



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Deficiențe senzoriale

- Deficiența unuia sau mai multor simțuri - văz, auz, atingere, gust și miros - reduce capacitatea unei persoane de a percepe, înțelege și acționa în diverse situații.
- persoanele care își pierd unul dintre simțuri mai târziu în viață pot găsi activitățile lor sever restricționate, pe când cei care au fost orbi sau surzi de la naștere au învățat abilități care îi ajută să comunice, să se orienteze și să își desfășoare activitățile zilnice într-un mod independent.



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Deficiențe senzoriale

- Persoanele cu deficiențe senzoriale adesea nu pot călători independent și mulți au o altă persoană - un însoțitor, un ajutor sau un asistent care să îi ajute, mai ales atunci când călătoresc și când vin pentru prima dată în împrejurimi necunoscute.
- Persoanele cu deficiențe senzoriale pot folosi tehnologii de asistență specializate pentru a le ajuta să comunice cu alte persoane, să citească sau să interpreteze mesaje vizuale sau auditive, să se orienteze și să se deplaseze.



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Deficiențe de vedere

Persoana cu deficiențe de vedere pot fi oarbă sau parțial miop. Persoanele cu deficiențe de vedere pot fi expuse la pericole, inclusiv rănindu-se prin mersul pe trotuar, împiedicându-se pe trepte, lovind obiectele nemarcate sau rănindu-se pe suprafețe încinse sau cu obiecte ascuțite.

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



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Deficiențe de vedere

- Vizitatorii cu deficiențe de vedere (nu numai persoanele nevăzătoare) pot folosi un **baston** pentru a detecta obstacolele pe un traseu.
- Unii pot folosi un **câine ghid** (animal de serviciu) pentru a-i ajuta în găsirea căilor, negocierea trecerilor rutiere și avertizarea lor legat de pericole.
- Nevoile lor de acces vor varia în funcție de nivelul de vedere al persoanei și vor fi legate în principal de accesul la informații, siguranța mișcării și orientarea într-un mediu necunoscut.



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Persoanele cu deficiențe de vedere:

- pot necesita mai multe informații verbale și o descriere mai detaliată, cu o mai mare precizie.
- preferă mediile și serviciile mai puțin complexe.
- ar putea avea nevoie de mesaje audio pentru a informa despre facilități, procedurile de evacuare etc.
- ar avea nevoie de avertismente tactile și / sau sonore adecvate, oriunde ar putea exista un pericol pentru acestea.



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Persoane cu deficiențe de vedere:

- Persoanele nevăzătoare pot găsi informații utile în Braille sau text ridicat.
- pot avea nevoie de asistență la intrarea și ieșirea din diferite mijloace de transport, cum ar fi bărci și autovehicule.
- poate fi ajutat de sunete, cum ar fi stropirea de la fântâni de apă sau schimbarea suprafețelor de mers, iar mirosurile de la plante parfumate pot oferi indicii pentru orientare, atunci când se deplasează într-o clădire sau în spații exterioare.



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Deficiențe de auz

- Invizibil la prima vedere. Acestea includ pierderea parțială a auzului sau surditate completă. Puterea, tonul și intensitatea sunetului care pot fi percepute, variază de la persoană la alta.
- Nevoile de acces legate în special de comunicare și acces la informații.
- Oamenii născuți cu deficiențe de auz sau surditate comunică în principal folosind limbajul semnelor.
- Limbile semnelor variază de la o țară la alta, important de știut în scopuri de interpretare.
- Persoanele născute cu deficiențe de auz pot avea dificultăți în scris și vorbire din cauza dificultăților pe care le-au experimentat în dobândirea limbajului.



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Deficiențe de auz

- Majoritatea persoanelor dobândesc deficiențe de auz mai târziu în viață. Acest lucru înseamnă că este puțin probabil să fie pricepuți la limbajul semnelor.
- Ele se fac înțelese mai ales într-o formă semnată a limbii lor materne sau în scris.
- De multe ori și-au menținut capacitatea de a vorbi, astfel încât sunt capabili să comunice relativ bine cu oamenii care aud.
- Unele persoane sunt capabile să citească pe buze.
- Unele persoane folosesc un aparat auditiv.



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Deficiențe de auz

- Anunțurile verbale date de sistemele de sonorizare pot să nu fie auzite.
- Comunicarea verbală este dificilă în medii zgomotoase
- Calitățile acustice ale camerelor vor afecta capacitatea de a înțelege limbajul.
- O bună iluminare aeriană este importantă pentru citirea buzelor.



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Deficiențe de auz

- Sistemele de bucle auditive care furnizează sunet amplificat direct către aparatul auditiv al unei persoane pot fi utile în zonele de recepție și punctele de vânzare a biletelor pentru a îmbunătăți comunicarea verbală
- Unii oameni pot prefera să vadă ideograme (pictograme) și desene pentru a înțelege și a comunica.
- Procedurile de evacuare ar trebui să fie prevăzute cu semnalizare luminoasă care să poată indica diferite semnale importante (detectoare de fum, alarme de incendiu etc.), nu numai dispozitive audio.



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Deficiențe de vorbire

- Lipsa abilității de a vorbi sau disartrie. Acest lucru poate implica dificultăți atunci când purtați o conversație cu ceilalți.
- Oamenii pot fi **înțeleși greșit**, iar acest lucru poate duce la pericolul de a nu putea alerta personalul de serviciu sau o altă persoană atunci când are nevoie de ajutor sau când există un pericol.
- Unele persoane folosesc **limbajul semnelor** pentru a vorbi sau **dispozitive de asistență** pentru a-și îmbunătăți sau completa vorbirea, fie cu o **tastatură**, fie cu un alt **dispozitiv de comunicare**.
- **Pictogramele** pot servi și ca mijloc de comunicare pentru cei cărora le lipsește vorbirea.
- A avea **hârtie și creion** la îndemână poate ajuta la depășirea problemelor de comunicare, în multe situații.



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Simțul tactil redus

- Persoanele care pot avea **leziuni ale nervilor, paralizie sau lipsa membrilor**. Probleme în detectarea oricărui tip de obiecte cu care trebuie să interacționeze.
- Este posibil ca unii să **nu poată simți nimic** cu partea inferioară a corpului și a picioarelor, alții pot avea, de asemenea, o **pierdere a senzației în mâini, brațe** și partea superioară a corpului.
- Lipsa simțului tactil poate afecta capacitatea de a utiliza un ecran tactil sau alte dispozitive care trebuie percepute parțial prin atingere.
- Oaspeții cărora le lipsește simțul tactil sau atingerea pot fi expuși **riscului de rănire** cauzată de obiecte foarte ascuțite, foarte fierbinți sau foarte reci, deoarece nu reacționează la ei la contact.



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Simțul mirosului și gustului redus

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



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Deficiențe cognitive și / sau dificultăți de învățare și condiții de sănătate mintală

- Persoane cu probleme în înțelegerea, prelucrarea sau utilizarea informațiilor
- Oamenii din spectrul autismului
- Persoanele cu sindrom Asperger
- Persoanele cu demență
- Persoanele cu pierderi de memorie pe termen scurt
- Persoanele cu dislexie
- Oameni care utilizează pentru prima dată un mediu foarte complex și ocupat



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Deficiențe cognitive și / sau dificultăți de învățare și condiții de sănătate mintală

Dificultăți de învățare și înțelegere ca și majoritatea oamenilor.
Dificultate de a accesa informațiile la aceeași viteză sau în același mod ca și alții
Dificultate de a urma instrucțiunile
Dificultate de a înțelege unde este cineva
Dificultate de a identifica persoane sau de a se comporta într-un mod adecvat într-un cadru dat.
Pericolele dezorientării - rătăcirii - și posibilitatea izolării.
Pierderea memoriei este o formă de afectare cognitivă. Poate provoca probleme de acționare necorespunzătoare într-o situație dată.



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Deficiențe cognitive și / sau dificultăți de învățare și condiții de sănătate mintală

- Persoanele cu probleme cognitive pot avea nevoie de asistență și informații simplificate, bine structurate, pentru a le permite să fie în siguranță ca să se bucure de o vizită.
- Este mai bine să folosiți semne, simboluri și pictograme decât să vă bazați pe cuvântul tipărit.
- „Ușor de citit” este o formă de scriere care a fost dezvoltată pentru a informa oamenii cu dificultăți de învățare într-un mod mai simplu.
- Medii lipsite de zgomot și evitarea luminilor intermitente stroboscopice
- Persoanele care nu înțeleg limba locală pot beneficia de cele de mai sus



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Alte persoane cu cerințe specifice de acces

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



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Persoanele în vârstă

- Seniorii au mare nevoie de a obține informații detaliate despre destinație, transport, serviciile oferite și împrejurimi, inclusiv informații despre disponibilitatea asistenței medicale.
- Se pot teme să se deplaseze singuri într-un mediu necunoscut.
- Persoanele în vârstă pot avea, de asemenea, o boală cronică. Un mediu accesibil este important pentru ei.



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Copiii mici

- Zonele de trafic auto sau trafic mixt (inclusiv biciclete) reprezintă un pericol pentru copiii mici.
- Piscinile și lacurile nepăzite prezintă un pericol pentru cei care nu pot înota.
- Locurile aflate la înălțime, nepăzite, prezintă pericole de cădere.
- Ferestrele și ușile balconului de la etajele superioare fără închizători sigure sunt periculoase.
- Copiii au nevoie de un program de comunicare și de vizitare adaptat.
- Copiii cu vârsta sub 7 ani se pot concentra pentru o perioadă scurtă de timp.



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Oameni de statură foarte mare sau mică

- Pot fi afectate capacități diferite în ceea ce privește mobilitatea generală.
- Oamenii mai scunzi pot întâmpina dificultăți în apropierea nivelurilor sau a pașilor și a vedea (datorită altor persoane care le stau în cale).
- Persoanele foarte înalte pot avea dificultăți în a sta sau a se deplasa în spații închise.
- Cei supraponderali pot avea dificultăți în a urca sau a coborî trepte.
- Vizitatorii pot fi expuși în situații de urgență din cauza lipsei capacității lor de a se deplasa ușor sau rapid și sunt deosebit de periculoși în caz de evacuări.



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Neînțelegerea limbii locale

Dificultăți de comunicare și de înțelegere

- informație
- Avertizări
- Directii
- instrucțiuni scrise

Acest lucru poate expune oamenii la diverse pericole.



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Persoane cu condiții de sănătate pe termen lung

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



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Persoane cu condiții de sănătate pe termen lung

Alergii sau hipersensibilități

Unele persoane sunt extrem de sensibile la anumite substanțe din mediul înconjurător, din produsele alimentare sau prin contact direct cu pielea, care pot provoca reacții alergice.

Tipul și gradul de alergie variază de la individ la individ și poate varia de la o iritație ușoară la otrăvire fiind urmată de afecțiuni debilitante severe și chiar moarte.

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

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



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Persoanele cu condiții de sănătate pe termen lung

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



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Epilepsie

- Tulburarea neurologică se poate manifesta prin crize epileptice.
- Persoana poate fi rănită leșinând, căzând sau lovind necorespunzător orice obiect.
- Trebuie **prevenită** căderea, lucru care nu este întotdeauna posibil.
- Când persoana își recapătă cunoștința, ea poate fi confuză, dezorientată, poate avea dificultăți în a vorbi sau poate să nu fie lucidă și să nu realizeze ce s-a întâmplat.
- Trebuie să evitați situațiile și locurile care pot declanșa convulsii (lipsa somnului, oboselii, schimbarea climatului, stresul, locurile cu lumini puternice și intermitente etc.).



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



M 2 U1 6 - Principalele cerințe de acces ale persoanelor cu diferite dizabilități și ale altor grupuri de turiști

Persoane cu mobilitate redusă (PMR)

Termenul „Oameni cu mobilitate redusă (PRM)”, este utilizat în mod special în sectoarele transportului de călători: aerian / feroviar / feribot / autobuz și autocar, dar nu îl folosim în general, deoarece nu este clar la ce grupuri se referă.

Diferențele „categoriilor” de PRM sunt definite în conformitate cu codurile IATA, dar chiar și acestea sunt foarte generale.



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

Modulul 2

U1 7- Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

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.



U1 7- Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Obiectivele U1:

1. Să descrie principalele bariere de acces pentru diferite tipuri de utilizatori.
2. Să examineze metodele de depășire a acestor bariere fie prin ajustări la mediul construit, fie prin furnizarea de informații obiective pentru a permite turiștilor să facă o alegere în cunoștință de cauză cu privire la adecvarea destinației lor potențiale.
3. Să arate cum să fie identificate punctele critice cheie ale ofertei turistice furnizate în raport cu cerințele fiecărui client și să utilizeze conceptele de design universal pentru a planifica și realiza modificări.



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



M2 U1 7- Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

De ce este importantă accesibilitatea?

Accesibilitatea în mediul construit este un drept esențial și fundamental pentru toți membrii societății. Oferirea de locuri și spații accesibile le permite oamenilor să se bucure de activitățile de zi cu zi și de oportunitățile pe care le au și le permite să participe în siguranță, independent, convenabil, cu încredere și cu demnitate.



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



M2 U1 7- Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Mediul construit accesibil

- Ține seama de diversele capacități ale ființelor umane
- Este mai sigur și mai convenabil pentru toată lumea
- Contribuie la durabilitate și este o investiție de viitor, deoarece ține cont de schimbarea stilului de viață și a condițiilor de viață
- Îmbunătățește calitatea vieții
- Susține independența utilizatorilor și participarea



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



M2 U1 7- Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Mediul construit accesibil

Include:

- Clădiri private și publice
- Mișcare spre interior / exterior - inclusiv acces de urgență și evacuare
- Spații și trasee publice
- Parcare
- Terminale de transport - stații, porturi, aeroporturi etc.
- Clădiri și medii pentru recreere și agrement; facilități culturale, educaționale și sportive
- Produce și servicii pentru construcții (acoperite de Directiva UE privind produsele pentru construcții)
- Orice produse și servicii tehnologice utilizate în clădiri, de ex. ascensoare, scări rulante, pasarele în mișcare



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



M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Clădiri și medii existente și noi

Noile proiecte de design, clădirile și mediile pot fi accesibile pentru toți utilizatorii, de la început, urmând reglementările de construcție și standardele / liniile directe pentru accesibilitate

Clădirile și mediile existente necesită adesea adaptări pentru a le face accesibile, deoarece au fost proiectate într-un moment în care accesul pentru toți nu era considerat o prioritate

Există diferite standarde de accesibilitate și / sau orientări și legislație în diferite state membre ale UE

Doar respectarea legislației și a standardelor nu este întotdeauna suficientă, deoarece acestea pot lua în considerare doar cerințele minime, iar profesioniștii nu au cunoștințe și pregătire specifică pentru a înțelege și a aplica standardele în mod corespunzător în proiectele lor. Prin aplicarea unei abordări de design universal, designul mediului construit va fi accesibil și adecvat pentru cea mai largă gamă de utilizatori



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



M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Accesibilitatea- Care este problema?

Deși există multe reguli și reglementări în statele UE, accesibilitatea reală a clădirilor și a mediului construit nu este încă satisfăcătoare

Există multe exemple în mediul actual construit în care clădirile sau spațiile finalizate nu oferă un nivel adecvat de accesibilitate

În timp în clădirile existente se găsesc majoritatea barierelor de acces, clădirile și facilitățile noi continuă să fie construite, cu acces mai puțin satisfăcător pentru toți utilizatorii

Proiectele finanțate din bani publici (inclusiv fondurile UE) nu sunt verificate pentru accesibilitate în mod consecvent sau suficient

Lipsa accesibilității este costisitoare, risipind finanțarea publică și - fundamental - refuzarea multor cetățeni UE la drepturile lor la libera circulație și acces la clădiri și servicii

Clădirile și facilitățile turistice inaccesibile exclud mulți clienți potențiali și reduc profitabilitatea întreprinderilor



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



M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Principalele standarde și orientări existente

- Standarde și orientări naționale
- ISO 21542 Construcția clădirilor - Accesibilitate și utilizare a mediului construit (în curs de revizuire)
- ISO TC / 228 Turism și servicii conexe (în curs de dezvoltare)
- EU M420 / CEN-EN 17210-Accesibilitate și utilizare a mediului construit-Cerințe funcționale (în curs de dezvoltare)



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



M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Pentru cine proiectăm?

Foarte scunzi și ... foarte înalți ... Persoanele în vârstă, care pot fi fragile sau se obosesc ușor sau au dizabilități, datorită bătrâneții. Familii cu copii mici



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



M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Pentru cine proiectăm?

Persoane cu deficiențe temporare ; Persoane cu dizabilități și persoane cu boli pe termen lung; Persoane cu dizabilități motorii și / sau senzoriale; Persoane cu deficiențe cognitive.



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



M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Pentru cine proiectăm?

Persoane cu leziuni / deficiențe temporare, persoane cu alergii, persoane care transportă bagaje grele sau alte obiecte, oameni obosiți.



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



M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Un design bun permite - un design rău stopează!



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



M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Unele dintre barierele comune de acces

- Lipsa accesului la etaje
- Rampă la intrările clădirilor și în interiorul clădirilor
- Problemă accentuată pentru persoanele cu dizabilități motorii și pentru toți cei care temporar sau permanent nu pot gestiona pașii



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



M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Unele dintre barierele de acces cele mai comune



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



M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Unele dintre barierele de acces cele mai comune Bariere de acces și potențiale pericole pentru utilizatori



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



M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Cele mai comune bariere de acces Bariere de acces și potențiale pericole pentru utilizatori



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



M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Unele dintre barierele comune de acces - greșeli în noile proiecte



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

M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Unele dintre barierele comune de acces - greșeli în noile proiecte

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

M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Intrări accesibile

Level access with automatic doors | Ramp access beside steps | Entrance with steps and alternative level entrance beside steps

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

M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Ușile ar trebui să fie largi și ușor de acționat

- Ușile largi sunt utile tuturor: celor aflați în scaun cu roțile, celor care mută mobilă
- Buton de deschidere a ușilor masive

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

M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Spațiile publice – accesibile pentru toți

Piață lipsită de obstacole | Rampă de acces lângă trepte | -Traseu accesibil și loc de șezut

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

M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Spații publice

Podul Millennium, Londra O pasarelă concepută pentru a fi folosită de toată lumea	Pieton traversând trecerea de pietoni accesibilă la nivel Pentru persoane cu deficiențe vizuale și rute tactile
--	--

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

M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Transportul public

Platforma stației de tren	Platforma stației de tramvai
---------------------------	------------------------------

Platforme cu trasee tactile și acces nivelat la vagoane

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

M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Locuri de parcare destinate persoanelor cu dizabilități

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

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

M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Acces în natură

Traseu forestier accesibil și panou de informare
Riverside cafe

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

M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Servirea mesei: interior, exterior

Restaurante și cafele: mobilier amenajat pentru a permite accesul liber

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

M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Servirea mesei: blaturi de autoservire joase pentru a fi accesibile tuturor

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

M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Servirea mesei: Mobilier potrivit pentru toate categoriile de vizitatori

Restaurante și cafele:
Mesele cu picior central și cu înălțimea adecvată permit accesul ușor al persoanelor care utilizează un scaun cu roțile

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

M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Camere de hotel accesibile

Camere de hotel spațioase și fermeceătoare, cu contrast de culoare, potrivite pentru toată lumea și în special: pentru persoanele cu deficiențe de vedere și persoanele care folosesc un scaun cu roțile pentru a se deplasa ușor în cameră.

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

M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Băi accesibile



Dușul care permite intrarea cu scaunul cu rotile, balustradele de sprijin sunt potrivite și sigure pentru toată lumea

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

M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Semnalizare



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

M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Semnalizarea



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

M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Adaptarea clădirilor existente



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

M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Adaptarea clădirilor existente



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

M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Adaptarea clădirilor existente



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



M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Adaptarea clădirilor existente



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



M2 U1 7 - Proiectarea unui mediu construit accesibil pentru toți utilizatorii

Adaptarea clădirilor existente



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

Modulul 2



U1 8 - Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte cerințe de acces; etica turismului accesibil



Games Without Barriers project 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.



M2 U1 8 - Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte cerințe de acces; etica turismului accesibil

Obiectivele U1:

1. Să prezinte modalități corecte de comunicare
2. Cum să evite capcanele și situațiile jenante
3. să ajute furnizorii de servicii să fie mai încrezători în interacțiunile lor cu clientul



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



M2 U1 8 - Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte cerințe de acces; etica turismului accesibil

Considerații generale

Un sistem de comunicare corect în furnizarea de servicii turistice necesită:

- O condiție de egalitate între cele două elemente ale relației (client și furnizor de servicii)
- Capacitatea umană de empatie și înțelegere
- Cunoaștere aprofundată a tuturor cerințelor posibile ale Clientului

Cunoaștere aprofundată a fiecărei componente a lanțului de servicii turistice:

- a fiecărui element al planificării și realizării călătoriei turistice
- a fiecărui element intern al serviciului oferit



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



M2 U1 8 - Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte cerințe de acces; etica turismului accesibil

Cine sunt ei?

Un turist cu nevoi specifice de acces este

“Înainte de toate” un TURIST!!!

Cineva care dorește să plece în vacanță într-o destinație din

DORINȚA LUI.



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



M2 U18 - Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte cerințe de acces; etica turismului accesibil

Cine sunt ei?

Clienți cu dizabilități:

NU sunt un singur segment

Au obiceiuri de cumpărare ca toți ceilalți turiști, chiar dacă



măsurată prin „cerințele specifice” fiecărei persoane.



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



M2 U18 - Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte cerințe de acces; etica turismului accesibil

Cine sunt furnizorii de servicii?

Orice organizație publică sau privată, manager sau agent care acționează direct în industria turismului, în fiecare element al lanțului de servicii turistice, responsabil pentru livrarea lină și calitativă a părții sale de serviciu către orice client



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



M2 U18 - Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte cerințe de acces; etica turismului accesibil

Lanțul de servicii turistice

Este important să reamintim conceptul lanțului de servicii turistice și modul în care accesibilitatea fiecărui element poate influența călătoria vizitatorilor.

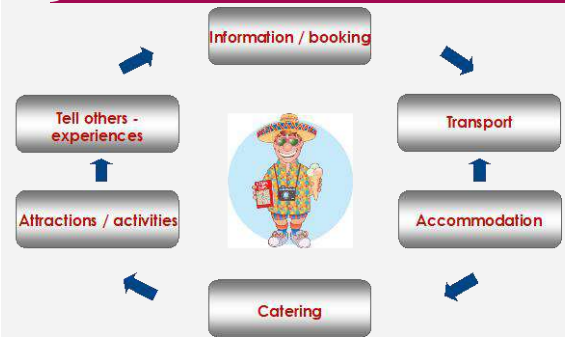
Toate elementele sunt conectate printr-un fir logic, operațional și comportamental, care le face un întreg.



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



M2 U18 - Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte cerințe de acces; etica turismului accesibil



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



M2 U18 - Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte cerințe de acces; etica turismului accesibil

Fiecare element trebuie să se garanteze reciproc:



integre
accesibilitate
expertiză
confort
CALITATE



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



M2 U18 - Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte cerințe de acces; etica turismului accesibil

Cum se asigură și se garantează calitatea

- Diferitele grupuri de cerințe ale clienților cu dizabilități au făcut deja parte dintr-o unitate de instruire specifică.
- Această unitate de instruire va examina în ce măsură aceste cerințe influențează serviciul oferit și comportamentele aferente.



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



M2 U18 - Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte cerințe de acces; etica turismului accesibil

Persoane cu mobilitate redusă - Servicii

- Oferiți asistență pentru transportul bagajelor sau a obiectelor grele
- Urmați calendarul clientului
- Oferiți ajutor pentru a vă așeza, a vă ridica și a vă deplasa pe distanțe scurte, dacă clientul este capabil să gestioneze aceste mișcări
- Furnizați informații despre destinație, starea de utilizare a locurilor pe care urmează să le viziteze și instrumente pentru a depăși dificultățile, disponibilitatea de ajutoare tehnice



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



M2 U18 - Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte cerințe de acces; etica turismului accesibil

Persoane cu mobilitate redusă - Servicii

- Faceți tot posibilul să comunicați fără obstacole (de exemplu, o recepție ar putea fi prea mare) și găsiți alternative (un birou, un loc de relaxare)
- Evitați sau reduceți situațiile de disconfort sau oboseală
- Oferiți-vă ajutorul și fiți pregătiți să urmați instrucțiunile clientului despre cum să ajutați
- Fiți pregătit să identificați obstacolele și să interveniți
- Lăsați clientul să vă ghideze în cazul unei manevre
- Împingeți ușor scaunul cu roțile și aveți grijă
- Fiți discret când ajutați



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



M2 U18 - Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte cerințe de acces; etica turismului accesibil

Persoane cu deficiențe de vedere - Servicii

- Prezentați-vă și rămâneți aproape de client pentru a fi ușor de identificat
- Anunțați-i mereu când vă îndepărtați
- Atrageți-i atenția apelând după nume sau atingându-i ușor brațul
- Furnizați informații audio sau, dacă sunt scrise, în caractere macro sau în Braille
- Faceți-vă înțeles cu ajutorul cuvintelor, deoarece oaspeții nu pot percepe expresia feței sau gesturile



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



M2 U18 - Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte cerințe de acces; etica turismului accesibil

Persoane cu deficiențe de vedere - Servicii

- Fiți gata să citiți informațiile cu voce tare pe un ton normal al vocii (descrieri, meniuri, ghiduri)
- Dacă clientul cere să fie ghidat, oferiți-i brațul și mergeți cu el
- Descrieți interioarele facilității cu precizie, poziția mobilierului, echipamentelor, serviciilor de baie etc. folosind referințe spațiale (nord / sud, săgeți de ceas) în raport cu poziția clientului
- Indicați dacă există pași și dacă acestea sunt sus sau jos
- Dacă este însoțit de un animal de serviciu, lăsați animalul să intre în orice moment și în TOATE zonele instalației



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



M2 U18 - Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte cerințe de acces; etica turismului accesibil

Animale de asistență

Cel mai cunoscut este câinele ghid, dar sunt luate în considerare și alte animale care se pot asocia cu alergii sau fobii față de câini de către o parte din utilizatori.



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



M2 U18 - Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte cerințe de acces; etica turismului accesibil

Animale de asistență

- Câinele călăuzitor sau animalul de asistență este un animal care lucrează, pe deplin antrenat să se comporte calm în orice împrejurare.
- Este important să nu-i distrageți atenție mângâindu-l sau oferindu-i mâncare.
- Distragerea atenției le poate compromite capacitatea de a-și susține gestionarul și îi poate pune în pericol.
- Animalele de asistență sunt permise în toate spațiile publice și în transportul public. Acest drept este protejat de lege.



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

M2 U18 - Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte cerințe de acces; etica turismului accesibil

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

M2 U18 - Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte cerințe de acces; etica turismului accesibil

Persoane cu deficiențe de auz

- Prezintă-te și explică-ți rolul
- Când vorbești, stai în fața clientului, stabilești contact vizual
- Să nu aveți lumină în spate deoarece acest lucru nu permite citirea buzelor
- Citirea buzelor nu este ușoară atunci când sunt mai mult de 2 persoane
- Nu vorbești prea repede sau prea încet. Nu strigați. Nu exagerați mișcările gurii. Folosiți expresii faciale și gesturi
- Reduceți la minimum zgomotele din cameră / zonă

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

M2 U18 - Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte cerințe de acces; etica turismului accesibil

Persoane cu deficiențe de auz- Servicii

- Folosiți propoziții scurte și cuvinte clare
- Repetați propoziția dacă este necesar și asigurați-vă că informațiile au fost pe deplin înțelese
- Nu vă acoperi gura și nu vă întoarceți fața
- Alegeți o zonă liniștită pentru a comunica
- Pregătiți-vă pentru timpi mai lungi pentru dialog
- Aveți la îndemână pixul și hârtia
- Pentru a demonstra un mecanism, explicați mai întâi și apoi arătați funcționarea

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

M2 U18 - Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte cerințe de acces; etica turismului accesibil

Limbajul semnelor

Limbajul semnelor este un limbaj în sine și este un limbaj național:

- LIS în Italia (Lingua italiana dei segni)
- ASL în SUA (limba semnelor americane)
- BSL în Marea Britanie (limbajul semnelor britanic)
- LSE în Spania (Lengua de Signos Española)
- etc.

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

M2 U18 - Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte cerințe de acces; etica turismului accesibil

Limbajul semnelor

MAMMA		ALBERO	
ITALIA	STATI UNITI	ITALIA	SPAGNA
CINA	DANIMARCA	STATI UNITI	AUSTRALIA

MAMMA = MAMA; ALBERO = COPAC

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

M2 U18 - Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte cerințe de acces; etica turismului accesibil

Mituri asupra persoanelor cu dizabilități

- Au întotdeauna nevoie de ajutorul nostru!
- Sunt curajoși
- Utilizatorii de scaune cu rotile sunt bolnavi cronic
- Viața lor este total diferită de cea a persoanelor fără dizabilități
- Oamenii orbi dobândesc un „al șaselea simț”
- Se simt mai confortabil printre cei „de o seamă cu ei”
- Sunt clienți săraci
- A avea un handicap, te face diferit în interior
- ...și multe altele!

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



M2 U18 - Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte cerințe de acces; etica turismului accesibil

Ipoteze periculoase

Miturile și stereotipurile ne determină să facem presupuneri greșite și periculoase care pot:

1. Reduce sau compromite calitatea serviciului oferit
2. Genera nemulțumirea clienților
3. Genera o imagine proastă a destinației / serviciului
4. Influența negativ rezultatele afacerii



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



M2 U18 - Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte cerințe de acces; etica turismului accesibil

Sugestii pentru o comunicare corectă

Luată în considerare cerințele specifice ale clientului și acționați în consecință:

1. Nu ridicați vocea la o persoană cu deficiențe de auz: nu vă va ajuta!
2. Nu orice persoană cu deficiențe de vedere cunoaște Braille-ul: fiți pregătit pentru alternative!
3. Fiți pregătiți să faceți și să repetați explicații simple pentru o persoană cu dificultăți de învățare sau cu dizabilități mintale
4. Găsiți o modalitate de a vorbi la nivelul ochilor cu un utilizator de scaun cu roțile
5. Tratați-vă clientul cu respect și demnitate



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



M2 U18 - Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte cerințe de acces; etica turismului accesibil

Sugestii pentru a facilita comunicarea

Nu vă panicați
Relaxați-vă!
Vorbiți direct cu persoana
Persoana întâi !!!!
Tratează-mă ca pe oricine altcineva
Nu ajutați cu orice preț
Nu faceți presupuneri cu privire la ceea ce am nevoie

Întrebați-mă mai întâi!



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



M2 U18 - Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte cerințe de acces; etica turismului accesibil

Utilizarea limbajului

- Utilizarea unui limbaj corect și a cuvintelor corecte pot ajuta la crearea unei situații de înțelegere reciprocă și a unei atmosfere pozitive.
- Amintiți-vă că aveți de-a face cu un CLIENT
- Aflați care sunt expresiile de evitat și luați în considerare mai întâi „persoana”!



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



M2 U18 - Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte cerințe de acces; etica turismului accesibil

Utilizarea limbajului

- Evitați expresii precum handicapat, invalid, victimă, retardat, legat de ... etc.
- Folosiți mai bine alți termeni precum „persoană cu dizabilități” sau cu „nevoi specifice” sau „cerințe” sau „persoană cu mobilitate redusă” sau „persoană cu dizabilități”
- Nu vă simțiți inconfortabil când folosiți expresii obișnuite precum „ne vedem mai târziu” cu un client nevăzător.



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



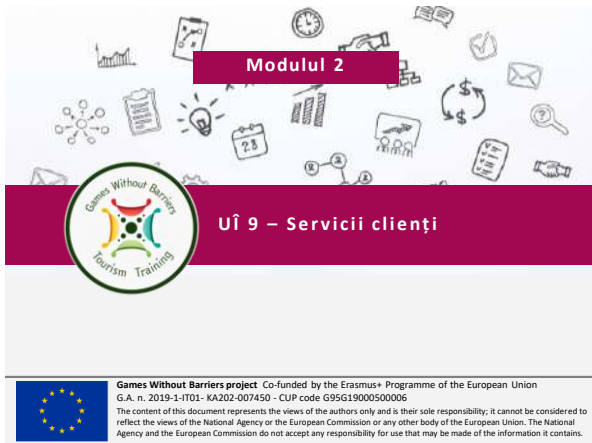
M2 U18 - Comunicarea cu persoanele cu dizabilități și alte cerințe de acces; etica turismului accesibil

Utilizarea limbajului

fii atent la „pseudo” corect!
altfel capabil



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



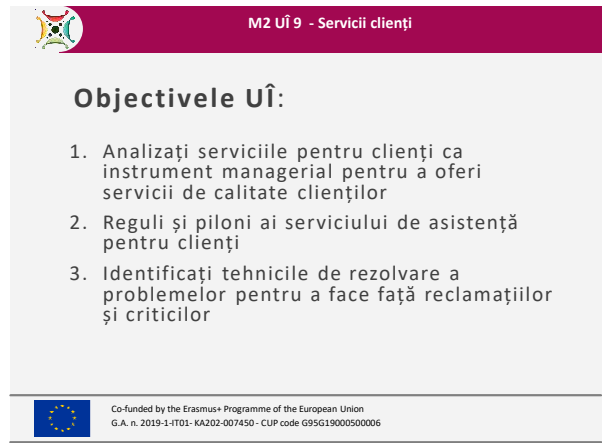
Modulul 2

UÎ 9 - Servicii clienți

Games Without Barriers
Tourism Training

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.

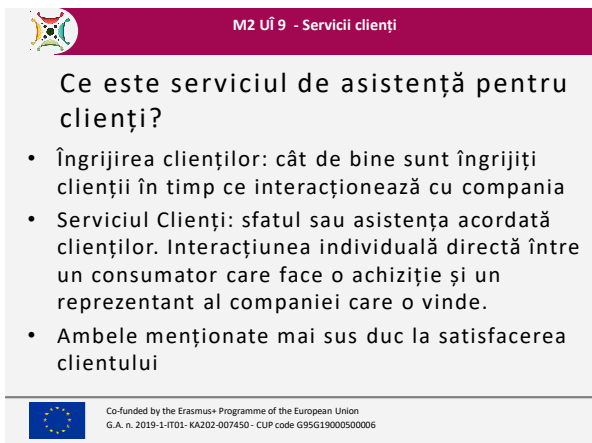


M2 UÎ 9 - Servicii clienți

Obiectivele UÎ:

1. Analizați serviciile pentru clienți ca instrument managerial pentru a oferi servicii de calitate clienților
2. Reguli și piloni ai serviciului de asistență pentru clienți
3. Identificați tehnicile de rezolvare a problemelor pentru a face față reclamațiilor și criticilor

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

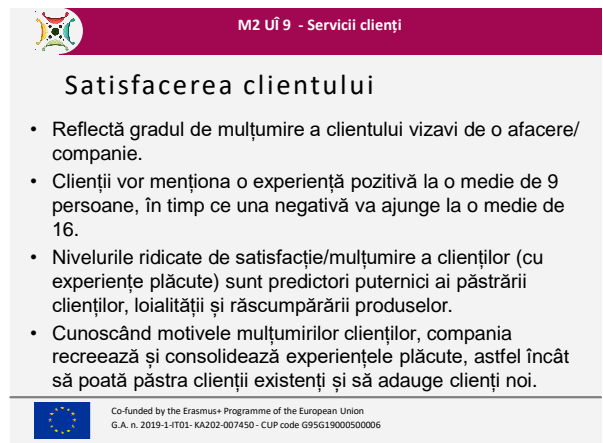


M2 UÎ 9 - Servicii clienți

Ce este serviciul de asistență pentru clienți?

- Îngrijirea clienților: cât de bine sunt îngrijiți clienții în timp ce interacționează cu compania
- Serviciul Clienți: sfatul sau asistența acordată clienților. Interacțiunea individuală directă între un consumator care face o achiziție și un reprezentant al companiei care o vinde.
- Ambele menționate mai sus duc la satisfacerea clientului

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




M2 UÎ 9 - Servicii clienți

Satisfacerea clientului

- Reflectă gradul de mulțumire a clientului vizavi de o afacere/companie.
- Clienții vor menționa o experiență pozitivă la o medie de 9 persoane, în timp ce una negativă va ajunge la o medie de 16.
- Nivelurile ridicate de satisfacție/mulțumire a clienților (cu experiențe plăcute) sunt predictorii puternici ai păstrării clienților, loialității și răscumpărării produselor.
- Cunoscând motivele mulțumirilor clienților, compania recreează și consolidează experiențele plăcute, astfel încât să poată păstra clienții existenți și să adauge clienți noi.

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




M2 UÎ 9 - Servicii clienți

Managementul relației cu clienții CRM

Conceptul de CRM (Customer Relationship Management) poate fi definit ca o **strategie de afaceri** care, bazată pe o filozofie de afaceri orientată spre client și cultura companiei, vizează un **management al relațiilor cu clienții** care ar duce la un **avantaj competitiv și o creștere a profitabilității** pentru întreprindere.

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



M2 UÎ 9 - Servicii clienți

O strategie a companiei

- Clientul trebuie să fie centrul oricărei decizii strategice a oricărui furnizor de servicii turistice
- Schimbările demografice și economice, împreună cu progresele în tehnologiile digitale, schimbă comportamentul clienților
- Companiile își transformă afacerile în întreprinderi centrate pe client, dotate și conectate digital, capabile să răspundă nevoilor clienților.
- Înțelegerea motivației clienților și a obiceiurilor de cheltuielă, experiențele care pot face sau rupe loialitatea clienților este cheia realizării creșterii

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



M2 U1 9 - Servicii clienți

O strategie a companiei

În cazul turiștilor cu dizabilități, nivelul de loialitate este mai crescut, deoarece acesta este mai legat de prezența unei oferte care îi satisface în mod eficient cerințele decât de libertatea generală de alegere

Cu toate acestea, datorită: internetului, social media, consultanță personală alte surse mai extinse de informații

Clienții cu dizabilități au acces la mult mai mult informații decât în trecut și, în consecință, ele au mai multă putere de cumpărare și alegerile lor tind să fie mai diversificate.



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



M2 U1 9 - Servicii clienți

5 reguli de aur ale serviciului pentru clienți

1. **Serviciul pentru clienți este treaba tuturor. Implicarea tuturor resurselor umane ale companiei**
2. **Adresați întrebări și ascultați răspunsurile. Înțelegeți ce dorește clientul dvs.**
3. **Promiteți doar ceea ce puteți livra. Cunoașteți-vă produsele**
4. **Să știți să vă cereți scuze. Preluați situațiile critice și reclamațiile**
5. **Luați în considerare angajamentul și entuziasmul personalului: instruiți-i și tratați-i bine**



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



M2 U1 9 - Servicii clienți

Cercul vicios al serviciilor pentru clienți



Source: <https://commons.wikimedia.org/>



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



M2 U1 9 - Servicii clienți

Cum se măsoară satisfacția clienților - index CSI

Indicele de satisfacție a clienților (CSI) este un instrument analitic destinat să măsoare satisfacția clienților față de un produs, un serviciu sau o companie.

Ajută la găsirea motivelor de satisfacție sau nemulțumire a clienților și permite Companiei să ia măsuri adecvate pentru a modifica produsul, dacă este necesar.

Cunoașterea satisfacției clientului este o necesitate pentru planificarea strategiilor de marketing și a campaniilor de comunicare.



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



M2 U1 9 - Servicii clienți

Gestionarea reclamațiilor

Livrarea unui serviciu poate aduce cu sine și nemulțumirea unor clienți și automat generarea unor plângeri/reclamații.

Tratarea plângerilor într-o manieră pozitivă și constructivă va ajuta compania să păstreze clienții și să evite răspândirea plângerii acestora altor potențiali clienți.

Reclamațiile clienților oferă companiilor informații valoroase despre ce și cum trebuie să îmbunătățească.



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



M2 U1 9 - Servicii clienți

Cum să fie gestionate reclamațiile clienților?

- Rămâneți calm. Nu este nimic personal.
- Ascultați cu atenție
- Recunoașteți problema
- Aflați faptele
- Oferiți o soluție.



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



M2 U1 9 - Servicii clienți

Soluționarea problemelor

Rezolvarea problemelor poate fi definită ca **arta soluționării problemelor**, atât în cazul în care acestea sunt de natură personală, cât și interpersonală sau care implică organizații (companii, organisme, comunități etc.), prin **utilizarea tacticii și tehnicilor** astfel încât să se obțină cea mai mare eficiență (timp și efort necesar)

Reprezintă capacitatea de a găsi soluții în orice mediu.



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



M2 U1 9 - Servicii clienți

Soluționarea problemei

O barieră obișnuită în rezolvarea cu succes a problemelor este dependența de experiențele anterioare, în special cele care par similare celei actuale

Tendința de a aplica aceeași experiență pentru fiecare problemă poate duce la luarea unor decizii proaste.



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



M2 U1 9 - Servicii clienți

Soluționarea problemei

Pentru a ieși dintr-o problemă este necesar să mutați punctul de vedere la un nivel mai înalt de gândire

Mutați centrul, schimbați punctul de vedere, printr-un instrument de bază: întrebări.

O întrebare bună pe care ne-o punem întotdeauna este:
„Cum aş putea ieși din această situație?”

Toate întrebările începând cu

"CUM AR PUTEA...?"

sunt foarte pozitive.



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



M2 U1 9 - Servicii clienți

Soluționarea problemei

Acționați conform următoarei scheme

Găsirea problemei	realizează că se întâmplă ceva inconfortabil
Stabilirea problemei	definirea problemei
Analiza problemei	Divizează problema în sub-categorii
Soluționarea problemei	eliminați cauzele și răspundeți la întrebările apărute datorită problemei
Stabilirea deciziei	decide cum să acționezi pe baza răspunsurilor obținute
Luarea deciziei	Acționează



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



M2 U1 9 - Servicii clienți

Soluționarea problemei

Nu este realist să ne gândim la rezolvarea unei probleme din prima încercare.

În căutarea soluțiilor, problema poate fi împărțită în subprobleme.

Când acestea sunt rezolvate independent, va fi mai ușor să se ajungă la soluția celei originale.



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



M2 U1 9 - Servicii clienți

Soluționarea problemei

Prin urmare:

- problema este împărțită în subprobleme, fiecare având multiple obiective
- odată stabilite subproblemele, lucrarea este suspendată asupra problemei și se concentrează asupra subproblemei și asupra sub-obiectivelor aferente
- când toate obiectivele au fost atinse, se reia lucrarea asupra problemei inițiale.



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

M2 Uî 9 - Servicii clienți

Soluționarea problemei

Exercițiu:
PREGĂTIREA UNUI OU PRĂJIT (OCHIURI)

Subproblem 1....


Subobjective.....

- o
- o

Subproblem 2....

Subobjective.....


- o
- o



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

Modulul 2

Uî 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute



Games Without Barriers project 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.

M2 Uî 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Obiectivele Uî:

1. Identificați posibilele situații critice care pot apărea în careva serviciu al lanțului de servicii turistice
2. Aflați cum să reacționați și la cine să vă adresați pentru soluțiile posibile
3. Conștientizați cursanții cu privire la interconectările dintre diferitele componente ale serviciilor turistice

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

M2 Uî 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Implicarea tuturor

Multe lucruri pot să decurgă impropriu sau se pot crea situații neprevăzute care ar putea cauza probleme clienților atunci când călătoresc.

Călătorii cu nevoi specifice de acces au mai mari șanse ca evenimentele neplăcute să devină provocări pentru călătoria lor, ducând la disconfort, pericol și nesiguranță.

Sunt implicați atât călătorii, cât și furnizorii de servicii, iar cooperarea dintre aceștia este esențială pentru rezolvarea problemelor

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

M2 Uî 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Implicarea tuturor

Conceptul de bază

O SOLUȚIE TREBUIE SĂ FIE IDENTIFICATĂ

O ofertă de turism de calitate, niciodată nu va spune : Ne pare rău, nu putem face nimic!

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

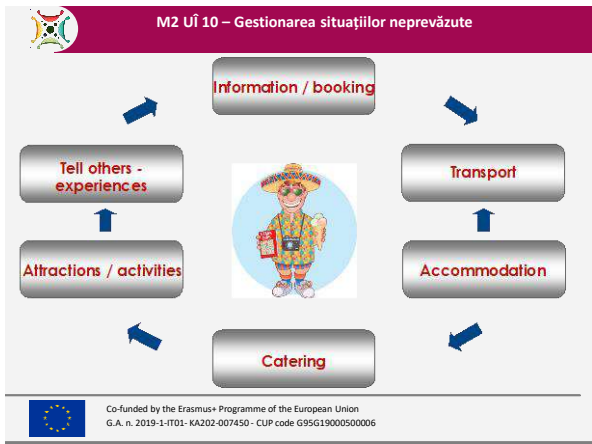
M2 Uî 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Lanțul serviciilor turistice

Este important să reamintim conceptul de -lanț de servicii turistice- și modul în care accesibilitatea fiecărui element poate influența călătoria vizitatorilor.

Toate elementele sunt conectate printr-un fir logic, operațional și comportamental, care le face un întreg.

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



M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Fiecare element trebuie să se garanteze reciproc:

- integrare
- accesibilitate
- expertiză
- confort
- CALITATE**

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

M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Clientul

Turiștii cu nevoi de acces își planifică cu mult timp în avans călătoriile și au contacte repetate cu toți agenții (personal sau prin site-uri web) care pot oferi informații și asigurări cu privire la condițiile de accesibilitate ale destinației în ansamblu și cu privire la componentele călătoriei.

(posibilități de transport, cazare, vizitarea obiectivelor turistice, hrană, asistență medicală și tehnică, situații de urgență etc.)

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

M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Condiții prealabile pentru servicii bune și de calitate

Principalele active ale unui produs turistic sunt resursele umane care furnizează serviciul. Managerii și angajații sunt toți implicați în asigurarea calității în orice verigă al lanțului de servicii turistice.

În orice verigă pot exista situații care necesită o anumită cunoaștere pentru a preveni sau corecta problemele majore care pot apărea.

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

M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Condiții prealabile pentru servicii bune și de calitate

Toți cei care lucrează în sectorul turistic și în componentele lanțului de servicii turistice ar trebui: Să fie bine instruiți și conștienți de toate cerințele turiștilor cu nevoi specifice de acces și de modul în care aceste cerințe influențează serviciul pe care îl oferă

Să cunoască succesiunea călătoriei clientului (ce urmează înainte și după), să înțeleagă interconectările dintre diferitele servicii și să verifice dacă sunt furnizate toate condițiile necesare.

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

M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Condiții prealabile pentru servicii bune și de calitate

- Aveți contactele oricărui serviciu care ar putea oferi sprijin în caz de urgență (spitale, poliție, echipamente, asistență etc.)
- și să clarifice condițiile pentru intervențiile lor (răspuns imediat sau în termen de ... ore / zile)
- Consultați-vă cu clienții dacă soluțiile avute în vedere pentru situații de urgență sunt acceptabile pentru aceștia

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



M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Ce să facă dacă...

Rezervarea călătoriei

Agentul de turism:
să fie conștient de condițiile de accesibilitate ale tuturor serviciilor incluse în rezervare și de alternative
Asigurați-vă că sunt respectați timpii minimi pentru solicitarea serviciilor
Oferiți contacte tuturor agenților locali
Sugerați cu tărie clientului să achiziționeze o „asigurare de anulare” și o „asigurare medicală”



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



M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Ce să facă dacă...

Rezervarea călătoriei

Rezervări făcute personal:
Site-urile de rezervare trebuie să arate clientului cu nevoi de acces toate caracteristicile de accesibilitate ale elementelor pe care cumpărătorul dorește să le includă în rezervarea sa
Site-urile de rezervare trebuie să identifice departamentul de contact / persoana responsabilă în cazul furnizării unor informații incorecte
Asigurarea trebuie sugerată cu tărie ca mijloc de prevenire a problemelor neprevăzute
Platformele de rezervare ar trebui să fie accesibile (WAI-W3C)



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



M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Situații neprevăzute

Unele servicii nu sunt accesibile

Referința locală a agentului de turism trebuie:
Să identifice o altă facilitate adecvată pentru client
Să identifice un furnizor local de servicii cu oferta adecvată
Să fie pregătit să acopere diferențele de cost
Să ofere rambursări / despăgubiri dacă alternativa nu este acceptabilă



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



M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Transport terestru

Trenurile, autobuzele, taxiurile, camionetele, autocarele turistice sunt toate mijloace susceptibile pentru uzul clienților cu nevoi de acces.
Comaniile Operatoare:
trebuie să le ofere tuturor acces confortabil și accesibil tuturor
trebuie să includă toate mijloacele de comunicare pentru a informa pasagerii în timpul călătoriei (anunțuri vizuale și vocale, semnalizare clară)
trebuie să instruiască personalul terestru și călător cu privire la asistența acordată clienților cu nevoi specifice de acces și la modul de gestionare a situațiilor neașteptate sau de urgență.



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



M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Situații neprevăzute

Servicii anulate, întârziate, neutilizabile

Comaniile de transport trebuie:
Să verifice utilitatea alternativelor
Să reprogrameze pasagerul în prima cursă disponibilă
Să selecteze un alt mijloc de transport
Să fie pregătit să acopere diferențele de cost
Să autorizeze rambursări / despăgubiri dacă alternativa nu este acceptabilă



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



M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Cazarea

Camerele hotelului sunt rezervate cu mult timp în avans, iar caracteristicile de accesibilitate ar fi trebuit verificate atât de agentul de turism, cât și însuși de client.
Facilitatea trebuie să fie utilizată de clienții cu nevoi de acces în toate serviciile sale interne (mic dejun, sală de conferințe, piscină, spa etc.) și echipamente.
În perioadele de vârf, disponibilitatea camerelor este redusă dacă nu într-o situație de „sold out”.
Numărul de camere „accesibile” reprezintă în mod normal un procent mic din oferta totală a fiecărei facilități.



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



M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Situații neprevăzute

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



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



M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Situații neprevăzute

Ce e de făcut:

Oferiți gratuit o cazare superioară în unitatea dvs. și verificați posibilitatea de utilizare a acesteia de către client
Verificați disponibilitatea hotelurilor alternative și **CONFIRMAȚI** funcțiile de accesibilitate
Fiți pregătit să suportați costurile suplimentare, dacă există
Verificați și asigurați-vă că alternativele sunt aprobate de către client



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



M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Cerințe alimentare și intoleranță

Unele dintre dizabilitățile ascunse pot presupune cerințe dietetice specifice și / sau intoleranță alimentară (diabet, celiac etc.)

Asigurați-vă că meniurile conțin descrierea tuturor ingredientelor din tipul de mâncare și a alergenilor.

În cazul în care cineva are o reacție alergică puternică la alimente:

- Sunați la o asistentă medicală / medic
- Fiți gata să organizați un transfer la cel mai apropiat spital
- Verificați condițiile de valabilitate ale oricărei asigurări de sănătate
- Informați orice persoană de contact menționată de client



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



M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Vizitarea obiectivelor turistice

Vizitarea obiectivelor turistice ale unei destinații este o parte esențială a oricărei vacanțe. Cu toate acestea, unele probleme pot deveni critice „la fața locului”, iar soluțiile trebuie identificate fără întârziere.
Fiecare furnizor de servicii implicat în organizarea călătoriei va fi responsabil pentru competențele sale specifice.



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



M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Situații neprevăzute

- Compania de tururi nu apare
- Autocarul turistic nu este accesibil persoanelor cu mobilitate redusă
- Accesul la monumente / muzee / zona arheologică este dificil / imposibil
- Un membru al grupului de turiști este lăsat în urmă și nu există posibilitatea de a ajunge la el (Persoanele cu deficiențe de auz)
- Călea de vizitare este prea lungă și obositoare



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



M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Situații neprevăzute

Ce e de făcut..

Pentru probleme legate de acces:

Toți agenții care organizează vizite **TREBUIE** să verifice situația de accesibilitate înainte de a include atracția / atracțiile în Tur; identifică alternative și informează Clientul cu privire la programul modificat

Dacă atracția este un 'MUST', identificați instrumente alternative pentru vizită (realitate virtuală, machete etc.)

Informați Clientul despre oboseala traseului/ turului și identificați împreună alternative mai confortabile

Dați instrucțiuni prealabile grupului cu privire la punctele / procedurile de întâlnire în cazul în care se rătăcesc



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



M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Situații neprevăzute

Ce e de făcut

Pentru probleme legate de accesibilitatea transportului sau reprezentări :

Asigurați-vă că agenția de turism va trimite fie un înlocuitor, fie va fi pregătită pentru rambursarea sumei plătite.

Să aveți la dispoziție un taxi accesibil pentru a permite turiștilor cu deficiențe de mobilitate să urmeze autocarul și să participe la vizită.



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



M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Probleme de sănătate

- În mod normal, turiștii iau cu ei toate medicamentele de care ar putea avea nevoie în timpul călătoriei lor.
- În cazul în care cineva se îmbolnăvește:
- Sunați la o asistentă medicală / medic
- Fiți gata să organizați un transfer la cel mai apropiat spital
- Verificați condițiile de valabilitate ale oricărei asigurări de sănătate
- Informați orice persoană de contact care a fost menționat de Client



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



M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Vătămări corporale și accidente

În caz de vătămări corporale sau accidente în timpul șederii sau în timpul turului organizat de vizitare a atracțiilor turistice etc.:

Apelați un medic sau o ambulanță

Mențineți clientul calm

Nu încercați să îl tratați decât dacă ați fost instruit pentru procedurile de prim ajutor

Verificați condițiile de valabilitate ale oricărei asigurări de sănătate



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



M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Cazuri de urgență

În caz de urgență cauzată de incendiu, scurgeri de gaz, cutremure, inundații etc., care ar putea necesita evacuarea clientului:

- Apelați imediat pompierii sau orice alt corp specific, care este responsabil pentru siguranța oamenilor
- Păstrați clientul calm și instruiți-l să aștepte echipa de salvare „oficială”
- Nu întreprindeți nicio acțiune care să îi ajute să iasă din instalație, deoarece acest lucru ar putea fi contrar legii și poate duce la consecințe juridice



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



M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Echipe și piese de schimb

Clienții care utilizează dispozitive de asistență călătoresc în mod normal cu propriile echipamente.

Acestea sunt supuse unor riscuri:

- Poate fi deteriorat în timpul transportului aerian sau în timpul călătoriei
- Se pot rupe în timpul utilizării
- Pot rămâne fără energie electrică
- Pot rămâne fără piese de schimb



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



M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Echipe și piese de schimb

Ce e de făcut

Orice agent al oricărui element al lanțului de servicii turistice care este notificat cu privire la o problemă tehnică cu echipamentul clientului trebuie:

- Să ofere un înlocuitor intern, dacă este disponibil
- Să aivă o listă de mecanici specializați în dispozitive de asistență și piese de schimb
- Să aivă o listă a companiilor care închiriază echipamente pentru mobilitate și / sau confortul persoanei
- Verificați calendarul pentru reparații sau livrare



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



M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Animale de servicii

Mulți turiști cu nevoi de acces sunt ajutați de un animal de serviciu să își desfășoare activitățile zilnice, să se deplaseze și să-și mențină independența.

Prin urmare, animalele de asistență sunt esențiale pentru confortul lor și ar trebui să li se permită să intre în orice loc, interior sau exterior, public sau privat.

Acest drept este, de asemenea, acordat de lege.



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



M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Animale de servicii

Situații neprevăzute

- Administratorii facilităților turistice interzic accesul animalelor de servicii ale oaspeților în hoteluri, restaurante, baruri, zone comerciale, magazine cu amănuntul etc.
- Companiile de transport (autobuze, tramvaie, metrou) nu le acceptă la bordul vehiculelor lor
- Muzeele sau alte facilități culturale interzic intrarea lor
- Alți clienți s-ar putea plânge de prezența animalelor de servicii



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



M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Animale de servicii



Cu anumite excepții!



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



M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Animale de servicii

Ce e de făcut

Clienții:

Să adreseze reclamație conducerii facilității

Să sune la politie

Să depună o reclamație la birourile de turism din zonă sau furnizorii de servicii (personal hotelier, ghizi turistici, șoferi de autobuz, agenții de bilete la muzee, cinematografe, facilități sportive etc.):

Să notifice în prealabil managerul furnizorului facilității

Să explice că legea autorizează în mod specific intrarea animalelor de servicii

Să explice celorlalți clienți că un animal de servicii nu este periculos, este complet instruit și nu va provoca vătămări



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



M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Dezastre naturale sau tulburări politice

Dezastrele naturale neașteptate sau tulburările politice bruște, revoltele, demonstrațiile pot provoca mult stres unui client cu dizabilități.



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



M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Dezastre naturale sau tulburări politice

Ce e de făcut

Agentul de turism:

- Oferiți o modificare a itinerariului
- În situații de urgență, organizați călătoria de întoarcere cât mai curând posibil
- Verificați condițiile aplicabile oricărei asigurări a clientului
- Contactați ambasada sau consulatul clientului pentru asistență organizațională

Biroul turistic

- Furnizați informații actualizate permanente despre situația existentă și evaluați riscurile
- Sprijiniți furnizorii de servicii turistice pentru siguranța și bunăstarea clientului



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



M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Rămâneți conectați

Posibile probleme

Nu există conexiune WIFI în hotel
Unele platforme de mesagerie instant nu sunt acceptate în țara de destinație
Costurile de roaming sunt excesive

Acțiuni

Clienți:
Verificați înainte de plecare
Identificați alternative
Căutați „Cartele telefonice cu oferte pentru turiști”

Managerul / proprietarul facilității:
Oferiți facilități interne (birou executiv) gratuit



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



M2 U1 10 – Gestionarea situațiilor neprevăzute

Activitate în grup

Identifica:

- zone / situații suplimentare care pot crea probleme în diferitele elemente ale lanțului de servicii turistice
- soluții posibile



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



Unități de învățare ale modului 3

Evaluarea accesibilității

U11. Sisteme de informare a accesibilității

U12. Rapoarte de acces și instrumente de colectare

U13. Elaborarea unui audit de acces, tehnici de audit



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

Modulul 3

U11 – SISTEME DE INFORMARE A ACCESIBILITĂȚII



Games Without Barriers project 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.



M3 U1 11 – Sisteme de informare a accesibilității

Obiectivele U1:

1. Să prezinte o serie de scheme de informații privind accesibilitatea, examinând principalele diferențe și similitudini ale acestora.
2. să înțeleagă complexitatea colectării și prezentării datelor de accesibilitate
3. Să învețe cum să evalueze în mod critic calitatea și scopul schemelor de informații privind accesibilitatea și să pregătească auditul unei facilități și / sau servicii turistice.



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



M3 U1 11 – Sisteme de informare a accesibilității

Toate florile caută să atragă polenizatori



Numerose flori pentru diferite insecte. Dar unii au mai mult succes decât alții!



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

M3 U11 – Sisteme de informare a accesibilității

Ce este un sistem de informații privind accesibilitatea?

- Un sistem de comunicare a informațiilor are ca scop asigurarea calității activelor corporale furnizate de destinațiile turistice.
- Poate fi administrat de întreprinderi publice sau private sau ONG-uri
- Intenționează să îndeplinească nevoia de informații privind accesibilitatea turiștilor cu dizabilități sau a persoanelor cu alte cerințe de acces.

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

M3 U11 – Sisteme de informare a accesibilității

Întrebare: Este accesibil pentru mine?

Schemele de informații privind accesibilitatea (AIS) își propun să răspundă la această întrebare!

- deoarece întreprinderile nu pot răspunde la sute de apeluri telefonice și, chiar dacă ar putea, ar putea da informații greșite sau incomplete!

Întrebările cheie care trebuie luate în considerare la examinarea unui AIS sunt:

A cui cerințe de acces sunt acoperite

- Informațiile de accesibilitate sunt pentru un singur tip de utilizator sau pentru mai mulți?
- Cum putem avea încredere în informații?
- Cine colectează informațiile și cum le-a făcut?
- Informațiile sunt fiabile: actualizate, exacte, relevante?

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

M3 U11 – Sisteme de informare a accesibilității

Deci... cine verifică informația?

- Poate nimeni? - Altul decât cel care l-a furnizat (autoevaluat)!
- Autorități publice
- Un consultant de acces / auditor expert / schemă de accesibilitate
- Organizații cu dizabilități (ONG-uri)
- Editori de ghiduri, scriitori profesioniști de călătorie etc.
- Alți turiști / vizitatori (Recenzori și / sau crowd-sourcing)

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

M3 U11 – Sisteme de informare a accesibilității

Să vedem câteva exemple...

- Hotels.com
- Booking.com
- TripAdvisor.com

» «Mainstream» sites

- Euan's Guide
- Accessaloo
- Eating Out Venue Guide

site-uri «Specializate»

- Pantou (Access Statement) ENAT's own «Directory» site

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

M3 U11 – Sisteme de informare a accesibilității

Hotels.com

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

M3 U11 – Sisteme de informare a accesibilității

Booking.com

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

M3 U1 11 – Sisteme de informare a accesibilității

TripAdvisor.com Meniul principal, nu există caracteristici de accesibilitate listate >>>

Price: €274

Popular

Available

Deal

Property type

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M3 U1 11 – Sisteme de informare a accesibilității

TripAdvisor.com

În meniul pop-up se listează accesul pentru scaune cu

Amenities

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M3 U1 11 – Sisteme de informare a accesibilității

Ghidul Euan

DISABLED ACCESS REVIEWS

Reviews and share your experiences...

NEW REVIEWS

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M3 U1 11 – Sisteme de informare a accesibilității

Ghidul Euan

ELUAN'S

Four page results:

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M3 U1 11 – Sisteme de informare a accesibilității

Ghidul Euan

Accessibility Features

Apex City of Edinburgh Hotel

Edinburgh House Hotel

Edinburgh Place

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M3 U1 11 – Sisteme de informare a accesibilității

Accessaloo

Find, add, and share accessible toilets on the go.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M3 U1 11 – Sisteme de informare a accesibilității

Accessaloo – imagini din aplicația de telefon

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

M3 U1 11 – Sisteme de informare a accesibilității

Mâncatul la restaurant - Ghidul localurilor (pentru celiaci)

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

M3 U1 11 – Sisteme de informare a accesibilității

Mâncatul la restaurant - Ghidul localurilor (pentru celiaci)

7918 Venues

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

M3 U1 11 – Sisteme de informare a accesibilității

Eating Out - Ghidul localurilor (pentru celiaci)

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

M3 U1 11 – Sisteme de informare a accesibilității

Pantou-Directiva turismului accesibil

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

M3 U1 11 – Sisteme de informare a accesibilității

Pantou-Directiva turismului accesibil

- Dezvoltat de ENAT și EWORX ca parte a unui studiu european
- Finanțat inițial de Comisia Europeană
- Sprijină IMM-urile din turism
- Include peste 70 de tipuri de servicii, de ex. Site-uri de patrimoniu cultural, cazare, închiriere de echipamente, ghiduri turistice, transferuri ...
- Acoperă TOATE tipurile de clienți și cerințele de acces
- Peste 900 de furnizori accesibili s-au înregistrat deja.
- Gratuit pentru companii, sectorul public și vizitatori

<https://Pantou.org>

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



M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ce este un ghid de accesibilitate?

Un ghid de accesibilitate este un document scris de un furnizor de servicii (sau un agent desemnat) care descrie caracteristicile de accesibilitate ale unui serviciu și / sau ale unei facilități de turism, cât mai obiectiv și factual posibil.

În unele țări sau regiuni se folosește termenul „Ghid de acces” sau „Ghid de accesibilitate”. Înseamnă același lucru.

Ghidul de acces este utilizat pentru a informa potențialii clienți sau vizitatori despre accesibilitatea locului și / sau a serviciului și este deosebit de utilă ca instrument de planificare pentru vizitatorii care au cerințe specifice de acces.

Se realizează pe baza unei liste de verificare care descrie / măsoară accesibilitatea unui loc, proprietăți sau servicii pentru persoane fizice.

Cerințele de accesibilitate sunt legate de toți utilizatorii cu diverse dizabilități și / sau alte cerințe de acces, cum ar fi persoanele cu limitări și deficiențe de mobilitate, persoanele cu deficiențe de auz, de vedere sau cognitive, persoanele în vârstă, familiile cu copii mici și multe altele.



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



M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ce este un ghid de accesibilitate?

Informațiile de accesibilitate furnizate de ghidul de acces sunt foarte importante pentru utilizatorii cu cerințe specifice de acces. Le permite acestora, familiei și prietenilor să ia decizii în cunoștință de cauză cu privire la vizitele lor, ținând cont de cerințele lor, asigurând o vizită și o experiență mai sigură și de o calitate mai bună.

Un ghid de acces poate fi de două feluri:

1. Realizat de experți în accesibilitate individual sau printr-un sistem de acces. Informațiile furnizate prin astfel de declarații de acces sunt exacte și fiabile.
2. Autoevaluat. Declarațiile de acces autoevaluate sunt furnizate de operatorii de turism / proprietarii de afaceri care nu au cunoștințe specifice privind accesibilitatea, dar pot fi foarte utile și corecte, în funcție de conștientizarea importanței acesteia și de posibilitatea curs de formare a proprietarului sau a personalului responsabil.



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



M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ce este un ghid de accesibilitate?



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



M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

De ce este nevoie de un ghid de accesibilitate?

Vizitatorii cu cerințe specifice de acces doresc să cunoască informații practice despre locurile pe care intenționează să le viziteze.

Un ghid acces va ajuta companiile să fie mai vizibile și mai atractive pentru vizitatori. Oferă informații esențiale pentru persoanele cu cerințe de acces, permițând vizitatorilor să ia decizii în cunoștință de cauză, știind dacă o afacere este potrivită pentru ei.

Este o oportunitate de marketing pentru o afacere de a ajunge pe o piață mai largă.

Oferă afacerii avantaje competitive:

- Dacă informațiile de accesibilitate nu sunt clare, este posibil ca vizitatorii să nu fie siguri dacă un loc este potrivit pentru ei prin urmare aleg să meargă în altă parte.

- Dacă vizitatorii sunt siguri că locația este potrivită pentru ei, vor atrage mai mulți vizitatori, familiile lor și prietenii lor.

În plus, un ghid de acces poate fi utilizat și de către personal sau întreprinderi ca referință utilă atunci când se ocupă de întrebările vizitatorilor. De asemenea, crește nivelul de conștientizare a personalului cu privire la accesibilitatea locului.



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



M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

De ce să adăugăm poze?

O imagine pictează o mie de cuvinte. Fotografii sunt esențiale pentru a informa persoanele cu cerințe de acces. De exemplu, fotografiile cu intrarea principală și cu baia sunt destul de importante. Trebuie să puteți încărca fotografiile de pe computer pe măsură ce vă creați ghidul. Vedeți exemple „Ghidul foto și de măsurare”.

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



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



M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Cum să completăm un ghid de acces?

Cine colectează datele?

- Autoevaluat: de către managerul locației sau de către proprietar
- Auditat: de un auditor instruit / expert în accesibilitate

Instrumente de colectare a datelor:

- Accesați șablonul de declarație cu întrebări / listă de verificare la care trebuie răspuns.
- Text de ajutor (dacă există) cum să răspundeți la întrebările din lista de verificare.
- Ghid de măsurare și foto
- Ruletă
- aparat foto
- Notepad sau tabletă



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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Exemplu: Ghid de accesibilitate Pantou *Pantou*

Șablonul ghidului de accesibilitate Pantou este produs de experții ENAT în accesibilitate ca șablon de autoevaluare, pentru acele întreprinderi care nu furnizează informațiile lor de accesibilitate printr-un sistem de acces.


Toți furnizorii trebuie să completeze :

Secțiunea 1.

- Informații generale, inclusiv data creării
- Unde și cum sunt publicate informațiile de accesibilitate
- Servicii furnizate pentru fiecare grup de clienți specific
- Pregătirea personalului

Secțiunea 2 and 3


- Lista de verificare a mediului fizic, utilizată de persoanele care își furnizează serviciile într-o locație fizică, loc sau clădire.
- Echipa Pantou verifică ghidul de acces și poate solicita informații suplimentare înainte ca aceasta să fie publicată în Profilul Pantou al Furnizorului.



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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ghidul de accesibilitate Pantou – Ghid de măsurare și poze



Europeforall Ghid de măsurare și poze este un chestionar de autoevaluare pentru hoteluri și cazări în sistem self-catering <http://www.etcaats.eu/?i=etcaats.en.etcaatslibrary.1927>

Ghidul foto oferă sfaturi despre cum să faceți fotografii, astfel încât acestea să fie de ajutor clienților care au nevoie de informații suplimentare de accesibilitate, atunci când caută un loc de cazare

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ghidul de accesibilitate Pantou –Ghid de măsurare și poze

Măsurare

Este important să luați măsurători precise pentru a fi incluse în Declarația dvs. de acces. Clienții potențiali vor avea nevoie de aceste măsurători pentru a face o alegere în cunoștință de cauză dacă locul sau locul este adecvat pentru a satisface cerințele lor de acces.

Banda de măsurare

Benzile de măsurare sunt disponibile într-o varietate de dimensiuni. Pentru măsurători realizate în interior, ar trebui să fie suficientă o bandă lungă de trei sau cinci metri. De asemenea, puteți utiliza o bandă de măsurare cu laser care este utilă pentru măsurarea distanțelor mai mari, de exemplu, lungimea coridoarelor.

Poate fi necesară o bandă mai lungă sau o bandă laser pentru unele măsurători în aer liber, deși pot fi efectuate și măsurători lungi în mod satisfăcător în etape.



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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ghidul de accesibilitate Pantou –Ghid de măsurare și poze

Măsurarea

Panglica va avea de obicei un cârlig de oțel la capăt. Cârligul poate fi agățat de marginea obiectului/ spațiului care urmează să fie măsurat (metoda 1) sau lipit de ea (metoda 2), în funcție de care față măsoară. Cârligul alunecă ușor înapoi și înainte astfel încât să compenseze propria grosime în funcție de ce metodă este utilizată. Ar trebui să vă înregistrați măsurătorile în cm sau mm, conform instrucțiunilor șablonului listei de verificare. Prin urmare, este important ca banda folosită să aibă o scară metrică pe panglică.



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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

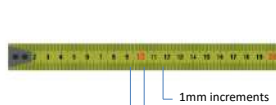
Ghidul de accesibilitate Pantou –Ghid de măsurare și poze

Citirea și înregistrarea măsurătorilor

Ar trebui să vă înregistrați măsurătorile în centimetri sau milimetri. Prin urmare, este important ca banda folosită să aibă o scară metrică pe panglică. O scară metrică este explicată opus. Există zece milimetri într-un centimetru și o sută de centimetri într-un metru. Marcajele principale pe majoritatea benzilor metriche sunt în centimetri. Centimetrii se scriu ca cm; milimetri ca mm și metri ca m.

Examples :

- Ar trebui să înregistrați 10cm ca 100mm
- Ar trebui să înregistrați 55cm ca 550mm
- Ar trebui să înregistrați 100cm ca 1000mm
- Ar trebui să înregistrați 220cm ca 2200mm



1mm increments
cm markings
100mm = 10cm = 0.1m

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ghidul de accesibilitate Pantou –Ghid de măsurare și poze



Question 100: Is the main entrance door manual, automatic, revolving with alternative side being manual door or revolving with no alternative side being manual door?
PRIORITY - Take a picture of the main entrance door

Photo caption: (e.g.) Entrance door revolving with alternative entrance and automatic door
Filename: (e.g.) Main entrance revolving door-001.jpg
Main entrance revolving door-001.jpg
Main entrance door-001.jpg

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ghidul de accesibilitate Pantou

1.4 Our access and customer service policies

★ Insert information about your access policies and customer service in the text box, below.

You may use one or more of the following sentences:

- Our personnel have received training in how to cater for visitors with disabilities or other access requirements. (Specify the type of training and certification, if any).
- We have signed the ENAT Code of Good Conduct (ref. <http://www.accessibletourism.org/?=enat.en.enat-code-of-good-conduct>)
- Customer service:
We offer our customers...

[Empty text box for input]

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ghidul de accesibilitate Pantou

1.5 Where to find our information

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

We provide information about our venue/service:

- on our Website,
- as a downloadable document (e.g. WORD, PDF)
- in a mobile application,
- in printed formats, e.g. by letter, leaflet,
- by telephone
- by text telephone
- by fax
- by E-mail
- in Braille
- on CD-ROM or DVD

Add any details, below:

[Empty text box for input]

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ghidul de accesibilitate Pantou

1.6 Booking/Reservations/Ticketing

★ If relevant, insert information about how customers/visitors can make reservations, book, or buy tickets. Include, for example, links to booking websites and/or telephone numbers.

If not applicable, write: Not applicable in the box.

[Empty text box for input]

1.7 Opening Hours / Days of Operation

★ If relevant, insert information about opening hours. Insert information about days of the week/month/year you are open or closed.

If not applicable, write: Not applicable in the box.

[Empty text box for input]

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ghidul de accesibilitate Pantou

➤ If you do not receive visitors or customers at your premises, you are now ready to save and submit your Access Statement.

➤ Before saving your document, please remove all the pages after this page

➤ Also, remove all the text marked in yellow.

➤ Make sure your document is tidy.

➤ Then save the Access Statement, including your company name in the File name, e.g. MyHotel_Form_A_Pantou_Access_Statement.docx

Send your completed Access Statement to: tourism@eworx.eu

Thankyou for your cooperation!

Next Step:
If you offer your services at indoor or outdoor premises, please continue to Sections 2 and 3, below, to describe the accessibility of your facilities.

[Empty text box for input]

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ghidul de accesibilitate Pantou

The following Sections, 2 and 3 should be filled in by those suppliers who provide their services in a specific venue, building or outdoor location, describing the physical access.

Section 2. Visiting us

This section will show the general location of your establishment and give information about the available public transport services and directions for drivers using private vehicles.

Map
If you have map, add the link and/or you may insert the image here.

Insert GPS coordinates in text format beneath the map, if possible.

[Empty text box for input]

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ghidul de accesibilitate Pantou

2.1 How to reach us

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

Fill in the information where there are gaps.

Then, add text in the box below, if you wish to add more details.

The approximate distance from _____ (indicate: terminal/bus stop/etc.) to the venue is: xxx metres/kilometres.

There is a drop-off point for passengers outside the venue.

You can reach us:

- by bus
- by train / tram / metro / underground
- by taxi
- by car
- by boat / ferry
- by our own transfer vehicle (taxi, bus / van).

You may also add links to bus and train timetables in the box below.

[Empty text box for input]

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ghidul de accesibilitate Pantou

Section 3. At the venue

This section refers to your customer service, physical access and other accessibility information.

You can use the "Measurement Guide" at: https://www.gameswithoutbarriers.eu/Portals/0/Measurement_guide_v2.0-small-en.pdf to help you measure the requested dimensions accurately.

3.1 Customer service and safety at the venue

★ Describe your customer services at the venue for people with specific access requirements.

(Aspects of customer service information that you may have described in Section 1.4 can be described in more detail, if necessary).

★ Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue and add further information in the text box, below, as appropriate.
DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ghidul de accesibilitate Pantou

Assistance/guide dogs

- Assistance/guide dogs are not allowed on our premises.
- Assistance/guide dogs are allowed on our premises.
- We provide water bowls for assistance/guide dogs.
- We provide a toilet area for assistance/guide dogs.

Accessible Transfers

- We provide transfers with our own wheelchair accessible vehicle.
- We can arrange transfers with a wheelchair accessible vehicle.

Wheelchairs and other mobility equipment

- You can borrow a wheelchair at our premises.
- You can rent a wheelchair at our premises.
- You can borrow a portable seat at our premises.

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ghidul de accesibilitate Pantou

For serviced accommodation Only applies to accommodation providers.

- We offer 24-hour reception call service.
- We offer 24-hour room service.
- Meals can be served in the guest room.
- We provide a vibrating alarm for guests with hearing impairments.
- We provide a vibrating pillow-pad for guests with hearing impairments.

Evacuation procedures

- We have evacuation procedures in case of emergency.
- Our staff are trained to assist people with disabilities in emergency evacuations.
- Evacuation routes are signposted.
- Evacuation plans are available to guests.

★ Describe other customer services, equipment, procedures, etc. in the text box

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ghidul de accesibilitate Pantou

3.2 Parking

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

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

Insert numbers where you see xxx.

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

In the text box you may add further details.

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ghidul de accesibilitate Pantou

3.3 Main entrance

★ Describe the main entrance.

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

Insert numbers where you see xx or xxx.

- The main entrance has level access. (Level access means no step or threshold higher than 2 cm.)
- The main entrance has xx steps. (insert number of steps).
- The steps at the main entrance have a handrail on one side.
- The steps at the main entrance have handrails on both sides.
- There are tactile and visual markings indicating the beginning and end of the steps.
- The main entrance can be reached by a ramp.
- The slope of the ramp is xx %. (Use the Measurement Guide to calculate the slope or use any available app for iPad or tablet).
- The ramp has a handrail on one side.
- The ramp has handrails on both sides.

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ghidul de accesibilitate Pantou

- The clear width of the ramp is xxx cm.
- There are tactile and visual markings indicating the beginning and end of the ramp.
- The main entrance can be reached by a platform lift.
- The main entrance door is manual.
- The main entrance door is automatic.
- The main entrance door is sliding.
- The main entrance door is revolving door with additional side manual door.
- The main entrance door is revolving door without additional side manual door.
- The clear width of the door opening, when fully open is xxx cm.
- There are safety markings or labels on large glass doors or windows to avoid people walking into them by accident.
- The entrance is well lit.
- The entrance is covered/shaded.
- There is a doorbell / call button for assistance.
- There is a sign indicating an alternative level-access entrance. (Keep this sentence only if the main entrance does not have level access and there is an alternative entrance with level access).

In the text box you may add further details about the main entrance.

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ghidul de accesibilitate Pantou

3.4 Alternative level-access entrance or alternative entrance reached by a lift

- Describe the alternative entrance if the MAIN ENTRANCE is not suitable for wheelchair users and the alternative entrance is accessible for them.

You may delete question 3.4 completely, if there is no alternative entrance for wheelchair users.

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

Insert numbers where you see xx or xxx.

- There is an alternative entrance that has level access.
- The alternative entrance can be reached by a ramp.
- The slope of the ramp is xx % (Use the Measurement Guide to calculate the slope or use any available app for iPad or tablet).
- The ramp has a handrail on one side.
- The ramp has handrails on both sides.
- The clear width of the ramp is xxx cm.
- There are tactile and visual markings indicating the beginning and end of the ramp.
- The alternative entrance is reached by a platform lift.

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ghidul de accesibilitate Pantou

- The alternative entrance door is manual.
- The alternative entrance door is automatic.
- The alternative entrance door is sliding.
- The clear width of the door opening, when fully open is xxx cm.
- There are safety markings or labels on large glass doors or windows to avoid people walking into them by accident.
- The alternative entrance is well lit.
- The alternative entrance is covered/sheltered.
- There is a doorbell / call button for assistance.

In the text box you may add further details.

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ghidul de accesibilitate Pantou

3.5 Reception area / lobby / customer service area

- Describe the features of the Reception / lobby / customer service area.
- Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue. DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY.

Insert numbers where you see xx or xxx.

Please describe, referring to the issues below:

- Seating is provided for guests.
- The height of the counter is xxx cm.
- There is a lower counter suitable for wheelchair users and short people at height of xxx cm.
- There is a hearing loop at the reception desk for people with hearing aids.
- Free WiFi is available.
- WiFi is available for payment.
- There is an internet point for the use of guests.

In the text box you may describe, briefly, signage e.g. if signage has clear, large letters, contrasting background, and if pictograms or Braille or tactile route markings are used to indicate toilets, restaurant, directions, etc.

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

M3 LU12 - Access statements and collection tools

Ghidul de accesibilitate Pantou

3.6 Moving around the venue

- Describe the access routes at the venue.
- Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue. DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY.

Insert numbers where you see x, xx or xxx.

Corridors and access routes

- The corridors /access routes' minimum width is xxx cm.
- The floors of the corridors/access routes are: Indicate e.g. carpet, wooden, tiled, ... as appropriate.

Lift

- The minimum width of corridors/access routes is xxx cm.
- There is a lift to all floors.
- The lift is reaching only floors: x, x, x, x, x (indicate which floor numbers, separated by commas)
- The clear opening width of the lift door when fully open is xxx cm.
- The internal floor dimensions of the lift cabin are: width xxx cm, x xxx cm, depth.
- The lift control buttons are at a height of xx cm, above floor level.
- The lift control buttons are raised/tactile.
- The lift control buttons are marked in Braille.
- The lift stops are announced verbally.
- The lift stops are announced visually.

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ghidul de accesibilitate Pantou

3.7 Public use toilets

- Describe the common or public-use toilets, if any.
- Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue. DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY.

Insert numbers where you see x, xx or xxx.

- There are public use toilets at our premises.
- There are no public use toilets.
- There are no public use toilets for people with disabilities.
- There are public use toilet(s) for people with disabilities.
- The toilet door clear width when fully open is xxx cm.
- There are support handrails beside the toilet (indicate they are on one or on both sides)
- The height of the toilet seat from the floor is xxx cm.
- The width of the floor space at the left side of the toilet is xxx cm.
- The width of the floor space at the right side of the toilet is xxx cm.
- The length of the floor space in front of the toilet is xxx cm.
- The height of the free space from the floor to the underside of the washbasin is xx cm.
- The toilet floor is: Indicate tiled, marble, PVC, inlounr, wooden, ... as appropriate.
- There is a safety alarm in the toilet.
- Changing facilities for babies are available.

If the toilet for people with disabilities is kept locked, describe the arrangements for obtaining a key in the text box below.

If you have more than one public use toilet for people with disabilities, describe other toilet(s) in the text box below, with information and dimensions, as above.

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ghidul de accesibilitate Pantou

3.8 Café / dining / bar / refreshments facilities

This section applies to establishments, either indoors or outdoors, that serve food and drink, such as restaurants, cafeterias etc. and hotel breakfast, dining and bar areas.

- Describe the café, dining, bar or refreshment facility(ies)
- Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue. DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY.

Insert numbers where you see xx or xxx.

You can REPEAT this SECTION to describe more food and beverage facilities after completing the first set of questions.

3.8.1 (Write, in the space, the name or location of the room or facility, e.g. Breakfast Room or Roof-top cafe)

- There is level access to the room.
- The door is manual.

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ghidul de accesibilitate Pantou

- The door is sliding.
- The door is automatic.
- The clear entrance width is xxx cm.
- Ylster service available.
- The facility is self-service.
- The minimum width of passage between tables and chairs is xxx cm.
- The height of self-service counters is xxx cm.
- There is a lower counter area or table for guests using a wheelchair and children at a height of xxx cm.
- We can provide high chairs for babies and small children.
- There are contrast markings on large glass windows or doors.
- Large print menus are available.
- Pictorial menus are available.
- Menus describe the ingredients of meals.
- Menus are available in x, x, x, x languages (indicate which languages, separated by commas).
- Our menu includes meals for people who require special diets.
- We provide meals for people who require special diets upon request.

List, in the text box below, the types of special diet meals you provide e.g. gluten-free, diabetic meals, vegetarian, vegan, lactose-free, halal, etc.

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ghidul de accesibilitate Pantou

You may REPEAT all sentences above to describe a second cafe/dining/bar/refreshment facility

3.8.2
(Write, in the space, the name of the room or facility, e.g. Breakfast Room).

Your answers and your text (2nd Café / dining / refreshments area 2)

You may REPEAT all sentences above to describe a third cafe/dining/bar/refreshment facility

3.8.3
(Write, in the space, the name of the room or facility, e.g. Breakfast Room).

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ghidul de accesibilitate Pantou

3.9 Accommodation / Guest rooms

Describe the accommodation / guest rooms – classified as being for guests with disabilities, if any

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

Insert numbers where you see xx or xxx.

- We have xxx guest rooms.
- All our rooms are non-smoking.
- We have smoking and non-smoking rooms.

Guest rooms for people with disabilities

- All our guest rooms are suitable for people with disabilities.
- xxx guest rooms are suitable for people with disabilities
- xxx guest rooms for people with disabilities are situated on the ground floor.
- All our guest rooms for people with disabilities have on-suite bathrooms.
- xxx guest rooms for people with disabilities have on-suite bathrooms.
- xxx guest rooms for people with disabilities have shared bathrooms.

Description of typical guest room for people with disabilities

- The clear opening width of the door is xxx cm.
- The room key is a traditional metal type.
- The room key is an electronic card type.
- There is a single bed.

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ghidul de accesibilitate Pantou

3.10 Bathrooms / Shower rooms for guests with disabilities

Describe the bathroom/shower room – classified as being for guests with disabilities, if any.

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

Insert numbers where you see xx or xxx.

- The bathroom is an "en-suite" bathroom.
- The bathroom is a shared bathroom.
- The clear opening width of the door is xxx cm.
- There is a bathtub with support handrails.
- There is a bathtub without support handrails
- We provide a non-slip bathroom.
- There is a level access (roll-in) shower.
- There is a shower tray with a raised edge of xx cm.
- There is a shower tray with a raised edge of xx cm. in a cabin (with doors).
- The shower has support handrails.
- A fixed shower seat is provided.
- A movable shower seat is provided.
- The height of the shower head is fixed at xx cm.
- The height of the shower head can be adjusted.
- The height of the toilet seat from the floor is xxx cm.
- The width of the floor space at the left side of the toilet is xxx cm.

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

M3 LU12 - Access statements and collection tools

Ghidul de accesibilitate Pantou

3.11 Kitchen / kitchenette

Applies to accommodation facilities providing a kitchen area or cooking facilities for visitors, such as rented apartments, hotels, youth hostels, etc.

3.12 Indoor facilities

One or more facilities can be described separately, e.g. exhibition space, picture gallery, lounge, retail area, also including indoor transport terminals, conference room, meeting room, cinema, theatre, concert and opera halls, sports venues, spa, swimming pool, etc.

Describe the indoor facilities, if any.

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

Insert numbers where you see xx or xxx.

You can describe more indoor facilities after completing the first set of questions.

3.12.1
(Write, in the space, the name of the room or facility, e.g. Meeting/conference room).

- There is level access to the facility.
- The door is manual.

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ghidul de accesibilitate Pantou

3.13 Outdoor facilities

One or more facilities can be described separately, e.g. garden, park, retail area, outdoor swimming pool, golf course, marina, fishing point, bird-watching hide, paths or trails, also including outdoor transport terminals, sports stadium, open-air cinema, concert or festival venue, etc.

Describe the outdoor facilities, if any.

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

Insert numbers where you see xx or xxx.

You can describe more indoor facilities after completing the first set of questions.

3.13.1 Outdoor Facility 1
(Write, in the space, the name of the facility, e.g. Exhibition space).

Entrance

- There is level access.
- The main entrance has a clear opening width of xxx cm.

Ticket counter/ reception

- Counters at the reception/ticket area are at a height of xxx cm.
- We provide an induction loop for people with hearing impairments.

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ghidul de accesibilitate Pantou

Please add further information, in the text box below, for example:

- Describe information points and signage. (Where they are located, height, use of maps, text, images, tactile information, Braille).
- Indicate areas of the facility which cannot be reached by a level access route (not allowing access to wheelchair users and visitors with walking difficulties).
- Indicate obstacles that may be present in certain circulation routes (e.g. flights of steps or immovable objects that may prevent easy access).
- Outdoor routes that have tactile markings to assist blind visitors and people with low vision.
- Give additional information about any features or special equipment to enable use of the facility by people with disabilities, small children or others.
- Describe if there are dark or poorly lit areas that may cause inconvenience to people with visual impairments.

Your text (1st outdoor facility)

You may REPEAT all sentences above to describe a second indoor facility

3.13.2 Outdoor Facility 2, (Write, in the space, the name of the facility, e.g. Gardens)

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Ghidul de accesibilitate Pantou

Please do NOT remove the following text!
The Advisory Notice must be present on your Access Statement.

Advisory Notice:

The Pantou Access Statement, when completed by a supplier, is intended only as an advisory document and it cannot guarantee the level of accessibility that is stated by the assessor. Neither Pantou, ENAT or the European Commission can be held responsible for any loss or damages that may result from the use of information that is contained in the Pantou Access Statement. Visitors are always advised to contact the establishment / company in advance of a visit or making a booking to verify the information that is given in this statement.

Now please make sure you have removed all text that is marked in yellow.

Remove any sentences that do not apply to your venue, as mentioned in each section.

Also delete any empty text boxes.

Save the Access Statement in WORD file format, including your company name in the file name, e.g. MyHotel_Form_A_Pantou_Access_Statement.docx

Send your completed Access Statement to Pantou: pantou@enat.ro

Thankyou for your cooperation.

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

EXAMPLU Ghid de accesibilitate: Agriturismo Le Sorgenti

Section 1. General information

1.1 Name, address and contact details

Agriturismo Le Sorgenti
Address:
Loc. Pantano, 58017 Pitigliano, Italy
Telephone: + 39 349 7421391 + 39 328 472640
Email: info@lesorgentiagriturismo.com
Website: <https://www.lesorgentiagriturismo.com/>

1.2 General description of our services

Accessible Hospitality – Private Country House with 2 apartments
One is adapted to wheelchairs users

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

EXAMPLU Ghid de accesibilitate pentru: Agriturismo Le Sorgenti

1.3 Who we cater for *

We can provide accessible services for

- People with motor impairments
- People who use a wheelchair

1.4 Our access and customer service policies

We give to our clients detailed information about accessible sites and services available in our area (restaurant, museums, activities)

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

EXAMPLU Ghid de accesibilitate pentru : Agriturismo Le Sorgenti

1.5 Where to find our information

We provide information about our venue/service:

- on our Website
- as a downloadable document (e.g. WORD, PDF)
- by telephone, by e mail

1.6 Booking/Reservations/Ticketing

Reservations by e mail

1.7 Opening Hours / Days of Operation

The property is open all the year. Arrivals should be communicated in advance in order to organize the check in. The owners live near the property.

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

EXAMPLU Ghid de accesibilitate pentru : Agriturismo Le Sorgenti

Section 3. At the venue

3.1 Customer service and safety at the venue

Assistance/guide dogs

- Assistance/guide dogs are allowed on our premises.
- We provide water bowls for assistance/guide dogs.
- We provide a toilet area for assistance/guide dogs.
- There is a lot of space outside, not a special area for dogs

Accessible Transfers

- No transfers possible, clients need a own car or a rental car/van to arrive and to move around and to make shopping etc.

Wheelchairs and other mobility equipment

- You can borrow a wheelchair at our premises.
- You can rent a wheelchair at our premises.
- You can borrow a portable seat at our premises.

For serviced accommodation

- We offer 24-hour reception call service. In case of need clients can call the owner at the mobile numbers.

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

EXAMPLU Ghid de accesibilitate pentru : Agriturismo Le Sorgenti

3.2 Parking

- We have a private parking area for our guests.
- There are 1 designated parking space for people with disabilities.
- The approximate distance from the designated parking spaces to the venue entrance is 1.5 metres
- The pavement surface of the route to the entrance is made of brick, porcelain and travertine (local stone)
- The route to the entrance is flat.

3.3 Main entrance ground floor apartment

- The main entrance has 1 step
- The main entrance can be reached by a ramp.
- The slope of the ramp is about 3%.
- The main entrance door is manual.
- The clear width of the door opening, when fully open is 110 cm.
- The entrance is covered/sheltered.

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

EXAMPLU Ghid de accesibilitate pentru : Agriturismo Le Sorgenti

3.9 Accommodation / Guest rooms

- We have 1 guest room.
- All our rooms are non-smoking.
- We have smoking and non-smoking rooms.

Guest rooms for people with disabilities

- 2 guest rooms are suitable for people with disabilities
- 2 guest rooms for people with disabilities are situated on the ground floor.
- All our guest rooms for people with disabilities have en-suits bathrooms.
- 1 guest room for people with disabilities has en-suite bathrooms.

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

EXAMPLU Ghid de accesibilitate pentru : Agriturismo Le Sorgenti

Description of typical guest room for people with disabilities

- The clear opening width of the door is 88 cm.
- The room key is a traditional metal type.
- There is a double bed (French size)
- The widest free floor space at the side of the bed is 25 cm.
- The height of the bed (measured from floor to top of mattress) is 60 cm.
- There is a lower wardrobe clothes rail reachable by wheelchair users and short people at a height of 150 cm.
- The floor is made by brick, porcelain and travertine (local stone)

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

EXAMPLU Ghid de accesibilitate pentru : Agriturismo Le Sorgenti

3.10 Bathrooms / Shower rooms for guests with disabilities

- The bathroom is an "en-suite" bathroom
- The clear opening width of the door is 88 cm.
- There is a level access (roll-in) shower.
- The shower has 1 support handrail.
- A fixed shower seat is provided.
- A movable shower seat is provided.
- The height of the shower head is fixed at 53 cm.
- The height of the toilet seat from the floor is 52 cm.
- The width of the floor space at the left side of the toilet is more of 100 cm.
- The length of the floor space in front of the toilet is 58 cm.
- The toilet has 1 support handrail.
- The height of the free space from the floor to the underside of the washbasin is 70 cm.
- The bathroom floor is made by travertine stone (local stone)
- There is a safety alarm system in the bathroom. Yes, a string alarm

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

EXAMPLU Ghid de accesibilitate pentru : Agriturismo Le Sorgenti

3.11 Kitchen / kitchenette

- The clear opening width of the door is 0 cm. There is no door in the kitchen, it's an open space with kitchen and living room
- The height of the work surface and top of sink from the floor is 87 cm.
- The height of the free space from the floor to the underside of the kitchen table is ___ cm.
- The sink and the cooktop can be used by wheelchair users

3.13 Outdoor facilities

3.13.1 Private Garden with barbecue

Pathways and access routes

- The surfaces of pathways and access routes are accessible to wheelchair users or visitors with walking difficulties

There is a big private garden with barbecue, the access to the garden has no slopes and is adapted to wheelchair users or people with walking difficulties
There is in summer a small swimming pool but it is not adapted to wheelchair users (no lift)

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

EXAMPLU Ghid de accesibilitate cu eticheta de calitate ENAT pentru: Maritime Hotel-Bantry, Irlanda

Map
Link to: [Google Map, The Maritime Hotel](#)

GPS Coordinates: Lat: 51.6802° N, 9.4570° W

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

EXAMPLE Ghid de accesibilitate cu eticheta de calitate ENAT pentru: Maritime Hotel-Bantry, Irlanda

Reception area / lobby

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

Hotel Reception Area

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

EXAMPLE Ghid de accesibilitate cu eticheta de calitate ENAT pentru: Maritime Hotel-Bantry, Irlanda

Accessible Guestroom (number 351)

Accessible guest room:

- All guest rooms are accessible for customers using a wheelchair, with an auto-lift/shower and roll-in shower.
- 2 accessible guest apartments have adjoining rooms.
- The accessible rooms are located on the 3rd and 4th floors.
- The clear opening width of the guestroom door is 78 cm (e.g. room 307) or 73 cm (e.g. room 317).
- The room has a flat carpet.
- The room key is an electronic card key.
- Single and double beds are available.
- Bed height is top of cover to 65cm.

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

EXAMPLE Ghid de accesibilitate cu eticheta de calitate ENAT pentru: Maritime Hotel-Bantry, Irlanda

The Ocean Restaurant

- There is level access to the room.
- Access is via double manual doors from the Reception area or from the street entrance, via double manual doors.
- The clear entrance door width is 157cm (with both doors open).
- The facility is self-service (for breakfast) but waiter service is available on request.
- The minimum width of passage between tables and chairs is 95cm.
- The height of self-service buffet counter is 79cm.
- The tables are rectangular.
- Free height under the table for the knees is 75cm.

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

EXAMPLE Ghid de accesibilitate cu eticheta de calitate ENAT pentru: Maritime Hotel-Bantry, Irlanda

- Our menu includes meals for people who require special diets.
- We can provide meals for people who require special diets upon request.
- We can provide meals for people who require special diets upon request.

The Ocean Restaurant and Breakfast Room

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Accesați ghidul de accesibilitate al Marii Britanii

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Accesați ghidul de accesibilitate al Marii Britanii

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Accesați ghidul de accesibilitate al Marii Britanii

Accessibility Guides

The official site to create and publish your guide [Log In](#) | [Register](#)

Example Guides

Do you want to see what a completed Accessibility Guide looks like? Here are some examples of published guides.

Self-catering Example
An example of a self-catering unit.
[Download Self-catering Example Accessibility Guide](#)

Restaurant Example
An example of a restaurant.
[Download Restaurant Example Accessibility Guide](#)

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Accesați ghidul de accesibilitate al Marii Britanii

Accessibility Guide for The Example Restaurant

Contact for accessibility enquiries: Zoe Bloggs
zoe@example.com | 011-472 2208 | www.visitexample.com

Created last updated: 22 May 2019

[At a glance](#) | [Getting here](#) | [Arrival](#) | [Getting around inside](#) | [Getting around outside](#) | [Customer care support](#)

[Download this guide as a docx](#) | [Share this guide](#)

Welcome

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Accesați ghidul de accesibilitate al Marii Britanii

Welcome

Family-run restaurant, offering a mix of traditional dishes with great quality locally sourced produce. We pride ourselves on having the warm, welcoming atmosphere of a traditional restaurant, but always provide excellent catering, enjoyable atmosphere and quality dining experience guaranteed.

Severely to fully visually impaired catering for events of 100. Assistance dogs welcome and water levels can be provided. Learn the song: [WATERLOO LAMB ROBERT 2018 \(SCOTLAND & SPIRIT OF ITS OWN - SPIRIT SOUNDS\)](#)

Level Access

Level access

- The main entrance has level access.
- There is level access from the main entrance to:
[Accessible toilet](#) | [Dining table](#) | [Bar](#)

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Accesați ghidul de accesibilitate al Marii Britanii

Level Access

Hearing

- The fire alarm has flashing lights.
- We have a hearing loop in the restaurant area and at reception.
- Some staff have disability awareness training.

Visual

General

Any information, comments and views made available to users via this Accessibility Guide are provided directly from third party business operators. VisitEngland and VisitScotland do not endorse or warrant the information. Any reliance on this Accessibility Guide is at your own risk. This guide is not intended to be a substitute for users making their own checks, enquiries and investigations directly with the business operators prior to making any booking or visiting the venue.

VisitEngland | VisitScotland | Alba
Copyright © 2019 VisitEngland | VisitScotland | Website Accessibility | Contact Us | Cookies | Terms & Conditions

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

M3 U1 12 –Ghid de accesibilitate și instrumente de colectare

Accesați ghidul de accesibilitate al Marii Britanii

Level Access

Hearing

Visual

General

General

- There is a public toilet for disabled visitors.
- Some staff have disability awareness training.
- We have emergency evacuation procedures for disabled visitors.

Any information, comments and views made available to users via this Accessibility Guide are provided directly from third party business operators. VisitEngland and VisitScotland do not endorse or warrant the information. Any reliance on this Accessibility Guide is at your own risk. This guide is not intended to be a substitute for users making their own checks, enquiries and investigations directly with the business operators prior to making any booking or visiting the venue.

VisitEngland | VisitScotland | Alba
Copyright © 2019 VisitEngland | VisitScotland | Website Accessibility | Contact Us | Cookies | Terms & Conditions

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

Modulul 3

U13 Elaborarea unui ghid de acces, tehnici de audit

Games Without Barriers
Tourism Training

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.



M3 U1 13 – Elaborarea unui ghid de acces, tehnici de audit

Obiectivele U1

să efectueze auditul de acces al unei locații turistice

Să realizeze un ghid de acces, utilizând instrumentul de colectare a datelor Pantou.

Pantou



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



M3 U1 13 – Elaborarea unui ghid de acces, tehnici de audit

Elementele auditului de acces

Selectarea unui loc turistic

Listă de verificare a accesibilității / instrument de verificare (pe hârtie sau aplicație)

Interviu cu administratorul clădirii / facilității sau proprietarul și persoana responsabilă de accesibilitate, (dacă există) pentru a identifica:

Politica de management privind accesibilitatea

Domenii care trebuie auditate

Servicii oferite pentru clienți.

Domeniile cheie care trebuie utilizate ca exemple în exercițiul practic:

Caracteristici comune ale clădirilor și facilităților, de ex. intrare, recepție, toalete de uz public, elemente de circulație orizontală și verticală (cum ar fi coridoare, ascensoare, scări, ...)

Zone funcționale specifice în funcție de utilizarea intenționată a clădirii sau instalației, de ex. Săli de clasă într-o clădire educațională, cameră de oaspeți într-un hotel, zonă de luat masa într-un restaurant)



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



M3 U1 13 – Elaborarea unui ghid de acces, tehnici de audit

Elementele auditului de acces (continuare)

Unelte de măsurare, de ex. bandă măsurătoare, aparat de fotografiat etc.

Ghid foto și de măsurare (studiat în prealabil)



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



M3 U1 13 – Elaborarea unui ghid de acces, tehnici de audit

Auditul accesului fizic la fața locului

În acest exercițiu:

Grupul este împărțit în echipe mai mici pentru a măsura și descrie diferite zone ale clădirii / facilității, utilizând lista de verificare

Profesorul supraveghează și îndrumă echipele atunci când efectuează măsurători

Fiecare clădire / locație este un caz diferit și este posibil ca unele caracteristici sau probleme de acces să nu fie capturate de lista de verificare.

Problemele specifice sau situațiile / obstacolele neprevăzute în timpul auditului sunt explicate de către instructor

Dacă este necesar, se oferă îndrumări suplimentare cu privire la măsurători în cazul în care sunt întâmpinate obstacole sau dificultăți specifice de acces, pentru a ajuta cursanții să înțeleagă problemele și modalitățile posibile de depășire a acestora.



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



M3 U1 13 – Elaborarea unui ghid de acces, tehnici de audit

Completarea declarației de acces

Echipele de audit își vor raporta măsurătorile și alte date (descrieri de text), urmând lista de verificare, pentru a compila Declarația de acces Pantou

Fotografiile sunt folosite pentru a ilustra caracteristicile și obstacolele de accesibilitate, dacă există, pentru a îmbunătăți informațiile pentru utilizatorii ghidului.

Problemele de accesibilitate care au fost identificate ar trebui să fie descrise pe scurt și evidențiate ca comentarii în secțiunile relevante ale Declarației de acces, pentru a asigura informații obiective și fiabile care sunt utile vizitatorului.



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



Unități de învățare ale modului 4

Informație și comunicare

U1 14. Furnizarea de informații clienților cu nevoi de acces

U1 15. Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi

U1 16. Accesibilitatea de marketing



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

Modulul 4

U14 – Furnizarea de informații clienților cu nevoi de acces

Games Without Barriers project 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.

M4 U14 – Furnizarea de informații clienților cu nevoi de acces

Informații legate de accesibilitate

Probleme cheie

- Permiteți turiștilor cu cerințe specifice de acces să facă alegeri în cunoștință de cauză
- Furnizați informații care corespund cerințelor individuale de acces
- Oferiți informații într-un mod simplu și clar.
- Asigurați-vă că informațiile sunt verificate și actualizate
- Informațiile trebuie să fie accesibile - în formate care îndeplinesc cerințele de comunicare ale utilizatorilor

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

M4 U14 – Furnizarea de informații clienților cu nevoi de acces

De ce cumpără oamenii?

1. Nevoi de bază, cum ar fi hrană și adăpost.	11. Răsfățul eului.
2. Confort.	12. Identitate de nișă.
3. Înlocuire.	13. Presiunea colegilor.
4. Prestigiu sau aspirație.	14. Pentru o cauză bună.
5. Vid emoțional.	15. Reciprocitate sau vinovăție.
6. Prețuri mai mici.	16. Empatie.
7. E valoros.	17. Dependenta.
8. Recunoașterea brandului.	18. Frică.
9. Moft sau inovație.	19. Indulgență.
10. Achiziție obligatorie.	20. Imputernicire.

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

M4 U14 – Furnizarea de informații clienților cu nevoi de acces

Vizitatorii nu răspund doar la „faptele simple”. Informațiile de accesibilitate pe care le furnizați spun ceva despre dvs., furnizorul.

- Empatie: Are furnizorul o atitudine pozitivă față de mine?
- Cunoștințe de specialitate: Înțeleg ei oare cu adevărat nevoile mele?
- Încredere: Pot fi sigur că ceea ce spun ei este adevărat?
- Împuternicire: Produsul / serviciul lor mă va lăsa oare să acționez independent?

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

M4 U14 – Furnizarea de informații clienților cu nevoi de acces

Diversitatea abilităților utilizatorilor

- **Dificultăți de învățare și alte limitări cognitive**
 - Dificultăți de vorbire, dificultăți în citirea unui text sau pictograme
- **Surditate și limitări ale auzului**
 - Comunicare față în față, citirea buzelor, limbaje semnale, telefon, buclă auditivă, alternative de text
- **Orbire și limitări vizuale**
 - Contrast de culoare, daltonism, dimensiune și formă a imaginilor și fonturilor, Braille
- **Limitări de mobilitate**
 - Gama de mișcare, utilizarea tehnologiilor de asistare, prezentarea informațiilor la vedere și la îndemână
- **Limitări ale dexterității**
 - Manipularea materialului informațional, folosind dispozitive de comunicații, tehnologii de asistare

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

M4 U14 – Furnizarea de informații clienților cu nevoi de acces

Cât de accesibile sunt informațiile dvs.?

Cât de utile sunt informațiile dvs.?

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

M4 U14 – Furnizarea de informații clienților cu nevoi de acces

Informații pentru persoanele cu cerințe specifice de acces

It is particularly important for people with access needs that the information is:

- 1 Easy to find**
In a specific "Access" section as well as throughout the website
- 2 Accessible**
With information in a number of accessible formats
- 3 Reliable**
With an indication of who or what organisation is providing the information
- 4 Accurate**
So there are no nasty surprises on arrival
- 5 Up to date**
With a clear indication which season/year the data refers to and when the information was last updated

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

M4 U14 – Furnizarea de informații clienților cu nevoi de acces

Informații pe parcursul călătoriei vizitatorilor

- 1 Push/Pull factors**
Accessible information offered at this stage and throughout experience
- 2 Booking made easy**
+ further information available to confirm decision
- 3 Travel to destination**
All elements meet access requirements
- 4 Destination experience**
Accessibility of all elements determines satisfaction
- 5 Travel from destination**
All elements meet access requirements
- 6 Recollection of experience**
determines positive/negative view

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

M4 U14 – Furnizarea de informații clienților cu nevoi de acces

Informații pe parcursul călătoriei vizitatorilor

- 1 Push/Pull factors**
+ Accessible information offered at this stage and throughout experience
- 2 Booking made easy**
+ further information available to confirm decision
- 3 Travel to destination**
All elements meet access requirements
- 4 Destination experience**
Accessibility of all elements determines satisfaction
- 5 Travel from destination**
All elements meet access requirements
- 6 Recollection of experience**
determines positive/negative view

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

M4 U14 – Furnizarea de informații clienților cu nevoi de acces

Google «cele 5 etape ale călătoriei» (2011, 2013)

Călătorii caută informații în timp ce trec prin cele cinci etape cheie ale călătoriei.

Visând: 68% dintre călătorii de afaceri urmăresc videoclipuri online legate de călătorii. Dintre aceștia, 68% se gândesc la o călătorie.

Planificare: Călătorul obișnuit vizitează aproximativ 22 de site-uri de călătorii în timpul a 9,5 sesiuni de căutare înainte de a efectua rezervarea. 85% dintre turiștii de agrement consideră internetul principala lor sursă de planificare a călătoriilor.

Rezervare: 37% dintre turiștii de agrement declară că internetul i-a determinat să facă rezervări, în creștere comparativ cu procentul de 28% existent în urmă cu doi ani. 53% dintre călătorii intenționează să sporească cumpărăturile în comparație cu acest an.

Experiență: 70% dintre călătorii de afaceri își verifică zborurile / hotelul cu dispozitivul mobil. Aproape 1 din 4 interogări hoteliere provin de la un telefon mobil. Peste 50% dintre călătorii utilizează telefonul mobil sau dispozitivul pentru informații legate de călătorii.

Distribuire: aproximativ 1 din 3 călătorii de afaceri au postat recenzii online despre locurile în care au fost.

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

M4 U14 – Furnizarea de informații clienților cu nevoi de acces

Împlinirea visului

- Creați videoclipuri care să permită spectatorilor să experimenteze o vacanță virtuală.
- Utilizați un blog prietenos și conversațional pentru a împărtăși informații despre regiunea dvs.
- Scrie-ți articole care să evidențieze experiențe autentice și oameni din zona ta.
- Utilizați liste de verificare cu sfaturi utile legate de condițiile din zonă, ce să nu lipsească din geamantan și la ce să se aștepte turistul.
- Distribuți și postați conținut pe Facebook, Twitter și alte site-uri de socializare sau conținut sponsorizat pe site-uri web populare de călătorie.
- Creați un e-newsletter pe care îl trimiteți vizitatorilor anteriori sau potențialilor vizitatori.

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

M4 U14 – Furnizarea de informații clienților cu nevoi de acces

Planuirea călătoriei

- Creați o descriere a locației, de la sosire până la terminarea sejurului
- Descrieți în mod obiectiv caracteristicile cheie și barierele de accesibilitate.
- Afișați caracteristicile de accesibilitate cu imagini / video
- Oferiți legături către atracțiile sau locațiile din apropiere, care sunt, de asemenea, accesibile.
- Asigurați-vă că vizitatorii vă pot contacta prin intermediul site-ului, e-mailului, telefonului
- Asigurați-vă că recepționerul telefonic și personalul dvs. au la îndemână informațiile corecte de accesibilitate.
- Adunați analize din comunicările și site-ul dvs. web pentru a vedea care informații sunt cele mai căutate și solicitate.

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

M4 U1 14 – Furnizarea de informații clienților cu nevoi de acces

Formatul informațiilor oferite

Informații „push” (afiate la un click distanță) - folosind aplicații, e-mailuri, mesaje text ...
 Site-uri web - furnizați o mulțime de informații, DACĂ acestea sunt accesibile!
 Aplicații - aplicații de călătorie specifice destinației sau temelor turistice
 Broșuri și alte informații tipărite
 Videoclipuri - site-uri web de destinație, YouTube, bloggeri de călătorie, (vloguri) etc.
 Audio - podcast-uri, ghiduri audio ...

Interactiv
 Rezervare online sau telefonic / email.
 Față în față

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

M4 U1 14 – Furnizarea de informații clienților cu nevoi de acces

Informații de accesibilitate online - Proces

1. Includeți accesibilitatea ca parte a fiecărei promoții, fie că este vorba despre evenimente, oferte speciale sau lucruri de făcut.
2. Adunați informații obiective și fiabile privind accesibilitatea locurilor, cazării, atracțiilor, transportului și altor servicii turistice, utilizând un partener acreditat de audit al accesibilității, acolo unde este posibil
3. Publicați informații de accesibilitate în mod obișnuit în marketingul de masă.
4. Creați un buton sau o secțiune ușor de identificat pe pagina dvs. de pornire pentru informații „Turism accesibil” (nu le ascundeți).
5. Includeți conținut generat de utilizatori, cum ar fi mărturi, fotografii care prezintă persoane de diferite vârste și abilități care se bucură de serviciile pe care le oferiți.
6. Includeți accesul ca parte a fiecărei promoții, fie că este vorba despre evenimente, oferte speciale sau activități care se pot desfășura.

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

M4 U1 14 – Furnizarea de informații clienților cu nevoi de acces

Principii generale: forma și conținutul informațiilor

- **Pasul A - Percepție:** clienții își folosesc ochii, urechile sau simțul tactil pentru a percepe conținutul. **Luăți în considerare abilitățile și deficiențele utilizatorilor**
- **Pasul B - Descoperire:** clienții găsesc informațiile dorite.
- **Pasul C - Înțelegere:** clienții interpretează și înțeleg modul de utilizare a conținutului. **Luăți în considerare aspectul, stilul și conținutul informațiilor**
- **Pasul D - Utilizare:** Clienții decid cum să folosească și să acționeze asupra conținutului prezentat.

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

M4 U1 14 – Furnizarea de informații clienților cu nevoi de acces

Informații de accesibilitate online: Barcelona Turisme

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

M4 U1 14 – Furnizarea de informații clienților cu nevoi de acces

Informații de accesibilitate online: Barcelona Turisme

<http://www.barcelona-access.cat/?idioma=3>

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

M4 U1 14 – Furnizarea de informații clienților cu nevoi de acces

Informații de accesibilitate online: Barcelona Turisme

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

M4 U1 14 – Furnizarea de informații clienților cu nevoi de acces

Facilitate de căutare a atracțiilor turistice: Barcelona Turisme

Barcelona offers a wide range of interesting activities and places accessible to everyone. Make the most of the tourism in all its facets and enjoy it to the full at the city's accessible locations. Barcelona's tourism offers you the best, with a wide range of activities and places accessible to everyone. Make the most of the tourism in all its facets and enjoy it to the full at the city's accessible locations.

ACCESSIBLE VISITOR ATTRACTION SEARCH FACILITY

Type of equipment: Wheelchair Hearing Blind Cognitive

Name:

Code of origin attraction:

Phone:

READERS OF INTEREST

- AL (ES)
- Andalusia (ES)
- Barcelona (ES)
- Cherbourg (FR)
- Madrid (ES)
- Monterotondo (IT)
- Murcia (ES)
- Palencia (ES)
- Spain (ES)
- United Kingdom (UK)

LATEST NEWS

WINE, CORDON ROUGE / ASSOCIATED NEWS / DOES ONE JUSTICE TO THE HISTORY OF THE...
BARCELONA

Plus of Barcelona key centers for the performing arts, the Ciudad del Teatre on Marçà Hill brings together a variety of theatre spaces which host all types of performances. It offers the knowledge and research that complete this city of theatre provides an insight into Barcelona's cultural identity.

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

M4 U1 14 – Furnizarea de informații clienților cu nevoi de acces

Facilitate de căutare a atracțiilor turistice: Barcelona Turisme

Dear user: comment about this information (it will not be published)

Name:

E-mail:

Content:

Note:

<http://www.barcelona-access.cat/?idioma=3>

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

M4 U1 14 – Furnizarea de informații clienților cu nevoi de acces

Resurse Cheie

UNWTO Recommendations on Accessible Information in Tourism

Irish National Disability Authority Universal Design Toolkit

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

Modulul 4

U1 15 - Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

Games Without Barriers project 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.

M4 U1 15 – Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

Obiectivele U1 :

1. să analizeze posibilitățile de a face informațiile accesibile, ușor de înțeles și utilizabile de cât mai mulți vizitatori.
2. să proiecteze informațiile legate de accesibilitate în diferite formate și să le furnizeze pe diferite canale de informații

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

M4 U1 15 – Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

Design universal pentru implicarea clienților în servicii turistice

Standardul irlandez prezintă îndrumări pentru utilizarea modelelor universale pentru a îmbunătăți angajamentul dintre furnizorii de servicii turistice și clienții acestora, prin:

- 1) Comunicații electronice
- 2) Comunicări scrise
- 3) Comunicații telefonice
- 4) Comunicații față în față

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

M4 U1 15 – Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

Design universal pentru implicarea clienților în servicii turistice - Seturi de instrumente pentru întreprinderile din turism



Centrul de excelență în design universal publică cerințe și îndrumări pentru furnizorii de servicii turistice, vizavi de modul de furnizare/comunicare a serviciilor turistice oferite de ei.

Set de instrumente pentru design universal

[UDhttp://universaldesign.ie/Products-Services/Custom-Engagement-in-Tourism-Services/](http://universaldesign.ie/Products-Services/Custom-Engagement-in-Tourism-Services/)

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

M4 U1 15 – Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

Design universal pentru implicarea clienților în servicii turistice - Seturi de instrumente pentru întreprinderile din turism



Set de instrumente 1. Comunicarea scrisă, 2. Comunicare față în față, telefonică și video 3. Comunicare electronică și bazată pe web.

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

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

M4 U1 15 – Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

Design universal - Comunicare față în față cu clienții



[Inn video: http://universaldesign.ie/Products-Services/Custom-Engagement-in-Tourism-Services/](http://universaldesign.ie/Products-Services/Custom-Engagement-in-Tourism-Services/)

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

M4 LU 15 - Best Techniques for Different Media

Design universal - Comunicare scrisă pentru clienți



[Clewbay Hotel video: http://universaldesign.ie/Products-Services/Custom-Engagement-in-Tourism-Services/](http://universaldesign.ie/Products-Services/Custom-Engagement-in-Tourism-Services/)

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

M4 U1 15 – Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

Comunicarea: crește numărul clienților

52% dintre clienți cumpără mai mult de la o afacere ca urmare a unei experiențe pozitive.

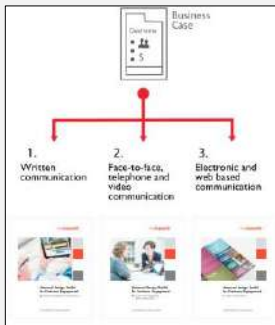
58% dintre clienții de astăzi sunt mai predispuși să povestescă altora despre experiențele lor legate de servicii decât o făceau acum cinci ani.

24% dintre clienți vor rămâne fideli furnizorului de servicii timp de doi sau mai mulți ani după experiențe bune.

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

M4 U1 15 – Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

Mijloace de comunicare



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



M4 U1 15 – Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

Comunicare electronică și online

- Un site web accesibil denotă un bun simț pentru afaceri. Este, de asemenea, o obligație legală pentru afaceri în vederea realizării tranzacțiilor online (din 2020)

Site-urile accesibile sunt:

Mai vizibile pentru motoarele de căutare
Navigare cu 50% mai rapidă și

Oferiți reduceri prin costuri de întreținere reduse



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



M4 U1 15 – Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

10 sfaturi esențiale pentru conținutul web

- 1. Titlul paginii:** Este titlul paginii dvs. distinctiv și descriptiv?
- 2. Structura informațională:** Este conținutul dvs. împărțit în segmente logice?
Explicație relevantă: furnizați structura
- 3. Titluri:** Există titluri descriptive care marchează segmente de conținut?
- 4. Marcare semantică:** titlurile sunt stilizate folosind marcarea semantică, de exemplu, titlul 1, titlul 2 etc.?
- 5. Legibilitate:** Are textul de pe pagină suficient contrast?
- 6. Citibilitate:** Este afișajul vizual curat și neted și ușor de citit?



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



M4 U1 15 – Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

10 sfaturi esențiale pentru conținutul web

- 7. Limbă:** Este scris textul astfel încât să fie înțeles ușor și rapid?
- 8. Link-uri:** Sunt Link-urile ușor de găsit și descriptive?
- 9. Alternative de imagine:** Au toate imaginile semnificative o alternativă de text descriptivă adecvată?
- 10. Alternative media:** Are media subtitrări pentru audio și descrieri pentru informații furnizate vizual?



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



M4 U1 15 – Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

Exemple de sfaturi pentru conținutul web

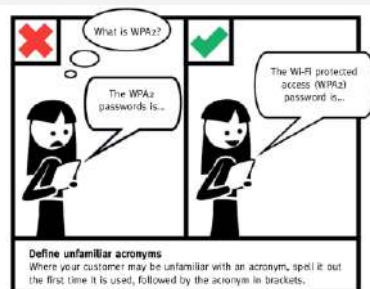


Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M4 U1 15 – Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

Sfaturi pentru conținutul web

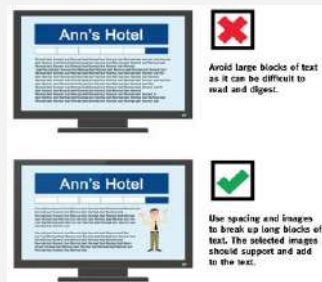


Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M4 U1 15 – Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

Sfaturi pentru conținutul web



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



M4 U1 15 – Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

Informația scrisă pe site-uri

- Fiți personal și folosiți verbe active.
- Evitați limbajul tehnic, expresiile latine și franceze, acronimele și abrevierile necunoscute.
- Dacă este cazul, furnizați informații importante în diferite limbi.
- Prezentați conținutul, astfel încât clienții să poată absorbi și înțelege rapid conținutul. Ajutați clienții să scaneze textul prin:
 - Prezentarea concluziilor cheie la început.
 - Prezentarea informațiilor în ordinea importanței.
 - Prezentarea informațiilor detaliate sau de bază.
- Furnizarea de link-uri către informații conexe sau de fundal.
- Păstrați conținutul clar și concis.
- Utilizați numele complet al companiei pe fiecare pagină.
- Folosiți un stil de casă.
- Utilizați text alternativ pentru a transmite același conținut ca imaginea sau media.
- Utilizați imagini relevante de bună calitate, care adaugă și completează conținutul dvs. text.



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



M4 U1 15 – Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

Comunicare față în față, telefonică și video

Comunicare verbala

Folosiți un limbaj simplu

Gândiți-vă la ceea ce spuneți

Vorbiți clar

Vorbiți încet -

Păstrați mesajul simplu - câte un lucru pe rând

Ascultați și răspundeți clientului

Nu terminați propozițiile clientului

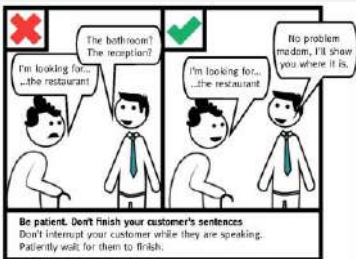


Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M4 U1 15 – Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

Comunicare față în față, telefonică și video

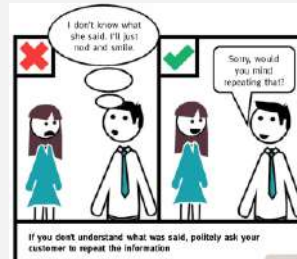


Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M4 LU 15 - Best Techniques for Different Media

Comunicare față în față, telefonică și video

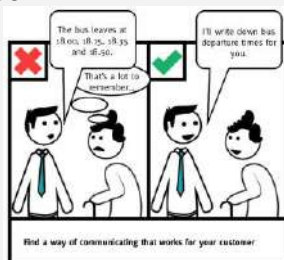


Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M4 U1 15 – Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

Comunicare față în față, telefonică și video



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



M4 U1 15 – Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

Comunicare față în față, telefonică și video



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

M4 U1 15 – Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

Informația scrisă

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

M4 U1 15 – Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

Designul documentelor

Folosiți un font clar și ușor de citit

Easy to read fonts	Difficult to read fonts
Arial	<i>Brush Script</i>
Gills Sans MT	Impact
Ubuntu	<i>Magneto</i>
Myriad Pro	<i>Mistral</i>

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

M4 U1 15 – Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

Folosiți un font clar și ușor de citit

Font style affects how easy it is to read. This example shows how much easier it is to read clear and simple text in bigger size compared to highly stylised or ornate fonts.

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

M4 U1 15 – Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

Font cu caractere îndrăznețe sau mai mari pentru a evidenția textul

PEOPLE RECOGNISE THE SHAPE OF FAMILIAR WORDS, RATHER THAN READING EACH INDIVIDUAL LETTER.		Avoid using BLOCK CAPITALS to emphasise important information.
People recognise the shape of familiar words, rather than reading each individual letter.		Avoid using <i>italics</i> to emphasise important information.
People recognise the shape of familiar words, rather than reading each individual letter.		Avoid using <u>underlining</u> to emphasise important information.
People recognise the shape of familiar words, rather than reading each individual letter.		Use bold to emphasise important information.

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

M4 U1 15 – Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

Aspectul formularelor

Clear and uncluttered formatting. Information should be easy for your customers to find. Use a consistent layout and clear formatting using headings.

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

M4 U1 15 – Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

Aspectul formularelor

Ensure good contrast between text and background colours. Avoid using low contrast or text on a patterned background, as this makes it harder for the customer to read.

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

M4 U1 15 – Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

Aspectul formularelor

A well-structured layout makes a form easier to read and complete. It is easier for customers to complete forms without assistance by providing a logical, well-structured format, which clearly identifies where information should be filled in and which fields are mandatory.

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

M4 U1 15 – Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

Aspectul formularelor

Avoid using BLOCK CAPITALS
A mixture of upper and lower case letters should be used.

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

M4 U1 15 – Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

Utilizarea pictogramelor

Use symbols in place of text where the symbol is universally recognised.

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

M4 U1 15 – Metode corespunzătoare pentru diferite suporturi media

Comunicare în proiectarea turismului

Toate mijloacele de comunicare trebuie să fie ușor accesibile, utilizabile și ușor de înțeles de către toți clienții.

Dezvoltarea comunicării față în față, telefonică și video ar trebui să fie ghidată de următorii patru pași care sunt comuni cu modul în care procesăm cu toții informațiile:

- Pasul A: percepția
- Pasul B: Descoperirea
- Pasul C: înțelegerea
- Pasul D: utilizarea

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

Modulul 4

U1 16 – Marketingul Accesibilității

Games Without Barriers project 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.

M4 U1 16 – Marketingul Accesibilității

Obiectivele U1:

1. Să arate modul în care industria turismului poate promova accesibilitatea și inclusiv să atragă piața turismului.
2. Să explice modul în care oaspeții caută accesibilitatea, canalele de comunicare și motivele care îi determină să rezerve.
3. Să prezinte câteva strategii și bune practici de comunicare adoptate de către destinațiile turistice și întreprinderile din întreaga Europă.

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

M4 U1 16 – Marketingul Accesibilității

Este deosebit de important pentru persoanele cu cerințe de acces ca informațiile să fie:

- 1** Easy to find in a specific section of the website
- 2** Accessible with information in a number of accessible formats
- 3** Reliable with an indication of who or what organization is providing the information
- 4** Accurate so there are no easily surmised on arrival
- 5** Up to date with a clear indication which season/year the data refers to and when the information was last updated

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

M4 U1 16 – Marketingul Accesibilității

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

M4 U1 16 – Marketingul Accesibilității

Instrumente cheie de marketing

- Declarația dvs. de acces / Ghidul de accesibilitate
- Un site accesibil
- Rețele sociale
- Aplicații
- Bloggeri și canale de examinare a călătoriilor
- Listări specializate cu agenții și operatorii

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

M4 U1 16 – Marketingul Accesibilității

A. Ghid de accesibilitate

- Un ghid de acces este un rezumat al accesibilității oferite și nu reprezintă o judecată privind accesibilitatea dvs.
- Declarația ar trebui să fie exactă și faptică.
- De exemplu, nu spuneți niciodată „suntem accesibile”, deoarece acest lucru înseamnă lucruri diferite pentru oameni diferiți.
- Auditați-vă afacerea și descrieți ceea ce aveți.

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

M4 U1 16 – Marketingul Accesibilității

Ghid de accesibilitate

Exemple

VisitEngland® | Scotland | Alba
Ghiduri de accesibilitate VisitEngland / VisitScotland
<https://www.accessibilityguides.org/example-guides>

Pantou
Ghid de accesibilitate Pantou (exemplu)
https://www.thebrehon.com/files/hotel/downloads/The_Brehon_Access_Guide_May_2019_compressed.pdf

Aceste instrumente de marketing sunt tratate în unitățile de învățare anterioare

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

M4 U1 16 – Marketingul Accesibilității

B. Un site accesibil : www.edenproject.com

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

M4 U1 16 – Marketingul Accesibilității

Site-ul Eden Project (subsol)

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

M4 LU16 - Marketingul accesibilității

Eden project website: online Access Guide

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

M4 LU16 - Marketingul accesibilitatii

Site-ul web al proiectului Eden: Ghid de acces online

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

M4 LU16 - Marketingul accesibilității

Eden project website: online Access Guide

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

M4 LU16 - Marketingul accesibilitatii

C. Canalele de socializare

- Răspândiți vestea despre companie.**
Se prognozează să crească numărul utilizatorilor canalelor de socializare media la aproape 3,1 miliarde în 2021. Cele mai populare platforme de social media: Instagram, Twitter și Facebook au avut un impact semnificativ asupra modului în care călătoresc oamenii.
87% dintre milenarii se uită la Facebook pentru inspirație de călătorie.
- Atrageți clienți noi:**
Oamenii descoperă și cumpără produse noi în aplicații. 43% dintre utilizatorii de social media au achiziționat un produs după ce l-au apreciat pe Pinterest, Facebook sau Twitter. Pentru companiile de turism, aceasta este o oportunitate de a-și încuraja adepții din rețelele socializare să devină clienți și astfel să-și crească veniturile.
- Creșteți satisfacția clienților**
Platformele de socializare sunt instrumente de comunicare, mai rapide decât e-mailul sau telefonul. 63% dintre oameni folosesc rețelele sociale pentru asistență pentru clienți și cereri de servicii.

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

M4 LU16 - Marketingul accesibilității

Social Media: Care sunt canalele de călătorie?

	Instagram	1 miliard de utilizatori lunari (Ian 2020)
	Twitter	330 de milioane de utilizatori lunari (Ian 2020)
	Facebook	2,38 miliarde de utilizatori lunari (Ian 2020)
	Pinterest	335 million monthly users (Ian 2020)
	You Tube	2 Billion monthly active users (Ian 2020)

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

M4 LU16 - Marketingul accesibilității

Social Media: Who is using – and for what?

Instagram

Six in ten online adults have Instagram accounts.
75% of US businesses will be on Instagram in 2020 (est).
Instagram explore page viewed by 200 million accounts daily.

Twitter

34% of Twitter users are females and 66% are males.
85% of SMEs use Twitter to provide customer service.

Facebook

96% of users access Facebook via mobile devices.
62% of online Seniors aged 65+ are on Facebook and 72% are between age 50-64.
Europe has 387 million Facebook users.

Pinterest

There are over 175 billion ideas on Pinterest.
90% of Pinners described Pinterest as filled with positivity
72% of Pinners use Pinterest to decide what to buy offline.

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

M4 LU16 - Marketingul accesibilității

Rețele sociale: YouTube

- You tube este al doilea cel mai mare motor de căutare de pe Internet (după Google)
- 80% dintre utilizatorii YouTube provin din afara SUA.
- Grupurile de vârstă între 35 și 55 de ani sunt grupurile demografice YouTube cu cea mai rapidă creștere.
- Utilizat pe scară largă pentru marketingul de călătorii - destinații, companii
- Videoclipuri de călătorie (sfaturi de făcut bagaje, etc.)
- Vlogguri de călătorii accesibile (pentru utilizatorii de scaune cu rotile și alte persoane)
- 75% dintre adulți apelează la YouTube mai degrabă pentru nostalgie decât pentru tutoriale sau evenimente actuale.
- Videoclipuri de la destinații de pe YouTube
- E.g. **360 videos from [www.VisitEurope.com](https://www.visitEurope.com)**
<https://www.youtube.com/channel/UC15m0FecV7DGN5gn0Flw3lg>

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

M4 LU16 - Marketingul accesibilității

D. Aplicații de accesibilitate: Exemlu - Tur4All

Destinations: TUR4All, Portugal, Denmark, Estonia, Serbia, Slovenia, Portugal, Finland, 中国

Tourism resources

Accessibility experiences

<https://www.tur4all.es/>

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

M4 LU16 - Marketingul accesibilității

Aplicații de accesibilitate: Tur4All

Help

You can search for resources by location, proximity, category or accessibility criteria. There are 20 types of resources organized into 17 categories, for example:

- Accommodation
- Bars and restaurants
- Measurements

Help

Find the establishment that meets your accessibility needs, for example:

- Accessible shower
- Magmatic induction loop
- Information in easy-to-read format
- Information in braille

Help

You can add new tour resources, modify an accessibility score, add or favourite and make comments.

Destiny do incur no taxidiv

Torre de Belem

Monuments: Palácio / Cas. 4/5

Entrance:

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

M4 LU16 - Marketingul accesibilității

Aplicații de accesibilitate: Tur4All

TUR4All Menu

- Search tourist resources
- Close to me
- Add resource
- TUR4All Destinations
- TUR4All Experiences
- Take part in TUR4All
- My TUR4All
- Interaction
- Associated apps
- Configuration

Accessibility criteria

- Support staff for PFW
- Parking reserved for PFW
- Step-free access
- Tables reserved for PFW
- Shower adapted for PFW
- Accessible shower
- Support products for the bathroom
- Accessible bath
- Lift
- Pool with possible hoist

Accessibility criteria

- Visual emergency alarm systems
- Assistance dogs allowed
- Information in braille
- Audio guides
- Information in easy-to-read format
- Visual signposting
- Multimedia guides
- Facilities for families with small children
- Menus for people with food intolerance
- Facilities for bicycles

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

M4 LU16 - Marketingul accesibilității

Accessibility Apps: Tur4All

Back Detail of tourist resource

Palace Hotel & SPA - Termas do Bombo

Accommodation: 100% / 100% (100% / 100%)

Address: Termas do Bombo - Sousel, 3130-112 Sousel, Sousel (Gardizel), Portugal

Back Accessibility

Information about the accessibility of this tourist resource has been provided by users

Entrance

No steps

None of the tourist resource clearly visible and legible

The entranceway equipped is

The main one

Width of the entrance door

Greater than or equal to 75 cm

Back Palace Hotel & SPA - Termas do Bombo

Photos of general information of entrance

Entrance

No steps

None of the tourist resource clearly visible and legible

The entranceway equipped is

The main one

Width of the entrance door

Greater than or equal to 75 cm

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

M4 LU16 - Marketingul accesibilitatii

Accessibility Apps: Tur4All

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M4 LU16 - Marketingul accesibilitatii

E. Bloggeri de călătorie

<http://martynsibley.com/>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M4 LU16 - Marketingul accesibilitatii

Bloggeri de călătorie

<http://jayonlife.com/>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M4 LU16 - Marketingul accesibilitatii

Premier Inn Manchester Bury | Wheelchair Accessible Hotel in Manchester

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

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M4 LU16 - Marketingul accesibilitatii

E. Listări specializate, agenții și operatori

Exemplu Tui <https://www.tui.co.uk/holidays/accessible-holidays>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M4 LU16 - Marketingul accesibilitatii

Example of Tui <https://www.tui.co.uk/holidays/accessible-holidays>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006



M4 LU16 - Marketingul accesibilitatii

Ultimele sfaturi: Când scrieți pentru web...

Puneți-vă aceste 3 întrebări:

1. Pentru cine este prezentarea? Aflați ce vor ști cititorii dvs.
Caută fapte sau ...
2. Ce doresc ei? Le atrageți atenția?
3. Ce doresc eu? Cumpărați produsul?
Înscrieți-vă pentru serviciul dvs.?
Contactați vânzări sau faceți o rezervare?

Când știi aceste lucruri ...

- Apoi, puteți comercializa produsul pentru a se potrivi acelor categorii de persoane!



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



Referințe

Consultați documentația și documentele de sprijin pentru a aprofunda analiza subiectelor descrise în prezentările Power Point:
<https://www.gameswithoutbarriers.eu/documents/>

Declinare de responsabilitate

Unele dintre imaginile incluse în prezentare sunt preluate de pe Internet: dacă utilizarea lor este supusă dreptului de autor, vă rugăm să anunțați coordonatorul proiectului Jocuri fără bariere, care le va elimina cu promptitudine.

Trimiteți notificarea prin e-mail la m.minuti@incipitconsulting.it



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