



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Percorso Formativo TAD

The Ability Tourism Advisor

Guida per formatori



Indice

E-learning TAD - Termini e condizioni	3
Prospetto moduli	10
Struttura del percorso formativo	12
Descrizione dei moduli	13
MODULO 1. Introduzione al Turismo Accessibile	13
MODULO 2 I bisogni di accessibilità dei turisti con disabilità e altre necessità	17
MODULO 3. Customer Care	24
MODULE 4. How to measure the accessibility of the tourism environment -	28
MODULO 5. Come comunicare l'accessibilità	31
MODULO 6 Il ruolo dell'Ability Advisor: capacità imprenditoriali e spazi di azione	37
Linee Guida per la parte pratica del corso TAD	45

E-learning TAD - Termini e condizioni

Il corso TAD Accessibility Advisor è stato sviluppato dai partner del partenariato TAD. Nel delineare il percorso formativo, i partner di progetto hanno creato un corpo di contenuti originali integrato e arricchito da numerose autorevoli risorse esterne (articoli, linee guida, video).

Tutti gli autori dei materiali contenuti nel corso TAD sono riconosciuti come titolari del diritto d'autore. In linea con le condizioni di finanziamento del programma ERASMUS+ e tutti i materiali di formazione sono trattati come [Open Education Resources](#) (OER), il che significa che i documenti, i media, i software o altri materiali prodotti sono liberamente disponibili al pubblico sotto una licenza aperta. In qualità di beneficiario, il consorzio TAD garantisce che queste risorse siano condivise in una forma digitale modificabile, liberamente accessibile attraverso internet (senza costi, registrazione o altre restrizioni) e siano condivise su una piattaforma adeguata e liberamente accessibile. Il requisito dell'accesso aperto non pregiudica i diritti di proprietà intellettuale dei beneficiari della sovvenzione.

A seguire una tabella che definisce le azioni possibili nell'utilizzo dei contenuti presenti sulla piattaforma TAD

Azione	Possible Si/No	Come procedere	Contatti
Utilizzo e traduzione dei contenuti	Sì	Poiché i moduli formativi sono stati realizzati nell'ambito del progetto europeo in oggetto e sono disponibili attraverso la piattaforma realizzata, la cui proprietà appartiene a PLMTC Panevėžys Labour Market Training Center, è possibile utilizzarli così come sono, senza apportare modifiche e citando i proprietari	Non è necessario contattare il partenariato ma i referenti del progetto sarebbero grati di essere informati dell'utilizzo dei materiali..

Il percorso formativo TAD

		<p>(la Commissione Europea e la partnership TAD) per finalità diverse da quelle per cui sono stati realizzati. In caso di traduzione, si prega di scrivere "tradotto dall'originale inglese".</p>	<p>Per ulteriori informazioni potete contattare i referenti del progetto ai seguenti indirizzi. Coordinatore di progetto:</p> <p>PLMTC projektai@paneveziodrnc.it</p> <p>Referenti per l'Italia Bluebook srl info@bluebook.it</p> <p>Engim info.torino@engim.it</p>
--	--	---	---

Il percorso formativo TAD

<p>Modifica dei moduli</p>	<p>Sì</p>	<p>La licenza aperta applicata alle risorse didattiche prodotte attraverso il programma Erasmus+, permette a chiunque (cioè a qualsiasi parte terza) di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● utilizzare il materiale; ● adattare il materiale secondo le necessità (ad es. tradurre, abbreviare, modificare, etc.); ● riprodurre e condividere il materiale originale o adattarlo a seconda degli utilizzi (utilizzo in classe con gli studenti, nel lavoro peer to peer, online, etc.) <p>Tuttavia i partner di progetto chiedono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● che l'autore ("il partenariato TAD") venga indicato ogni volta che il materiale o eventuali prodotti derivati dai materiali originali vengono utilizzati o condivisi; ● che il materiale non venga utilizzato a fini commerciali (ad esempio venduto da altri, integrato in un libro di testo, etc.); ● che eventuali prodotti derivati dai materiali originali siano condivisi con la stessa licenza aperta o con gli stessi termini di licenza. 	<p>Non è necessario contattare il partenariato ma i referenti del progetto sarebbero grati di essere informati dell'utilizzo del materiale prodotto.</p> <p>Per ulteriori informazioni potete contattare i referenti del progetto ai seguenti indirizzi. Coordinatore di progetto:</p> <p>PLMTC projektai@paneveziodrmc.it</p> <p>Referenti per l'Italia Bluebook srl info@bluebook.it</p> <p>Engim info.torino@engim.it</p>
<p>Citazione e/o traduzione di parte dei contenuti</p>	<p>Sì</p>	<p>Il contenuto dei moduli può essere citato solo riportando la fonte e gli autori. In caso di traduzione si prega di aggiungere la seguente dicitura: "tradotto dall'originale inglese".</p>	<p>Non è necessario contattare il partenariato ma i referenti del progetto sarebbero grati di essere informati qualora il</p>

Il percorso formativo TAD

			<p>materiale prodotto venga utilizzato.</p> <p>Per ulteriori informazioni potete contattare i referenti del progetto ai seguenti indirizzi.</p> <p>Coordinatore di progetto:</p> <p>PLMTC projektoi@paneveziodrnc.it</p> <p>Referenti per l'Italia Bluebook srl info@bluebook.it</p> <p>Engim info.torino@engim.it</p>
--	--	--	--

Il percorso formativo TAD

Azione	Possible Sì/No	Come procedere	Contatti
<p>Richiesta di supporto (formazione/tutoraggio) nell'utilizzo della piattaforma TAD e dei suoi contenuti</p>	<p>Sì</p>	<p>Le parti interessate possono richiedere al partenariato di attivare un percorso formativo gestito da un formatore o tutor facente parte del partenariato. A fronte dell'attività formativa o di tutoraggio è richiesto un compenso che sarà concordato in corso di pianificazione delle attività.</p>	<p>Contattare i referenti del progetto ai seguenti indirizzi. Coordinatore di progetto: PLMTC projektai@paneveziodrmc.it Referenti per l'Italia Bluebook srl info@bluebook.it Engim info.torino@engim.it</p>
<p>Duplicazione dei contenuti TAD su un'altra piattaforma</p>	<p>Sì</p>	<p>È possibile richiedere al partenariato TAD la duplicazione dei contenuti della piattaforma su un altro URL al fine di ampliare le potenzialità di fruizione dei contenuti (ad esempio in una lingua non attualmente offerta dalla piattaforma esistente). In questo caso è necessario contattare il partenariato per concordare il livello di coinvolgimento dei partner e degli esperti TAD e coordinare il trasferimento dei dati. In ogni caso i proprietari (la</p>	<p>Contattare i referenti del progetto ai seguenti indirizzi. Coordinatore di progetto: PLMTC projektai@paneveziodrmc.it</p>

Il percorso formativo TAD

		Commissione Europea e la partnership TAD) devono essere citati, così come deve essere esplicitamente citato il programma di finanziamento ERASMUS+.	Referenti per l'Italia Bluebook srl info@bluebook.it Engim info.torino@engim.it
Utilizzo dei contenuti e della piattaforma da parte di terzi in qualità di coordinatori del percorso formativo	Sì	In linea di principio, questa azione è possibile, ma il partenariato dovrà essere contattato e si accerterà che le competenze dei coordinatori e dei tutor individuati siano adeguate al percorso formativo. In ogni caso gli autori e la Commissione europea dovranno essere citati.	Contattare i referenti del progetto ai seguenti indirizzi. Coordinatore di progetto: PLMTC projektoi@paneveziodrnc.it Referenti per l'Italia Bluebook srl info@bluebook.it Engim info.torino@engim.it
Richiesta quota di pagamento	Sì	Il corso TAD, erogato in modalità OER, è gratuito: la navigazione della piattaforma e l'utilizzo dei suoi contenuti non richiedono alcun pagamento. Tuttavia, può essere richiesto ai partecipanti il pagamento di una quota laddove richiesta una formazione	Contattare i referenti del progetto ai seguenti indirizzi. Coordinatore di progetto:

Il percorso formativo TAD

		<p>supplementare, un tutoraggio personalizzato o l'emissione di un certificato "proficiency" di attestazione delle competenze aggiuntive acquisite.</p> <p>Pertanto in linea di principio è possibile chiedere ai partecipanti il pagamento di una quota al percorso formativo TAD, ma solo a fronte del verificarsi di queste situazioni.</p>	<p>PLMTC projektai@paneveziodrnc.it</p> <p>Referenti per l'Italia Bluebook srl info@bluebook.it Engim info.torino@engim.it</p>
--	--	--	--

Prospetto moduli

MODULO	DESCRIZIONE
1. Introduzione al Turismo Accessibile	Il modulo introduce il concetto di “turismo per tutti” partendo da esperienze e dati originati da studi recenti in materia di domanda e offerta. Presenta il contesto del turismo per tutti e le principali esperienze portate avanti in questo settore specifico analizzandone i riferimenti legislativi in Europa e a livello internazionale. Si illustrano i concetti di “Design for all” e “Universal Design” portando l’allievo a conoscenza del significato dei termini “inclusione” e “mainstream” nel settore del turismo accessibile.
2. I bisogni di accessibilità dei turisti con disabilità e altre necessità	Il modulo esamina la varietà dei turisti con diverse necessità, incluse le persone con vari tipi di disabilità, riferendosi ai loro bisogni specifici in modo da predisporre servizi e prodotti per ciascun cliente. Gli allievi saranno in grado di valutare possibilità e proporre soluzioni per diversi tipi di utenza e che possono essere utili a tutti i tipi di clientela.
3. Customer care	Il modulo esplora il tema del Customer Care. A modello, proponiamo il Codice di condotta elaborato da ENAT che verrà esaminato nei suoi elementi di base, approfondendo poi, con qualche apertura a contesti diversi, alcuni spazi paralleli, illustrando i principi di base per una buona accoglienza e quanto necessario sapere per attuare un cambiamento positivo nel rapportarsi a persone con disabilità e a persone con esigenze specifiche.
4. Come misurare l’accessibilità di ambienti e servizi turistici	Il modulo si concentra sui metodi di misurazione delle strutture e dei servizi, secondo i principi dell’Universal Design. Presenta strumenti per raccogliere le informazioni lungo tutta la “catena dell’accessibilità” (accesso fisico agli edifici, servizi, supporto alla clientela, informazioni e tecnologia, trasporti). Il modulo cerca anche di sensibilizzare in merito agli aspetti critici degli strumenti di misurazione.

Il percorso formativo TAD

5.Accessibilità dell'informazione nel settore turistico	Il modulo introduce i principi relativi ai criteri di accessibilità per la progettazione e la diffusione dell'informazione, nel rispetto dei principi dell'Universal Design. Inoltre, partendo dalla premessa che l'accessibilità nella diffusione dell'informazione non può prescindere dall'accessibilità dell'informazione stessa, il modulo descrive le possibili modalità di trasmissione delle informazioni, riportando i principali elementi del processo e presentando alcuni esempi e buone pratiche.
---	--

Struttura del percorso formativo

Il corso prevede un percorso di 80 ore complessive, distribuite come segue: 40 ore di formazione in aula (Aula), 40 ore di formazione a distanza (e-learning) e 20 ore di Work Based Learning (WBL).

Moduli	Ore			
	Totale	Aula	E-learning	WBL
Modulo 1	10	5	5	0
Modulo 2	8	5	3	0
Modulo 3	8	5	3	0
Modulo 4	13	10	3	0
Modulo 5	13	8	5	0
Modulo 6	28	7	1	20
Totale	80	40	20	20

Il modello proposto prevede formazione in aula, formazione a distanza e in modalità WBL ed è stato testato, in questa formula, nella fase di sperimentazione prevista dal progetto. In relazione alle esigenze di docenti e allievi, il corso può essere diversamente modulato, ma la fase di sperimentazione ha dimostrato che le attività in aula e le attività di WBL costituiscono per il discente un valore aggiunto cruciale nell'acquisizione delle conoscenze e competenze necessarie e sono quindi fortemente consigliate.

Descrizione dei moduli

MODULO 1. Introduzione al Turismo Accessibile

This module introduces the concept of tourism for all, based on comprehensive and shared experience and data emerging from different recent studies of the supply and the demand. It introduces the background of tourism for all and the most significant experiences undertaken in the specific area and analyses the legislative framework of reference at European and international level. The concepts of Design for All and Universal Design will be explained to introduce the meaning of inclusion and mainstreaming in the domain of accessible tourism.

RISULTATI DI APPRENDIMENTO

Gli allievi saranno in grado di:

1. Comprendere il valore del mercato di riferimento
2. Pianificare strategie per adattare i servizi alle necessità di un “Turismo per Tutti”
3. Comprendere le abitudini di acquisto di potenziali clienti
4. definire appropriate strategie di marketing e offerte commerciali per raggiungere una vasta gamma di clientela

Abilità e conoscenze teorico-tecniche

- conoscere il significato del termine “Turismo per Tutti”
- conoscere le principali attività portate avanti in questo settore
- conoscere le tendenze e la rilevanza economica del settore
- conoscere il profilo delle clientela e i loro abitudini di acquisto

Il percorso formativo TAD

Contenuti

- Contesto del concetto di “Turismo per tutti”, pari opportunità, integrazione ed inclusione
- Il potenziale impatto economico del “Turismo per tutti” all’interno del mercato turistico
- Studi e ricerche in Europa e nel mondo
- Interpretazione dei dati, risultati attesi e tendenze del mercato
- Introduzione al quadro legislativo, dal riconoscimento di uguali diritti delle persone con disabilità alla legislazione nazionale sull’abbattimento delle barriere architettoniche e alle misure per l’inclusione; la Convenzione ONU per i diritti delle persone con disabilità e il modello socio/ambientale di disabilità, l’European Accessibility Act
- Strategie di Design for All/Universal Design e obiettivi per la progettazione di ambienti, prodotti e servizi (incluse le informazioni) accessibili

Modulo 1. Introduzione al Turismo Accessibile (totale: 10 ore)				
Risultati di apprendimento	Durata (ore)	Contenuti	Attività per allievi	Risorse per l’apprendimento
1. Conoscere il significato del termine “Turismo per Tutti”	1/1 (face-to-face / e-learning) 1 ora Aula / e-learning	Background to the concept of Tourism for All, equal opportunities, integration and inclusion Concetti di Turismo per Tutti, pari opportunità, integrazione e inclusione	Lezione in aula Lecture on line Quiz finale	Dispense, video a documenti on line

Il percorso formativo TAD

		<p>Contesto del concetto di “Turismo per tutti”, pari opportunità, integrazione ed inclusione</p> <p>Introduzione al quadro legislativo, dal riconoscimento di uguali diritti delle persone con disabilità alla legislazione nazionale sull’abbattimento delle barriere architettoniche e alle misure per l’inclusione; la Convenzione ONU per i diritti delle persone con disabilità e il modello sociale/ambientale disabilità, l’European Accessibility Act</p>	<p>Lezione in aula</p> <p>Lecture dal modulo on line</p> <p>Quiz finale</p>	<p>Dispense, video e documenti online</p>
2. Progettare strategie per adattare i servizi a un turismo per tutti	0,5/0,5 Aula / e-learning	<p>Il potenziale impatto economico del “Turismo per tutti” all’interno del mercato turistico</p>	<p>Class lecture</p> <p>Readings from the online module</p> <p>Final QUIZ</p>	<p>Handout, videos and online documents</p>
		<p>Studi e ricerche in Europa e nel mondo</p>	<p>Lezione in aula</p> <p>Lecture dal modulo on line</p> <p>Quiz finale</p>	<p>Dispense, video e documenti online</p>

Il percorso formativo TAD

3. Conoscenza delle abitudini di acquisto dei potenziali clienti	1,5/1,5 Aula / e-learning	Interpretazione dei dati, risultati attesi e tendenze	Lezione in aula Lecture dal modulo on line Quiz finale	Dispense, video e documenti online
4. Definizione di appropriate strategie di marketing e offerte per raggiungere svariati tipi di clientela	2/2 Aula / e-learning	Strategie di Design for All/Universal Design e obiettivi per la progettazione di ambienti, prodotti e servizi (incluse le informazioni) accessibili	Lezione in aula Lecture dal modulo on line Quiz finale	Dispense, video e documenti online

MODULO 2 I bisogni di accessibilità dei turisti con disabilità e altre necessità

Il modulo esamina la diversità dei turisti con bisogni di accesso specifici, incluse le persone con vari tipi di disabilità, facendo riferimento alle loro necessità in modo da avere servizi personalizzati per ciascun cliente. Gli allievi esamineranno le possibilità di sviluppo di soluzioni adatte per diversi tipi di clientela e le necessarie migliorie che possono comunque facilitare un ampio spettro di clientela.

RISULTATI DI APPRENDIMENTO

Gli allievi saranno in grado di:

- Comprendere i tipi di disabilità/bisogni speciali nel contesto dei servizi turistici
- Riconoscere i bisogni specifici legati alle differenti tipologie di disabilità
- Anticipare i bisogni di servizi personalizzati per i diversi tipi di clientela
- progettare servizi e strutture che possano includere il maggior numero di utenti

Abilità e conoscenze teorico-tecniche :

- Conoscere le caratteristiche delle diverse tipologie di disabilità
- Conoscere i principali bisogni di accesso collegati alle differenti tipologie di disabilità
- Conoscere come la progettazione di servizi/offerte si accordi con i bisogni di accesso della clientela
- Sapere quali sono i principali problemi e ostacoli incontrati nell'offerta turistica esistente da persone con disabilità e/o con bisogni di accesso specifici

Contents

Contenuti

1. L'ICF (Classificazione Internazionale del Funzionamento, Disabilità e Salute)
2. I differenti tipi di disabilità
 - b. *Disabilità fisiche:*

Il percorso formativo TAD

- difficoltà nella mobilità;
- disabilità motorie.

c. *Deficit Sensoriali:*

- cecità e ipovedenti;
- perdita dell'udito e sordità;
- senso del tatto ridotto o mancante;
- ridotto o mancante gusto e odorato.

d. *disabilità cognitive/difficoltà di apprendimento:*

e. *altri clienti:*

- terza età;
- famiglie con bambini;
- persone di corporatura molto grande o molto piccola;
- difficoltà di espressione;
- non comprensione della lingua;
- allergie;
- persone con epilessia.

3. Barriere, pericoli e fattori facilitanti nell'offerta turistica esistente sperimentati da persone con disabilità e/o con specifici bisogni di accesso

4. Strumenti e attrezzature per i diversi tipi di disabilità e altre tipologie di utenza

- disabilità fisiche
- disabilità sensoriali
- difficoltà cognitive
- altre tipologie

5. La progettazione e l'adattamento di servizi per i bisogni speciali della clientela

6. Esempi di buone prassi di servizi accessibili a diverse tipologie di clientela

Il percorso formativo TAD

7. L'esperienza turistica delle persone con specifici bisogni di accesso

Modulo 2. I bisogni di accessibilità dei turisti con disabilità e altre necessità (totale: 8 ore)				
Risultati di apprendimento	Durata (ore)	Contenuti	Attività per allievi	Risorse per l'apprendimento
Anticipare i bisogni di servizi personalizzati per i diversi tipi di clientela	1 /1 (Aula / e-learning)	<ul style="list-style-type: none">- Quadro generale dei servizi per i clienti con specifici bisogni di accesso- valutazione dei servizi nel contesto dei bisogni specifici di un dato cliente	Identificazione dei propri (o di un collega) bisogni specifici in riferimento ai settori turistici	Manuale pratico sull'ICFI: https://www.who.int/classifications/draft/icfpracticalmanual2.pdf?ua=1 L'ICF: : https://www.unece.org/fileadmin/DAM/stats/documents/ece/ces/ge.13/2008/zip.2.e.pdf Video sulla fruibilità dell'ICF: https://vimeo.com/164742298 strumenti per l'ICF in e-learning e quiz: https://www.icf-elearning.com

Il percorso formativo TAD

<p>Capire i punti chiave del servizio a clienti con specifici bisogni di accesso</p>	<p>1 (Aula / e-learning)</p>	<p>Particolarità delle specifiche difficoltà e delle disabilità che causano</p>	<p>Informazioni sulle specifiche difficoltà/bisogni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - distinguere e confrontare le necessità dei clienti con specifici bisogni di accesso - discutere le esperienze di viaggio di allievi, amici, famiglie etc 	<p>Disabilità invisibili: https://www.disabled-world.com/disability/types/invisible/</p> <p>difficoltà motorie: https://www.healthyplace.com/neurodevelopmental-disorders/motor-disorders/what-are-motor-disorders-signs-symptoms-causes-treatments https://www.disabled-world.com/disability/types/mobility/</p> <p>Risolvere i problemi di comunicazione: https://www.nhs.uk/conditions/social-care-and-support-guide/practical-tips-if-you-care-for-someone/how-to-care-for-someone-with-communication-difficulties/</p> <p>Simulazione di attività per comprendere le difficoltà delle persone con difficoltà visive o uditive: https://www.teachingvisuallyimpaired.com/simulation-activities.html http://www.hearinglikeme.com/hearing-loss-simulator/</p>
--	----------------------------------	---	--	--

Il percorso formativo TAD

				<p>servizi turistici per persone anziane: http://www.silvertourism.eu/ficheros/archivos/2017_10/io2FinalVersionOpt.pdf</p> <p>Esperienze di viaggio di clienti con specifici bisogni di accesso: https://www.mappingmegan.com/can-b-lind-people-travel/</p> <p>https://www.mytravelsthehardtruth.com/giulia-lamarca/</p>
--	--	--	--	--

Il percorso formativo TAD

<p>Rispondere adeguatamente ai bisogni specifici espressi dalla clientela</p>	<p>2 /1 (Aula / e-learning)</p>	<p>Importanti accorgimenti che gli operatori turistici possono utilizzare per soddisfare i bisogni specifici della clientela</p>	<p>Valutazione dei diversi prodotti/servizi per persone con specifici bisogni di accesso. Valutazione dei bisogni del cliente/soluzioni e servizi in risposta agli specifici bisogni individuati</p>	<p>Esempi di servizi turistici per persone con disabilità di tipo motorio/visivo/uditivo: https://www.vangoghmuseum.nl/en/plan-your-visit/accessibility</p> <p>Comportamento da tenere con persone con disabilità intellettiva: https://www.youtube.com/watch?v=nc9aAY6-ujQ</p> <p>Esempio di hotel, predisposto per persone con allergie https://www.hotelcalipolis.com/en/hotel/allergy-friendly-hotel/</p> <p>In caso di sintomi causati da allergie: http://www.sja.org.uk/sja/first-aid-advice/illnesses-and-conditions/allergic-reactions.aspx</p> <p>In caso di episodi di epilessia: https://www.youtube.com/watch?v=4qWPFcfmRII</p>
---	--	--	--	--

Il percorso formativo TAD

La progettazione di servizi e strutture che includono la maggior parte di utenza	1/1 (Aula / e-learning)	Riconoscere i possibili ostacoli e le soluzioni per clienti con specifici bisogni di accesso	Revisione e discussione su possibili ostacoli e piano per rispondere in modo accessibile	Ostacoli fisici per persone con difficoltà motorie https://www.youtube.com/watch?time_continue=4&v=IlyHpOMdbvY
--	-------------------------------	--	--	---

MODULO 3. Customer Care

Il modulo esplora il tema del Customer Care inteso come relazione tra gli operatori turistici, o i fornitori di servizi, e i clienti. A modello, per orientarci ai principi del settore, proponiamo il Codice di condotta elaborato da ENAT che verrà esaminato nei suoi elementi di base, approfondendo poi, con qualche apertura a contesti diversi, alcuni spazi paralleli, illustrando i principi di base per una buona accoglienza e quanto necessario sapere per attuare un cambiamento positivo nel rapportarsi a persone con disabilità e a persone con esigenze specifiche.

RISULTATI DI APPRENDIMENTO

Al termine del percorso, gli allievi saranno in grado di:

1. individuare le barriere che ostacolano l'affermarsi di sistemi e processi di Customer care in linea con i principi dell'accessibilità nel settore turistico;
2. delineare un quadro complessivo dei più comuni errori nella gestione di sistemi e processi di Customer care in linea con i principi dell'accessibilità nel settore turistico e le possibili strategie di superamento;
3. conoscere le regole di base di un codice di condotta adeguato per l'interazione con il cliente;
4. proporre il Codice di condotta ENAT quale modello di riferimento per la diffusione di un corretto sistema di Customer care nel contesto della filiera del turismo.

Abilità e conoscenze teorico-tecniche

Al termine del percorso, avranno acquisito la:

- conoscenza dei principi di base del Codice di condotta ENAT;
- conoscenza della terminologia di riferimento;
- conoscenza di un codice di condotta di base per l'interazione con il cliente;
- conoscenza di un codice di condotta di base nella gestione del reclamo.

Il percorso formativo TAD

Contenuti

- Primo principio del codice di condotta: il turismo come diritto e focus sulla disabilità invisibile e sugli stereotipi e pregiudizi
- Secondo principio del codice di condotta: la persona al centro e focus sul linguaggio inclusivo
- Terzo principio del codice di condotta: abbattere le barriere e focus su bisogni e comunicazione
- Quarto principio del codice di condotta: conoscenza, abilità e competenze
- Quinto principio del codice di condotta: il controllo di qualità e focus sui feedback
- Sesto principio del codice di condotta: i fornitori
- Settimo principio del codice di condotta: la gestione del reclamo
- Ottavo principio del codice di condotta: la responsabilità gestionale

MODULO 3: Customer Care (totale: 8 ore)				
Risultati di apprendimento	Durata (ore)	Contenuti	Attività per allievi	Risorse per l'apprendimento
1. Individuare i principi alla base del processo di Customer care in un'ottica di accessibilità	1 ora Aula	Principi di base del Codice di condotta proposto: primo principio.	Approfondimento, a partire dall'analisi collegiale del video proposto e delle risorse suggerite, del concetto di autonomia e rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale – compresa la libertà di compiere le proprie scelte – e l'indipendenza delle persone.	“Disability Sensitivity Training” Video a cura di: dcgovernment https://www.youtube.com/watch?v=Gv1aDEFIXq8 Alcuni principi di autonomia raccontati dall'Independent Living Organisation https://www.independentliving.org/docs5/RoleofOrgDisPeople.html

Il percorso formativo TAD

				<p>Il codice di condotta ENAT https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat-code-of-good-conduct</p>
<p>2. Individuare le barriere che ostacolano l'affermarsi di sistemi e processi di Customer care in linea con i principi dell'accessibilità e possibili strategie di superamento</p>	<p>1 ora Aula</p> <p>1 ora e-learning</p>	<p>Principi di base del Codice di condotta proposto: secondo e terzo principio</p> <p>Approfondimento su: disabilità invisibile, stereotipi e pregiudizi e linguaggio inclusivo</p>	<p>Stereotipi e pregiudizi legati alla disabilità. In gruppi composti da 2-3 persone o singolarmente, si propone di delineare il ritratto di una persona con disabilità. Gli obiettivi dell'esercizio sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • riflettere sulla disabilità e sulla diversità in relazione alla disabilità. • Individuare gli elementi di base per un approccio centrato sulla persona 	<p>Rapporto tra media e disabilità in un articolo di Aruma (formerly House with No Steps and The Tipping Foundation) https://www.hwms.com.au/about-us/blog/run-forest-run-disability-stereotypes-in-the-media/</p> <p>Stereotipi e pregiudizi: il punto di vista delle persone con disabilità https://www.youtube.com/watch?v=HqQH4kmoSYE</p> <p>Il codice di condotta ENAT https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat-code-of-good-conduct</p>
<p>3. Conoscere le regole di base di un codice di condotta adeguato per</p>	<p>2 ore Aula</p> <p>2 ore e-learning</p>	<p>Principi di base del Codice di condotta proposto: terzo, quarto e quinto.</p>	<p>Valutazione dei bisogni del cliente; scelta della modalità di comunicazione appropriata in linea con le informazioni fornite e gli esempi proposti.</p>	<p>“Disability etiquette”: https://www.unitedspinal.org/disability-etiquette</p> <p>“The deaf traveller”</p>

Il percorso formativo TAD

l'interazione con il cliente		Approfondimento su: formazione del personale (conoscenza, abilità e competenze) controllo di qualità e focus sui feedback		https://thedeaftraveller.com/2018/04/26/tips-communicating-deaf-travellers/ Il codice di condotta ENAT https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat-code-of-good-conduct
4. Proporre il Codice di condotta ENAT quale modello di riferimento per la diffusione di un corretto sistema di Customer care nel contesto della filiera del turismo.	1 ora aula	Principi di base del Codice di condotta proposto: sesto, settimo e ottavo. Approfondimento su: rapporto con i fornitori gestione del reclamo responsabilità gestionale	Elaborazione di una breve presentazione di sintesi del Codice (lavoro individuale) da presentare a un ideale destinatario (manager o proprietario di una piccola impresa operante nel settore)	Il codice di condotta ENAT https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat-code-of-good-conduct

MODULE 4. How to measure the accessibility of the tourism environment -

Il modulo si concentra sui metodi di misurazione delle strutture e dei servizi, secondo i principi dell'Universal Design. Presenta strumenti per raccogliere le informazioni lungo tutta la "catena dell'accessibilità" (accesso fisico agli edifici, servizi, supporto alla clientela, informazioni e tecnologia, trasporti). Il modulo cerca anche di sensibilizzare in merito agli aspetti critici degli strumenti di misurazione.

RISULTATI DI APPRENDIMENTO

Al termine del percorso, gli allievi saranno in grado di:

The trainees will be able to:

1. Identificare un prodotto o servizio accessibile
2. Valutare l'accessibilità di prodotti o servizi
3. Misurare e descrivere anche visivamente le caratteristiche di accessibilità dei servizi, utilizzando specifici metodi e strumenti
4. Valutare la qualità dei servizi offerti sotto il profilo dell'accessibilità a diversi tipi di utenza

Abilità e conoscenze teorico-tecniche:

- Understanding of key concepts and issues in the collection of accessibility data related to tourism facilities and services,
- Comprendere i concetti principali e le problematiche della raccolta di dati relativi all'accessibilità di prodotti e servizi turistici
- To know principles and good practice in presenting accessibility information for visitors with disabilities and specific access requirements
- Conoscere i principi e le buone prassi dell'informazione ai turisti con disabilità e con specifici requisiti di accesso

Contenuti

- Presentazione dei criteri principali di valutazione e loro utilizzo
- Presentation of different schemes for analysing accessibility
- presentazione di diverse metodi di analisi dell'accessibilità

Il percorso formativo TAD

- Presentazione di come verificare e valutare l'accessibilità
- Esempi pratici di analisi dell'accessibilità
- Illustrazione di buone e cattive prassi con fotografie
- Legislazione e impatto sull'accessibilità
- Gestione e utilizzo di strumenti di misurazione
- OSSATE (guida alla misurazione)
- Dichiarazione di accessibilità ENAT (da Pantou.org)
- Altri metodi di raccolta informazioni sull'accessibilità di un prodotto o servizio

MODULO 4: Come misurare l'accessibilità di ambienti e servizi turistici (totale : 13 h)

Risultati di apprendimento	Durata (ore)	Contenuti	Attività per allievi	Risorse per l'apprendimento
1. Identificare un prodotto o servizio turistico accessibile	3/1 (lezione in aula/ e-learning)	Come offrire un ambiente accogliente e servizi che possono essere adatti a tutti i tipi di clientela	Spiegare come eseguire una analisi di accessibilità	Esempi, casi studio, video https://www.age-platform.eu/ https://www.anec.eu/ http://www.edf-feph.org/
2. Valutare l'accessibilità di un prodotto o servizio	2/2 (lezione in aula/ e-learning)	Criteri di valutazione di un prodotto o servizio	Spiegazione dei requisiti tecnici e funzionali per un prodotto o servizio accessibile. Esempi di strumenti utilizzati per la valutazione	Esempi, casi studio, video

Il percorso formativo TAD

<p>3. Misurare e descrivere anche visivamente le caratteristiche di accessibilità dei servizi, utilizzando specifici metodi e strumenti</p>	<p>3 (lezione in aula/ e-learning)</p>	<p>Come verificare un prodotto o servizio accessibile</p>	<p>Illustrare i requisiti tecnici e funzionali di infrastrutture e servizi turistici</p>	<p>Esempi, casi studio, video https://www.ted.com/talks/elise_roy_when_we_design_for_disability_we_all_benefit.</p>
<p>4. Valutare la qualità dei servizi offerti sotto il profilo dell'accessibilità a diversi tipi di utenza</p>	<p>2 Lezione in aula</p>	<p>Come verificare l'accessibilità di un prodotto o servizio</p>	<p>Illustrazione dei diversi tipi di approccio a diversi tipi di utenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - persone con disabilità motorie o sensoriali - persone con disabilità psichiche - intolleranze o diete particolari - famiglie con bambini - persone anziane 	<p>Esempi, casi studio, video https://www.visitbritain.org/business-advice/make-your-business-accessible</p>

MODULO 5. Come comunicare l'accessibilità

Il modulo introduce i principi relativi ai criteri di accessibilità per la progettazione e la realizzazione dell'informazione, nel rispetto dei principi dell'Universal Design; partendo poi dalla premessa che la diffusione dell'accessibilità dell'informazione non può prescindere dalla accessibilità dell'informazione stessa, descrive le possibili modalità di trasmissione delle informazioni, riportando i principali elementi del processo con il contributo di esempi e buone pratiche.

RISULTATI DI APPRENDIMENTO

Al termine del percorso, gli allievi saranno in grado di:

1. comprendere gli elementi di base della comunicazione accessibile e le opportunità che essa offre alle organizzazioni nel settore del turismo;
2. comprendere gli elementi specifici che caratterizzano i diversi canali di distribuzione;
3. delineare piani di miglioramento delle strategie di comunicazione in un'ottica di accessibilità e in relazione alle specifiche esigenze di accesso dei potenziali clienti.

Abilità teorico-tecniche

Al termine del percorso, gli allievi avranno acquisito:

- conoscenze per la progettazione e implementazione di informazioni accessibili
- conoscenze di strategie per la trasmissione di comunicazioni accessibili attraverso diversi canali
- la capacità di proporre, in un'ottica di accessibilità, strategie di miglioramento dei sistemi di comunicazione di aziende e organizzazioni attive nel settore turistico.

Contenuti

Il modulo 5 è diviso in tre sessioni

1. Come progettare informazioni accessibili: la prima sezione introduce i principi relativi ai criteri di accessibilità per la

Il percorso formativo TAD

progettazione e la realizzazione delle informazioni, in conformità con i principi del Design Universale.

2. Come fornire informazioni accessibili: la seconda sezione descrive le possibili modalità di trasmissione delle informazioni, riportando i principali elementi del processo.
3. Esperienze di distribuzione dell'informazione: la terza sezione presenta alcuni esempi e buone pratiche di comunicazione che sono state analizzate tenendo conto dei principi, degli strumenti e dei metodi condivisi nelle sezioni precedenti utilizzando gli strumenti di valutazione proposti.

MODULO 5: Come comunicare l'accessibilità (Totale: 13 ore)				
Risultati di apprendimento	Durata (ore)	Contenuti	Attività per allievi	Risorse per l'apprendimento
1. Comprendere gli elementi di base della comunicazione accessibile e le opportunità che essa offre alle organizzazioni nel settore del turismo;	1 ora Aula 2 ore e-learning	Il quadro di riferimento della comunicazione accessibile; l'accessibilità dell'informazione; gli elementi principali del processo di comunicazione e le possibili modalità di trasmissione dell'informazione	Attività in aula Durante la prima sezione del modulo, gli allievi saranno introdotti agli elementi di base della comunicazione accessibile in linea con i principi dell'Universal design. Saranno inoltre introdotti alla lettura del "Customer Communications Toolkit for the Public Service" un documento che include, in una sintesi efficace e facilmente fruibile, gli elementi di base per fare una diagnosi dei canali di comunicazione e delle strategie di comunicazione di aziende e	"Recommendations on Accessible Information in Tourism": i principi elaborati dall'Organizzazione Mondiale del Turismo delle Nazioni Unite (UNWTO) nel loro manuale tecnico. "Customer Communications Toolkit for the Public Service" : toolkit di comunicazione specificamente progettato in linea con i principi dell'Universal design. Per ulteriori dettagli fare riferimento all'elenco risorse allegato alla sezione 1 del Modulo..

Il percorso formativo TAD

		secondo i principi dell'accessibilità.	<p>organizzazioni attive nel settore turistico.</p> <p>Attività di e-learning Le attività di e-learning prevedono la lettura dei documenti elencati in "Risorse per l'apprendimento"</p>	
2. Comprendere gli elementi specifici che caratterizzano i diversi canali di distribuzione.	<p>2 ore Aula</p> <p>3 ore e-learning</p>	Il quadro di riferimento nella distribuzione dell'informazione accessibile; gli elementi principali del processo di distribuzione delle informazioni sull'accessibilità; i diversi modi di	<p>Attività in aula</p> <p>Durante la seconda sezione del modulo, gli allievi saranno introdotti agli elementi di base della distribuzione di informazione accessibili e ai suoi cinque elementi di base:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. metodi di trasmissione dell'informazione 2. personalizzazione dell'informazione 3. coerenza dell'informazione 4. formazione del personale 	<p>https://www.gfk.com/en-gb/insights/press-release/promoting-accessible-tourism-can-positively-contribute-to-the-economy/ - Il link apre una pagina su GfK Belgium (Growth from Knowledge) dove è possibile trovare un comunicato stampa (11.05.2015) sul seguente argomento: "Promoting accessible tourism can positively contribute to the economy" ("La promozione del turismo accessibile può contribuire positivamente all'economia"). GfK è</p>

Il percorso formativo TAD

		distribuire informazioni	<p>5. aggiornamento regolare delle informazioni</p> <p>Saranno chiamati ad analizzare ogni singolo punto partendo da una case history selezionata a livello locale o da una delle tre proposte del modulo.</p> <p>Attività di e-learning Le attività di e-learning prevedono la lettura degli articoli e dei documenti elencati in "Risorse per l'apprendimento".</p>	<p>una società privata che offre servizi di analisi avanzata.</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=ppNYZq-hYTw Il video è pubblicato da TEDEd, ha una durata di circa 4 minuti e racconta la storia del simbolo ISA, è in inglese ed è sottotitolato.</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=ctfukDRj9IA - Un video che descrive i simboli di accessibilità di Visit Flanders. Il video dura circa due minuti ed è presentato sia attraverso la lettura audio, sia attraverso caption che attraverso la lingua dei segni.</p> <p>Per ulteriori dettagli fare riferimento all'elenco allegato alla sezione 2 del Modulo.</p>
3.Delineare piani di miglioramento delle strategie di comunicazione in un'ottica di	<p>2 ore Aula</p> <p>3 ore e-learning</p>	Analisi delle esperienze come descritto nella sezione 3 del modulo	Attività in aula gli allievi lavoreranno navigando su Internet per esplorare i siti web proposti: sotto la guida degli insegnanti saranno chiamati a:	Times; The Reviews Hub (Una selezione di articoli che parlano degli smart caption glasses proposti dal National Theatre di Londra ai suoi clienti..

Il percorso formativo TAD

<p>accessibilità e in relazione alle specifiche esigenze di accesso dei potenziali clienti.</p>		<p>(Esperienza 1 - Royal National Theatre of London Esperienza 2 - Hotel Scandic Esperienza 3 - Airbnb Esperienza 4 - AccessAble)</p>	<p>1. individuare gli elementi rilevanti delle strategie di comunicazione delle aziende e delle organizzazioni presentate; 2. riassumere e presentare alla classe gli elementi raccolti.</p> <p>Dopo queste attività, i risultati saranno sintetizzati collegialmente in una scheda riassuntiva.</p> <p>Attività di e-learning Le attività di e-learning prevedono la lettura degli articoli e dei documenti elencati in "Risorse per l'apprendimento", compreso l'utilizzo dello strumento di accessibilità del sito web "AChecker" (colonna a destra).</p>	<p>https://membercard.scandichotels.com/e-learning/accessibility/story_html5.html - Link ad un corso sull'accessibilità proposto da Scandic. Il corso dura circa 30 minuti e guida l'utente nell'esplorazione degli interni di un hotel Scandic e nella scoperta dei servizi che la catena mette a disposizione dei suoi ospiti.</p> <p>La dichiarazione dell'Accessibilità di Airbnb https://www.airbnbcitizen.com/designing-an-accessible-community</p> <p>AChecker e Webaim: strumenti per misurare l'accessibilità dei siti web.</p> <p>https://www.accessable.co.uk/access_symbols La pagina esplora il sistema di simboli utilizzati da AccessAble per descrivere i servizi e le caratteristiche delle strutture</p>
---	--	---	--	---

Il percorso formativo TAD

				recensite. Per ulteriori dettagli fare riferimento all'elenco allegato alla sezione 3 del Modulo.
--	--	--	--	--

MODULO 6 Il ruolo dell'Ability Advisor: capacità imprenditoriali e spazi di azione

Il modulo illustra le modalità attraverso cui la figura dell'Ability Advisor può valorizzare le proprie competenze nell'ambito delle diverse fasi della catena turistica. Il modulo spiega come il consulente può contribuire allo sviluppo di un'attività turistica e al miglioramento della qualità del servizio turistico sia come dipendente, sia come consulente, sia come esperto nominato da un'organizzazione turistica o da un'istituzione locale. Il modulo presenta inoltre un focus sulla legislazione nazionale nel settore per ogni Paese che ha partecipato alla fase di sperimentazione del progetto; strumenti per sensibilizzare gli stakeholder (titolari di aziende, dirigenti, lavoratori, clienti, ecc.) sul tema del turismo accessibile e inclusivo facilitando la comunicazione tra fornitori di servizi e/o prodotti turistici e la domanda (turisti con bisogni specifici di accesso) e strumenti per presentare piani strategici di attuazione e miglioramento, in un'ottica di accessibilità.

RISULTATI DI APPRENDIMENTO

Al termine del percorso gli allievi saranno in grado di:

1. comprendere il ruolo dell'Ability Advisor nel contesto del mercato turistico;
2. utilizzare strumenti per sensibilizzare gli stakeholder (titolari di aziende, dirigenti, lavoratori, clienti, ecc.) sul tema del turismo accessibile e inclusivo facilitando la comunicazione tra fornitori di servizi e/o prodotti turistici e la domanda (turisti con bisogni specifici di accesso);
3. comprendere e utilizzare strumenti diagnostici, sviluppare piani d'azione e di miglioramento;
4. proporre le proprie competenze al mercato del lavoro nel settore turistico, come dipendenti o come consulenti.

Abilità teorico-tecniche

Al termine del percorso, gli allievi avranno acquisito:

Il percorso formativo TAD

- conoscenze specifiche per promuovere il concetto di turismo accessibile, nelle sue opportunità e potenzialità, nel quadro del mercato del lavoro del settore turistico;
- la capacità di valorizzare le proprie competenze nei contesti nei quali la figura dell'Ability Advisor trova spazio;
- la capacità di farsi portavoce dell'accessibilità nel processo di comunicazione con gli stakeholder, sia esterni sia interni;
- la capacità di contattare e lavorare con le organizzazioni della società civile che si occupano di disabilità

Contenuti

- Ruolo dell'Ability Advisor nella catena del valore del turismo
- Competenze imprenditoriali e di consulenza
- Modalità di valorizzazione delle competenze acquisite in contesti diversi nell'ambito della filiera del turismo (HORECA - Hotellerie-Restaurant-Cafè, attività culturali, catena dei trasporti, agenzie di viaggi, attività turistiche in senso lato);
- Legislazione nazionale.
- Definizione del progetto e/o servizio di consulenza attraverso l'elaborazione di:
 - strumenti diagnostici
 - strumenti di pianificazione e di azione.

MODULO 6: Il ruolo dell'Ability Advisor: capacità imprenditoriali e spazi di azione (totale: 28 ore)				
Risultati di apprendimento	Durata (ore)	Contenuti	Attività per allievi	Risorse per l'apprendimento
1. Comprendere il ruolo dell'Ability Advisor nel contesto del mercato turistico	1 ora Aula	Introduzione ai concetti di: imprenditorialità e consulenza. Approfondimento sulla figura dell'Accessibility	Creazione (lavoro individuale) di una breve presentazione riassuntiva sulla figura dell'Ability Advisor focalizzata sull'individuazione dei compiti chiave della figura e sugli	Definizione di Entrepreneurship/Imprenditorialità http://www.businessdictionary.com/definition/entrepreneurship.html#ixzz3xv9ci0nt

Il percorso formativo TAD

		<p>Champion e su: ruolo, responsabilità, sfide e opportunità dell'Ability Advisor</p>	<p>elementi necessari per svolgere l'attività con successo.</p>	<p>5 Qualities of Successful Entrepreneurs https://www.entrepreneur.com/article/282962</p> <p>“For inspiration” https://www.businessnewsdaily.com/7275-entrepreneurship-defined.html</p> <p>Definizione di Consultant https://www.dictionary.com/browse/consultant</p> <p>“Consulting: The Skills You Need to Succeed” https://www.experience.com/advice/careers/ideas/consulting-the-skills-you-need-to-succeed</p> <p>The role of The Accessibility Champion https://members.businessdisabilityforum.org.uk/resource-category/resource/the-role-of-the-accessibility-champion/</p> <p>Accessibility Champion</p>
--	--	---	---	---

Il percorso formativo TAD

				<p>https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/accessibility_champion_2_508v2.pdf</p> <p>TAD - A Tour Around http://abilityadvisor.eu/wp-content/uploads/2018/11/A-Tour-Around_TAD.pdf</p> <p>“Building a Regional Network for the Development of Accessible and Inclusive Tourism” http://www.perfil.com.pt/Brendait/documents/D2BRENDAITManual-ENG.pdf</p>
2.Utilizzare strumenti per sensibilizzare gli stakeholder sul tema del turismo accessibile e inclusivo facilitando la comunicazione tra fornitori di servizi e/o prodotti turistici e la domanda	2 ore Aula	Come preparare e presentare un pitch a partire dall’elaborazione di uno script che contenga (vedi moduli precedenti) la risposta alle seguenti domande: Che cos'è il turismo accessibile e inclusivo? Quali sono i turisti con bisogni specifici di accesso? Quali sono i principali	<p>Analisi e valutazione (in gruppi composti da 2-3 persone) dei contenuti dello script.</p> <p>Elaborazione di un pitch (lavoro individuale) da presentare a un ideale destinatario (manager o proprietario di una piccola impresa operante nel settore)</p>	<p>http://www.investorwords.com/3706/pitch.html</p> <p>http://www.businessdictionary.com/definition/elevator-pitch.html</p> <p>https://study.com/academy/lesson/business-pitch-definition-types-importance.html</p> <p>https://www.superoffice.com/blog/sales-pitch/</p>

Il percorso formativo TAD

		<p>tipi di bisogno? Quali sono i requisiti del turismo accessibile e inclusivo? Quali sono i vantaggi nel fornire servizi turistici accessibili e inclusivi?</p>		
<p>3. Comprendere e utilizzare strumenti diagnostici, sviluppare piani d'azione e di miglioramento.</p>	<p>2 ore Aula</p>	<p>Introduzione ai seguenti elementi:</p> <p>Normativa di riferimento</p> <p>Metodologia diagnostica</p> <p>Strumenti diagnostici</p>	<p>Lavoro di analisi diagnostica di un servizio/prodotto turistico e presentazione dei risultati. In una simulazione della successiva attività di WBL, l'analisi sarà condotta utilizzando la rete Internet per il reperimento di informazioni, immagini, video etc. Si suggerisce di dividere la classe in gruppi composti da 2-3 persone individuando servizi/prodotti turistici di aree non omogenee.</p>	<p>https://data.dre.pt/eli/lei/46/2006/08/28/p/dre/pt/html https://data.dre.pt/eli/dec-lei/163/2006/08/08/p/dre/pt/html http://www.inr.pt/content/1/119/legislacao http://www.inr.pt/uploads/docs/acessibilidade/GuiaAccessEmobi.pdf Norma Portuguesa NP 4523-2014 relativa a Turismo Acessível em Estabelecimentos Hoteleiros (IPQ) https://data.dre.pt/eli/dec-lei/83/2018/10/19/p/dre/pt/html BRENDAIT Manual - Building a Regional Network for the Development of Accessible and Inclusive Tourism: http://www.perfil.com.pt/Brend</p>

Il percorso formativo TAD

				ait/documents/D2BRENDAITManual-ENG.pdf https://www.visitenglandassessmentse rvices.com/about/advisory-visits/ https://www.brightwork.com/blog/7-steps-effective-report-writing https://pantou.org/access-statement https://www.visitenglandassessmentse rvices.com/wp-content/uploads/2018/01/visitengland_national_accessible_scheme_serviced_standards.pdf https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/visitengland_national_accessible_scheme_serviced_standards.pdf http://www.perfil.com.pt/Brendait/documents.htm https://www.tur4all.pt/
2 ore Aula	Analisi di strumenti per la pianificazione e lo sviluppo di piani d'azione e raccomandazioni finalizzati all'introduzione di miglioramenti nella qualità del servizio.	Progettazione di un piano di azione per il miglioramento, in un'ottica di accessibilità, di un servizio/prodotto turistico e presentazione dei risultati. In relazione al lavoro precedentemente svolto il piano di miglioramento sarà delineato come risultato dell'analisi diagnostica	https://www.mindtools.com/pages/article/newPPM_89.htm https://www.mindtools.com/pages/article/newTMC_05.htm https://www.mindtools.com/pages/article/newHTE_04.htm https://asq.org/quality-resources/new-management-planning-tools https://leankit.com/learn/project-management/task-management-tool/	

Il percorso formativo TAD

			simulata. Si suggerisce di dividere la classe in gruppi composti da 2-3 persone individuando servizi/prodotti turistici di aree non omogenee.	https://www.mindtools.com/pages/main/newMN_HTE.htm http://www.businessdictionary.com/definition/action-plan.html
	1 ora e-learning	Approfondimento sul quadro legislativo di riferimento	Analisi del quadro di riferimento da parte dei singoli	https://data.dre.pt/eli/lei/46/2006/08/28/p/dre/pt/html https://data.dre.pt/eli/dec-lei/163/2006/08/08/p/dre/pt/html http://www.inr.pt/content/1/119/legislacao http://www.inr.pt/uploads/docs/acessibilidade/GuiaAcessEmobi.pdf Norma Portuguesa NP 4523-2014 relativa a Turismo Acessível em Estabelecimentos Hoteleiros (IPQ) https://data.dre.pt/eli/dec-lei/83/2018/10/19/p/dre/pt/html
4. Proporre le proprie competenze al mercato del lavoro nel settore turistico, come dipendenti o come consulenti	7 ore WBL	<ul style="list-style-type: none"> - Pitch - Strumenti diagnostici - Piano d'azione. 	Dopo che gli insegnanti o i referenti del corso avranno individuato un numero di interlocutori (PMI, enti pubblici, associazioni, etc.) disponibili all'incontro con gli studenti, sarà	WBL Il contesto entro cui è possibile attivare la fase di WBL comprende tutti le organizzazioni facenti parte la filiera del turismo: aziende del settore HORECA, enti ed organizzazioni di promozione culturale, aziende private

Il percorso formativo TAD

esterni.			<p>possibile l'avvio della parte pratica. In questa fase gli studenti, individualmente e/o con il supporto di un tutor, dovranno svolgere le seguenti azioni:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. presentazione di un pitch personale 2. analisi diagnostica dell'offerta 3. elaborazione e presentazione di un piano d'azione per il miglioramento dell'offerta. 	<p>ed enti pubblici del settore trasporti, agenzie di viaggi, etc.</p>
	7 ore WBL	<ul style="list-style-type: none"> - Pitch - Strumenti diagnostici - Piano d'azione. 	Come sopra	WBL
	6 ore WBL	<ul style="list-style-type: none"> - Pitch - Strumenti diagnostici - Piano d'azione. 	Come sopra	WBL

Linee Guida per la parte pratica del corso TAD

Obiettivi: La parte pratica del percorso si svolge al termine del corso ed ha lo scopo di sperimentare sul campo le conoscenze acquisite dagli allievi nel settore del “Turismo per Tutti”. Dovrebbe essere portata avanti con la supervisione di uno o più formatori del corso, e utilizzando gli strumenti di valutazione inclusi in ciascun modulo

Inoltre, ha lo scopo di introdurre gli allievi al ruolo dell’ “Ability Advisor” la cui finalità e competenze possono aiutare le piccole e medie imprese del settore turistico a sviluppare i propri servizi in maniera più accessibile. L’Ability Advisor è pertanto una nuova figura professionale in grado di supportare le micro, piccole e medie imprese, che solitamente non hanno risorse interne, a fronteggiare le esigenze di un turismo più accessibile, a stimolare la conoscenza e consapevolezza, a migliorare i loro servizi e prodotti.

Instructions:

Istruzioni:

Nel proprio territorio, gli studenti sono invitati a incontrare una o più strutture turistiche e a valutare la loro accessibilità con riferimento a:

- servizi alla clientela
- comunicazione e accessibilità delle informazioni riguardo alla struttura
- accessibilità fisica
- attenzione alle disabilità
- personale formato
- trasporti
- accessibilità del sito web
-

Il percorso formativo TAD

NB quanto citato sono solo esempi; gli studenti e i formatori possono aggiungere indicatori a seconda del loro contesto locale. Le strutture e servizi da visitare devono rappresentare differenti aree della catena dei servizi turistici (caffè, bar, ristoranti, hotel, musei, centri congressi...) e possono essere scelti perchè:

- consigliati dagli esperti coinvolti nell'erogazione del corso o nella preparazione del materiale per lo stesso
- hanno espresso un interesse al coinvolgimento
- contattati o conosciuti dagli allievi

Gli allievi si recheranno direttamente presso la struttura e, con l'aiuto di strumenti e checklist, ne misureranno le caratteristiche secondo quanto appreso nel corso. Gli strumenti possono essere quelli inseriti nei moduli o possono essere strumenti on line come Pantou (<https://pantou.org/>) or una combinazione di entrambi ma devono essere basate su quanto appreso durante il corso.

Analizzando le strutture turistiche di vario tipo deve essere chiaro che gli studenti hanno un intento didattico e pertanto chiedere il permesso di fare le valutazioni e muoversi per il locale. E' consigliabile inviare una mail preventiva o fare una telefonata per avvisare il/la titolare della visita del o degli studenti.

Quanto segue è un esempio dell'attività svolta durante il percorso formativo in Italia:

Gli studenti sono stati suddivisi in 3 gruppi e a ciascun gruppo è stata assegnata una zona della città comprendente servizi turistici di vario tipo.

L'elenco era formato da:

- ristoranti
- bar
- caffetterie
- musei
- spazi pubblici come giardini e piazze
- hotel
- stazioni ferroviarie

Il percorso formativo TAD

L'itinerario a piedi ha avuto una durata di 6 ore ma può essere esteso a seconda delle necessità.

Per la suddivisione dei gruppi è importante combinare le competenze degli allievi e le loro esperienze e caratteristiche (es. con allergie, oppure architetti, con studi nel turismo etc) in modo da creare una eterogeneità dei gruppi e sottolineare il valore aggiunto di ciascuno.

Agli studenti sono state consegnate le check-list preparate dai formatori e che sono state utilizzate per la valutazione dell'accessibilità.

Le checklist erano (vedi modulo 4) di diverso tipo:

- celiachia e alimentazione senza glutine
- persone anziane
- famiglie
- strumenti derivanti dal concetto "design for all"
- comunicazione (vedi modulo 5)
- accessibilità fisica del locale

Not tutte le checklist sono state utilizzate in quanto la parte pratica era una sperimentazione di quanto l'ability advisor è in grado di fare, ma domande provenienti da tutte le checklist sono state poste e alcune caratteristiche sono state annotate e descritte.

Dopo aver completato il tour gli studenti sono tornati in classe e ciascun gruppo ha riassunto per iscritto quanto ha notato e, dopo una analisi SWOT, i gruppi in plenaria hanno sottolineato le caratteristiche comuni che hanno riscontrato.

Dopo una discussione e una sintesi i gruppi hanno delineato un piano d'azione per le strutture visitate (ciascun gruppo per almeno tre strutture). Quanto esplorato e i piani d'azione sono stati presentati in una sessione plenaria attraverso presentazioni powerpoint di ciascun gruppo.

Le presentazioni sono anche state incluse nell'evento finale di progetto e tutti i partecipanti hanno sottolineato il ruolo chiave che l'ability advisor può giocare nel settore turistico.

La durata prevista di questa attività è di 20 ore, inclusa la visita alle strutture, l'elaborazione del piano di azione con le raccomandazioni e la presentazione in plenaria agli altri studenti e formatori.