



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Curso TAD - Consultor de Turismo Acessível

Guia para Formadores



Índice

Termos e Condições do curso TAD em e-learning	3
Sumário dos Módulos do curso “TAD – Consultor de Turismo Acessível”	7
Descrição dos Módulos	10
MÓDULO 1: Introdução ao Turismo Acessível	10
MÓDULO 2. As necessidades de acessibilidade dos visitantes com deficiência e outros	13
MÓDULO 3: Atendimento ao Cliente	18
MÓDULO 4. Como medir a Acessibilidade dos ambientes e serviços turísticos	21
MÓDULO 5. Acessibilidade da Informação no Setor do Turismo	24
MÓDULO 6: O Papel do Consultor de Turismo Acessível – Competências empreendedoras	29
Linhas de Orientação para a Aprendizagem em contexto de trabalho (<i>work based learning</i>)	35

Termos e Condições do curso TAD em e-learning

O curso TAD – Consultor de Turismo Acessível foi desenvolvido pelas entidades parceiras do [consórcio TAD](#). Os parceiros criaram um conjunto de conteúdos originais, complementados com vários recursos publicamente disponíveis (como artigos, linhas de orientação e vídeos), criados e publicados por outros autores.

Todos os autores dos trabalhos individuais e conjuntos contidos no curso TAD são reconhecidos como detentores dos direitos de autor desses trabalhos. De acordo com as condições de financiamento do programa ERASMUS +, todos os materiais de formação são tratados como [Recursos Educativos Abertos](#) (REA), o que significa que documentos, suportes para comunicação, *software* ou outros materiais produzidos pela parceria TAD estão disponíveis gratuitamente para o público sob uma licença de livre acesso. Como beneficiários, o consórcio TAD garante que esses REA sejam partilhados em formato digital editável, acessíveis livremente pela Internet (sem custo, registo ou outras restrições) e partilhados através de uma plataforma adequada e acessível, e não apenas num *site* específico de uma instituição ou projeto. O requisito de acesso livre é obrigatório e não prejudica os direitos de propriedade intelectual dos beneficiários do financiamento.

Módulos de formação desenvolvidos pela parceria TAD

Ação	Possível SIM/NÃO	Como proceder?	Quem devo contactar?
Utilizar / traduzir os módulos tal como foram criados	SIM	Como os módulos foram elaborados no âmbito do projeto europeu e já estão disponíveis no portal de formação/plataforma TAD, de propriedade do Panevėžys Labour Market Training Center, é possível utilizá-los sem os modificar para outros fins, citando os proprietários (a Comissão Europeia e a parceria TAD). No caso de tradução, mencione "traduzido do original em inglês".	Não é necessário contactar a parceria TAD. No entanto, a mesma gostaria de ser informada de qualquer utilização do material produzido.

TAD – Curso “Consultor de Turismo Acessível”

			Para tal, contacte: enat@accessibletourism.org ; projektai@paneveziodrmc.lt
Modificar os módulos	SIM	<p>A licença aberta aplicada aos recursos educativos produzidos com o apoio do programa Erasmus + permite ao público (isto é, a quaisquer terceiros) a, no mínimo, poderem livremente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Utilizar o trabalho/material; ● Adaptar o material como lhe for necessário (ex: traduzir, resumir, modificar para incluir contextos locais, etc.); ● Reproduzir e partilhar com terceiros o material original ou adaptado (ex: com alunos nas salas de formação, <i>online</i>, com pares, etc.). <p>Os parceiros TAD observam, no entanto, que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● o criador (a parceria TAD) tem de ser indicado sempre que o trabalho ou um seu derivado é utilizado ou partilhado; ● o trabalho não pode ser utilizado comercialmente (por exemplo vendido por outro, integrado num livro comercial, etc.); ● quaisquer derivados têm de ser partilhados sob a mesma licença aberta ou termos de licenciamento. <p>(Ver: Licença Aberta e direitos de propriedade intelectual no Erasmus+)</p>	<p>Não é necessário contactar a parceria TAD. No entanto, a mesma gostaria de ser informada de qualquer utilização do material produzido.</p> <p>Para tal, contacte: enat@accessibletourism.org ; projektai@paneveziodrmc.lt</p>
Citar / traduzir partes do conteúdo	SIM	O conteúdo dos módulos pode ser citado se a fonte e os autores forem indicados. No caso de tradução, mencione "traduzido do original em inglês".	Não é necessário contactar a parceria TAD. No entanto, a mesma gostaria de ser informada de qualquer

TAD – Curso “Consultor de Turismo Acessível”

			utilização do material produzido. Para tal, contacte: enat@accessibletourism.org ; projektai@paneveziodrmc.lt
--	--	--	--

Organização de sessões de formação TAD utilizando o portal/plataforma de formação

Ação	Possível SIM/NÃO	Como proceder?	Quem devo contactar?
Solicitar apoio adicional (formação/ tutoria) quando utilizar a Plataforma TAD.	SIM	As partes interessadas / organizações podem solicitar à parceria TAD que forneça suporte para uma experiência de formação com os tutores da parceria do projeto. Será cobrada um valor para pagamento da tutoria e a implementação do curso. O número de participantes previstos neste curso pode afetar o orçamento.	Deverá contactar a entidade coordenadora TAD e a parceria do projeto TAD. Para tal, contacte: projektai@paneveziodrmc.lt enat@accessibletourism.org
Mover o conteúdo para outra plataforma	SIM	Pode ser possível solicitar à parceria TAD para mover a plataforma para outro URL para promover e implementar uma nova experiência de formação TAD, por exemplo, num idioma atualmente não contemplado na plataforma de e-learning TAD. É necessário entrar em contacto com a parceria para acordar o nível de envolvimento dos parceiros e especialistas TAD e coordenar a transferência de dados com os especialistas em TI da parceria TAD. De qualquer modo, a parceria TAD e o financiamento do programa ERASMUS + devem ser citados como a origem e fonte de financiamento que produziu o curso de formação.	Deverá contactar a entidade coordenadora TAD e a parceria do projeto TAD. Para tal, contacte: projektai@paneveziodrmc.lt enat@accessibletourism.org

TAD – Curso “Consultor de Turismo Acessível”

<p>Utilizar o conteúdo e plataforma com outro grupo de coordenadores</p>	<p>SIM</p>	<p>Em princípio, é possível, mas a parceria necessitará ter a certeza de que a qualidade dos coordenadores e tutores da nova experiência de formação TAD será a mesma que a originalmente criada no projeto TAD. De qualquer forma, a parceria TAD e o financiamento do programa ERASMUS + devem ser citados como a origem e fonte de financiamento que produziu o curso de formação.</p>	<p>Deverá contactar a entidade coordenadora TAD e a parceria do projeto TAD.</p> <p>Para tal, contacte: projektai@paneveziodrmc.lt enat@accessibletourism.org</p>
<p>Estabelecer valores monetários pela conclusão da experiência de formação/curso TAD</p>	<p>SIM</p>	<p>Em princípio, é possível solicitar um valor/uma taxa aos participantes para a experiência de formação/curso TAD, mas apenas para ter acesso a um certificado de proficiência, que deverá ser testado por especialistas / formadores selecionados. Como prática comum, os cursos <i>online</i> abertos são gratuitos para todos nele poderem navegar e com ele interagir. Por outro lado, pode ser solicitada uma taxa para obter um certificado de proficiência, situação na qual é fornecida formação adicional, orientação ou avaliação. Um orçamento deve ser levado em conta para a atividade de teste e entrega de certificados, e um grupo de especialistas qualificados deve ser nomeado.</p>	<p>Deverá contactar a entidade coordenadora TAD e a parceria do projeto TAD.</p> <p>Para tal, contacte: projektai@paneveziodrmc.lt enat@accessibletourism.org</p>

Sumário dos Módulos do curso “TAD – Consultor de Turismo Acessível”

MÓDULOS	DESCRIÇÃO
1. Introdução ao Turismo Acessível	O Módulo 1 apresenta o conceito de “Turismo para Todos”, com base em experiências partilhadas e dados exaustivos, emergentes de estudos recentes sobre a oferta e a procura por turismo acessível. Introduce os antecedentes do “Turismo para Todos”, as experiências mais significativas realizadas nesta área específica e analisa o quadro legislativo a nível europeu e internacional. Os conceitos e métodos do “Design para Todos” ou “Design Universal” são abordados, mostrando como podem ajudar a alcançar a inclusão e a integração na área de serviços turísticos acessíveis.
2. As necessidades de acessibilidade dos visitantes com deficiências e outros	O Módulo 2 examina a diversidade de turistas com necessidades específicas de acessibilidade, incluindo pessoas com vários tipos de deficiência, tendo em conta os seus requisitos específicos e indicando maneiras de fornecer serviços / produtos apropriados para cada cliente.
3. Atendimento ao Cliente	Este módulo explica, com mais detalhes, como atender clientes com necessidades específicas de acessibilidade. São fornecidos exemplos de formas de melhor servir, informar e comunicar com os clientes.
4. Como medir a Acessibilidade dos ambientes e serviços turísticos	Este módulo centra-se na maneira de avaliar o ambiente construído e serviços oferecidos, de acordo com os princípios do Design Universal. Apresenta instrumentos para recolher informações ao longo de toda a “cadeia de acessibilidade” (acesso físico do ambiente construído, design de serviços e apoio ao cliente, informação e TIC, meios de transporte). O módulo também aumenta a consciencialização sobre as etapas críticas de uma ferramenta de recolha.

TAD – Curso “Consultor de Turismo Acessível”

5. Acessibilidade da Informação no Setor do Turismo	Este módulo explica como para analisar os dados de acessibilidade recolhidos de acordo com as necessidades dos clientes, e como fornecer informação estruturada, precisa, confiável, simples e clara. Inclui formas de comunicar a informação analisada através de diferentes canais para os clientes. Os formandos do curso ficaram conscientes da razão pela qual a acessibilidade da informação é importante para os clientes, e as empresas do setor do turismo poderão orientar os seus clientes para tornar a sua política de informação acessível.
6. O papel do Consultor de Turismo Acessível: competências empreendedoras	Este módulo explica como o Consultor de Turismo Acessível pode aplicar as suas competências em diferentes partes da cadeia de valor turística. É explicado como o consultor pode contribuir para a qualidade do serviço ou negócio turístico como funcionário, como consultor de empresas turísticas ou como perito nomeado por uma organização de turismo ou uma instituição local. Serão focados a legislação e os procedimentos nacionais relativos a cada país participante na fase de experimentação do projeto TAD – The Ability Advisor. Adicionalmente, é explicado como se deve lidar com as necessidades dos turistas com várias necessidades específicas de acessibilidade, incluindo turistas com deficiência, como apresentar planos estratégicos aos empresários, gestores de projeto e outros decisores, e como dar conselhos sobre questões específicas relacionadas com a acessibilidade.

Estrutura temporal do curso

A duração total do curso “TAD – Consultor de Turismo Acessível” é de **80 horas**, distribuído por **40 horas presenciais**, **20 horas e-learning** e **20 horas de aprendizagem baseada no trabalho/work based learning (WBL)**.

Módulos	Horas			
	Total	Presencial	E-learning	WBL
Módulo 1	10	5	5	0
Módulo 2	8	5	3	0
Módulo 3	8	5	3	0
Módulo 4	13	10	3	0
Módulo 5	13	8	5	0
Módulo 6	28	7	1	20
Total	80	40	20	20

A estrutura do curso acima referida é indicativa. Foi testado durante o curso piloto o modelo do curso utilizando as seguintes formas de organização da formação: presencial, e-learning, em contexto de trabalho, mas, dependendo das necessidades dos alunos/formandos e formadores, o material do curso pode ser aplicado, utilizando apenas uma destas formas de organização da formação, como por exemplo, o estudo individual do material fornecido online (e-learning). As atividades de aprendizagem

TAD – Curso “Consultor de Turismo Acessível”

presencial e de aprendizagem baseada no trabalho/em contexto de trabalho podem proporcionar um valor acrescentado para que o formando possa obter o conhecimento necessário e possa testá-lo na prática.

Descrição dos Módulos

MÓDULO 1: Introdução ao Turismo Acessível

Este módulo introduz o conceito de turismo para todos, com base numa experiência abrangente e partilhada e em dados provenientes de diferentes estudos sobre a oferta e procura. Introduz o pano de fundo do turismo para todos e as experiências mais significativas empreendidas nesta área específica, e analisa o quadro legislativo de referência a nível europeu e internacional. Os conceitos de “Design para Todos” e “Design Universal” serão explicados para introduzir o significado de inclusão e integração no domínio do turismo acessível.

Competências – RESULTADOS DE APRENDIZAGEM

- Compreender o valor do mercado
- Planear estratégias para adaptar o serviço ao Turismo para Todos
- Compreender os hábitos de compra de potenciais clientes
- Definir estratégias de marketing e ofertas adequadas para alcançar o leque diversificado de clientes

Objetivos:

No final do módulo, o formando será capaz de:

TAD – Curso “Consultor de Turismo Acessível”

- Saber o significado da expressão “Turismo para Todos”
- Conhecer as principais atividades realizadas neste campo
- Conhecer as tendências e a relevância económica do setor
- Conhecer os perfis dos clientes e o seu comportamento de compra

Conteúdos programáticos:

- Antecedentes do conceito de Turismo para Todos, igualdade de oportunidades, integração e inclusão
- O potencial impacto económico do “Turismo para Todos” no mercado do turismo
- Estudos e Investigação na Europa e no mundo
- Interpretação de dados sobre os objetivos do turismo e resultados/tendências esperados.
- Introdução ao quadro legislativo, do reconhecimento da igualdade de direitos das pessoas com deficiência à legislação nacional sobre remoção de barreiras arquitetónicas e disposições para inclusão; Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e o modelo socioambiental da deficiência; Ato Europeu de Acessibilidade.
- Estratégias e objetivos do Design para Todos / Design Universal para a conceção de ambientes, produtos e serviços acessíveis (incluindo informação).

MÓDULO 1. Introdução ao Turismo Acessível (total: 10h)				
Resultados de aprendizagem	Duração (h)	Tópicos/Conteúdos	Atividades/tarefas	Recursos de aprendizagem
1.Saber o significado do termo Turismo para Todos	1/1 (presencial / e-learning)	Antecedentes do conceito de Turismo para Todos, igualdade de oportunidades, integração e inclusão.	Formação em Sala Leituras do módulo online Questionário Final / teste <i>online</i>	Materiais pedagógicos, vídeos e documentos <i>online</i>

TAD – Curso “Consultor de Turismo Acessível”

		Introdução ao quadro legislativo, desde o reconhecimento da igualdade de direitos das pessoas com deficiência até à legislação nacional sobre a supressão dos obstáculos arquitetónicos e as disposições de inclusão; CDPD da ONU e o modelo social/ambiental da deficiência, Ato Europeu de Acessibilidade.	Formação em Sala Leituras do módulo <i>online</i> Questionário Final / teste <i>online</i>	Materiais pedagógicos, vídeos e documentos <i>online</i>
2. Planear estratégias para adaptar o serviço ao Turismo para Todos	0,5/0,5 (presencial / e-learning)	O potencial impacto económico do "Turismo para Todos" no mercado do turismo.	Formação em Sala Leituras do módulo <i>online</i> Questionário Final / teste <i>online</i>	Materiais pedagógicos, vídeos e documentos <i>online</i>
		Estudos e investigações na Europa e no mundo.	Formação em Sala Leituras do módulo <i>online</i> Questionário Final / teste <i>online</i>	Materiais pedagógicos, vídeos e documentos <i>online</i>
3. Entender os hábitos de compra dos potenciais clientes	1,5/1,5 (presencial / e-learning)	Interpretação de dados sobre a meta de turismo e resultados e tendências esperados.	Formação em Sala Leituras do módulo <i>online</i> Questionário Final / teste <i>online</i>	Materiais pedagógicos, vídeos e documentos <i>online</i>
4. Definir estratégias de marketing adequadas para alcançar a gama diversificada de clientes	2/2 (presencial / e-learning)	Design para Todos, Estratégias de Design Universal e Metas para a conceção de ambientes acessíveis, produtos e serviços (incluindo informações).	Formação em Sala Leituras do módulo <i>online</i> Questionário Final / teste <i>online</i>	Materiais pedagógicos, vídeos e documentos <i>online</i>

MÓDULO 2. As necessidades de acessibilidade dos visitantes com deficiência e outros

Este módulo permite aos participantes analisar a diversidade de turistas com necessidades de acessibilidade, incluindo pessoas com vários tipos de deficiência, referindo-se aos seus requisitos específicos, de modo a permitir escolher serviços/produtos apropriados a cada cliente. Os participantes analisarão a possibilidade de desenvolver soluções de serviços para diferentes tipos de clientes, bem como melhorias necessárias que permitam o atendimento do maior número de clientes.

Competências - RESULTADOS DE APRENDIZAGEM

- Compreensão da deficiência / das necessidades específicas no contexto do serviço particular de turismo;
- Reconhecimento de necessidades específicas de acessibilidade ligadas aos diferentes tipos de deficiência.
- Antecipação da necessidade de serviço/ambiente personalizado para os diferentes tipos de clientes
- Projetar estruturas de serviços que possam abranger abranjam o maior número de utilizadores

Objetivos:

No final da formação, os formandos serão capazes de:

- Conhecer as características de diferentes tipologias de deficiências
- Conhecer as principais necessidades de acessibilidade dos turistas relacionadas com as diferentes deficiências
- Saber como o design do serviço/oferta deve corresponder às necessidades de acessibilidade dos clientes
- Saber quais são os principais problemas e barreiras encontradas na oferta de turismo existente por parte das pessoas com deficiência e de outras pessoas que podem ter necessidades específicas de acessibilidade.

Conteúdos programáticos:

- 1 - A CIF - Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (ICF)
- 2 - Tipos de deficiência/necessidades específicas de acessibilidade:

TAD – Curso “Consultor de Turismo Acessível”

- Deficiências físicas:
 - de mobilidade
 - motoras
- Deficiências sensoriais:
 - visão
 - audição
 - tato
 - olfato e paladar
- Deficiências Cognitivas ou Dificuldades de Aprendizagem
- Outros visitantes com necessidades específicas de acessibilidade:
 - Pessoas Idosas
 - Famílias com crianças em desenvolvimento
 - Diversidade de Estatura - pessoas muito altas ou muito baixas
 - Distúrbios da fala
 - Falta de Compreensão da Língua
 - Alergias e Outras Sensibilidades
 - Epilepsia

3 - Barreiras, perigos e facilitadores encontrados na oferta turística existente por pessoas com deficiência e por outras pessoas que podem ter necessidades específicas de acessibilidade.

4 - Equipamento e instrumentos de apoio para os diferentes tipos de deficiências e outros utilizadores:

- deficiências físicas;
- deficiências sensoriais;
- deficiências cognitivas;
- outras limitações.

5 - O design do serviço/adaptação para as necessidades específicas dos clientes.

6 - Exemplos de boas práticas de serviços acessíveis por parte dos diferentes tipos de clientes.

7 - Experiência turística por parte das pessoas com necessidades específicas de acessibilidade.

MÓDULO 2. As necessidades de acessibilidade de turistas com deficiência e outros				
Resultados de aprendizagem	Duração (h)	Tópicos/Conteúdos	Atividades/tarefas	Recursos de aprendizagem
1. Antecipar a necessidade de serviço personalizado para os diferentes tipos de clientes	1 / 1 (presencial / e-learning)	<ul style="list-style-type: none"> - Quadro do serviço aos clientes com as necessidades específicas de acessibilidade - Avaliação do serviço no contexto das necessidades específicas do cliente 	<p>Identificação dos possíveis requisitos especiais de acesso dos colegas para um determinado serviço turístico.</p> <p>Discussão sobre as questões que podem ser importantes para o pessoal de serviços que trabalha com prestadores de serviços de turismo, e encontrar possíveis soluções para situações fornecidas.</p>	<p>Manual prático da CIF: https://www.who.int/classifications/drafticfracticalmanual2.pdf?ua=1</p> <p>O quadro da CIF: https://www.unece.org/fileadmin/DAM/stat/documents/ece/ces/ge.13/2008/zip.2.e.pdf</p> <p>Vídeo sobre usabilidade da CIF: https://vimeo.com/164742298</p> <p>e-learning da CIF: https://www.icf-elearning.com</p>
2. Entender os pontos-chave do serviço para os clientes com necessidades específicas de acessibilidade	1 (presencial / e-learning)	Peculiaridades de deficiências específicas e respectivas respostas	<p>Assimilação das informações sobre deficiências/necessidades específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distinguir, comparar e agrupar pontos-chave do serviço de turismo para responder às necessidades dos clientes com a necessidade específica de acessibilidade; 	<p>Deficiências invisíveis: https://www.disabled-world.com/disability/types/invisible/</p> <p>Deficiências motoras/mobilidade: https://www.healthypplace.com/neurodevelopmental-disorders/motor-disorders/what-are-motor-disorders-signs-symptoms-causes-treatments</p>

TAD – Curso “Consultor de Turismo Acessível”

			<p>- Discutir as experiências inspiradoras de viagem entre amigos estudantes, parentes etc.</p>	<p>https://www.disabled-world.com/disability/types/mobility/</p> <p>Resolver as dificuldades de comunicação: https://www.nhs.uk/conditions/social-care-and-support-guide/practical-tips-if-you-care-for-someone/how-to-care-for-someone-with-dificuldades de comunicação/</p> <p>Atividades de simulação para entender questões de pessoas com deficiência visual/auditiva: https://www.teachingvisuallyimpaired.com/simulation-activities.html</p>
3. Responder adequadamente às necessidades específicas expressas pelos diferentes tipos de clientes	2 /1 (presencial/ e-learning)	Dicas importantes para o fornecedor de serviços de turismo para atender às necessidades específicas dos diferentes tipos de clientes	<p>Avaliação dos diferentes produtos/serviços e adequação para uma pessoa com necessidades específicas de acessibilidade.</p> <p>Avaliação das necessidades do cliente / soluções de serviço para uma necessidade específica de acessibilidade em conformidade com as informações fornecidas / exemplos.</p>	<p>Exemplos turísticos, ajustados para pessoas com deficiência motora/visual/auditiva: https://www.vangoghmuseum.nl/en/plan-your-visit/accessibility</p> <p>Tratar pessoas com deficiência intelectual com respeito: https://www.youtube.com/watch?v=nc9aAY6-ujQ</p> <p>Exemplo de um hotel com acolhimento de clientes com alergias: https://www.hotelcalipolis.com/en/hotel/allergy-friendly-hotel/</p> <p>Sintomas de reação alérgica e necessária ajuda:</p>

TAD – Curso “Consultor de Turismo Acessível”

				<p>http://www.sja.org.uk/sja/first-aid-advice/illnesses-and-conditions/allergic-reactions.aspx</p> <p>Sintomas de epilepsia/ ajuda necessária: https://www.youtube.com/watch?v=4qWPFcFmRII</p>
4. Estruturas de serviço de <i>design</i> que incluem a maior variedade de utilizadores	1/1 (presencial/ e-learning)	Reconhecimento das possíveis barreiras/alterações necessárias para as pessoas com necessidades específicas de acessibilidade	Revisão/ discussão sobre os exemplos de diferentes possíveis barreiras de serviço e elaboração do plano para responder de forma acessível.	Obstáculos físicos para as pessoas com deficiências de mobilidade: https://www.youtube.com/watch?time_continue=4&v=IlyHpOMdbvY

MÓDULO 3: Atendimento ao Cliente

Este módulo examina todos os aspetos das relações entre os operadores turísticos ou prestadores de serviços deste setor e os turistas como clientes. Os princípios de um bom acolhimento serão abordados, assim como os comportamentos e atitudes apropriados para com pessoas com deficiência e necessidades específicas de acessibilidade.

Competências – Resultados de Aprendizagem

- Interagir adequadamente com turistas que possuam necessidades específicas de acessibilidade;
- receber turistas com deficiência e outros requisitos de acessibilidade;
- atender de forma satisfatória às necessidades específicas de acessibilidade dos clientes;
- adaptar, dentro da organização, um sistema de gestão de relacionamento com clientes (*Customer Relationship Management* – CRM) de acordo com os requisitos de acessibilidade.

Objetivos:

No final do módulo, o formando será capaz de:

- Conhecer técnicas de acolhimento
- Conhecer técnicas de comunicação interpessoal
- Conhecer técnicas básicas de resolução de problemas
- Ser capaz de abordar os clientes de forma adequada na sua comunicação e atendimento.

Conteúdos Programáticos:

- Conceitos de autonomia e integração, e princípios de vida independente
- Preconceitos e estereótipos: autoanálise e autoavaliação para combater os preconceitos pessoais
- Os desejos e as capacidades das pessoas com deficiência – Psicologia da Deficiência
- Como se relacionar com o cliente com deficiência: comportamento e linguagem corporal

TAD – Curso “Consultor de Turismo Acessível”

- Gestão de situações específicas / reclamações

MÓDULO 3. Atendimento ao Cliente (total: 8h)				
Resultados de aprendizagem	Duração (h)	Tópicos/Conteúdos	Atividades/tarefas	Recursos de aprendizagem
1. Identificar as etapas significativas no processo de serviço acessível	1 (presencial)	<ul style="list-style-type: none"> - Serviço adequado e acessível: a importância da formação do pessoal - Princípios básicos do padrão de serviço acessível 	Compreender a abordagem prática do conceito de autonomia e integração, princípios de vida independente: pesquisa e discussão de acordo com o vídeo fornecido.	<p>Possíveis falhas quando se servem os clientes com necessidades específicas: https://www.youtube.com/watch?v=Gv1aDEFIXq8</p> <p>Princípios de vida independentes: https://www.independentliving.org/docs5/RoleofOrgDisPeople.html</p>
2. Entender o papel individual do fornecedor de serviços para a acessibilidade do serviço	1 / 1 (presencial / e-learning)	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar os preconceitos e estereótipos individuais relacionados com pessoas com deficiência - Usar a “Linguagem da pessoa em primeiro lugar” 	Avaliação de estereótipos associados a uma pessoa com deficiência e necessidades específicas de acessibilidade pela implementação da tarefa fornecida: Retrato de uma pessoa com deficiência.	<p>Os estereótipos que os meios de comunicação utilizam para retratar pessoas com deficiência: https://www.hwms.com.au/about-us/blog/run-forest-run-disability-stereotypes-in-the-media/</p> <p>Como pessoas com necessidades específicas de acessibilidade/deficiências lidam com os estereótipos e preconceitos: https://www.youtube.com/watch?v=HqQH4kmoSYE</p>

TAD – Curso “Consultor de Turismo Acessível”

<p>3. Observar as necessidades de acessibilidade do turista de forma satisfatória</p>	<p>2 /2 (presencial/ e-learning)</p>	<p>Comunicação verbal e não verbal com clientes com necessidades específicas de acessibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de acolhimento - informações relevantes para o cliente - técnicas de comunicação interpessoal - detalhes importantes do ambiente do serviço 	<p>Avaliação das diferentes necessidades do cliente / escolher a forma adequada de comunicação com o cliente com necessidades específicas de acessibilidade, em linha com as informações fornecidas / exemplos</p>	<p>Etiqueta para deficientes: https://www.unitedspinal.org/disability-etiquette As experiências do uso do serviço por parte de clientes com necessidades específicas de acessibilidade (por exemplo, experiência do viajante surdo - problemas de comunicação que necessitam ser resolvidos: https://thedeaftraveller.com/2018/04/26/tips-communicating-deaf-travellers/)</p>
<p>4. Criar um sistema de gestão de relacionamento com o cliente que seja correto</p>	<p>1 (presencial)</p>	<p>Acessibilidade do serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lidar com o cliente que reclama; - Código de boa conduta 	<p>Abordagem prática: tratamento de situações de conflito / discussão em linha com o vídeo fornecido.</p>	<p>Código de boa conduta: https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat-code-of-good-conduct</p>

MÓDULO 4. Como medir a Acessibilidade dos ambientes e serviços turísticos

Este módulo centra-se na forma de avaliar o ambiente construído e serviços oferecidos, de acordo com os princípios do Design Universal. Apresenta instrumentos para recolha de informações ao longo de toda a “cadeia de acessibilidade” (acesso físico do ambiente construído, design de serviços e suporte ao cliente, informações e TIC, transportes). O módulo também aumenta a consciencialização sobre as etapas críticas de uma ferramenta de recolha.

Competências – RESULTADOS DE APRENDIZAGEM

- Compreensão dos principais conceitos e questões na recolha de dados de acessibilidade relacionados com instalações e serviços turísticos;
- Conhecer princípios e boas práticas na apresentação de informação de acessibilidade para visitantes com deficiência e necessidades específicas de acessibilidade.

Objetivos:

No final do módulo, o formando será capaz de:

- Identificar um produto/serviço turístico acessível
- Avaliar a acessibilidade de um produto ou serviço
- Medir, descrever e fotografar características-chave e barreiras de acessibilidade, utilizando ferramentas e métodos apropriados
- Avaliar a qualidade das instalações e serviços turísticos em termos de acessibilidade para diferentes tipos de utilizadores.

Conteúdos programáticos:

- Apresentação dos principais critérios de avaliação e seu uso
- Diferentes esquemas para análise de acessibilidade
- Como verificar e avaliar a acessibilidade

TAD – Curso “Consultor de Turismo Acessível”

- Exemplos práticos para avaliar a acessibilidade
- Material fotográfico de bons e maus exemplos
- A legislação e a sua influência na acessibilidade
- Gestão e utilização de uma ferramenta de recolha
- Guia de fotografia e medição OSSATE
- Declaração de Acessibilidade da ENAT (Pantou.org)
- Outros esquemas de informação acessível (AIS)

MÓDULO 4: COMO MEDIR A ACESSIBILIDADE DO AMBIENTE TURÍSTICO (total: 13h)				
Resultados de aprendizagem	Duração (h)	Tópicos/Conteúdos	Atividades/tarefas	Recursos de aprendizagem
1. Identificar um produto/serviço acessível	3/1 (Presencial/ e-learning)	Como deve ser desenvolvido um ambiente acolhedor e serviços que são adequados a todos que podem querer visitar e desfrutar da oferta turística.	Explicar como realizar verificações de acessibilidade ou "auditoria".	Exemplos, casos e histórias, vídeos do youtube. https://www.age-platform.eu/ https://www.anec.eu/ http://www.edf-feph.org/
2. Avaliar a acessibilidade de um produto ou serviço	2/2 (Presencial/ e-learning)	Critérios para avaliar um produto ou serviço.	Explicar os requisitos funcionais/técnicos para um produto ou serviço acessível. Mostrar exemplos de ferramentas usadas para avaliar um produto ou serviço.	Exemplos, casos e histórias, vídeos do youtube.

TAD – Curso “Consultor de Turismo Acessível”

<p>3. Medir, descrever e fotografar características e barreiras-chave de acessibilidade, usando ferramentas e métodos apropriados</p>	<p>3 (Presencial/ e-learning)</p>	<p>Como verificar um produto ou serviço acessível.</p>	<p>Explicar os requisitos funcionais/técnicos para um ambiente construído e infraestruturas turísticas acessíveis.</p>	<p>Exemplos, casos e histórias, vídeos do youtube. https://www.ted.com/talks/elise_roy_when_we_design_for_disability_we_all_benefit.</p>
<p>Avaliar a qualidade das instalações e serviços em termos de acessibilidade para diferentes tipos de clientes.</p>	<p>2 (Presencial)</p>	<p>Como verificar um produto ou serviço acessível.</p>	<p>Explicar diferentes abordagens para diferentes tipos de clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> - pessoas com mobilidade e deficiências sensoriais e pessoas com deficiência mental; - visitantes com intolerância alimentar ou requisitos alimentares especiais; - famílias com crianças pequenas e idosos. 	<p>Exemplos, casos e histórias, vídeos do youtube. https://www.visitbritain.org/business-advice/make-your-business-accessible</p>

MÓDULO 5. Acessibilidade da Informação no Setor do Turismo

Este módulo explica como analisar, de acordo com as necessidades dos clientes, os dados de acessibilidade recolhidos, e como ser capaz de fornecer informações estruturadas que sejam precisas, confiáveis, simples e claras. Inclui as formas de comunicar as informações analisadas aos clientes através de diferentes canais.

Os formandos ficarão cientes de quais as razões pelas quais a acessibilidade das informações é importante para os clientes e empresas do setor do turismo, e serão capazes de orientar os seus clientes de modo a tornar a sua política de informação acessível.

Competências – RESULTADOS DE APRENDIZAGEM

- Compreender os elementos básicos da comunicação acessível
- Familiarizar-se com necessidades específicas de acessibilidade de diferentes canais de distribuição
- Entender como comunicar informações acessíveis de forma acessível de acordo com diferentes necessidades específicas de acessibilidade de potenciais clientes.

Objetivos:

No final do módulo, o formando será capaz de:

- Fazer um diagnóstico dos canais e estratégias de comunicação de empresas e organizações ativas no setor do turismo
- Conceber e melhorar a estratégia de comunicação acessível das empresas e organizações ativas no setor do turismo
- Valorizar as informações sobre acessibilidade para melhorar os negócios das empresas/organizações do turismo

Conteúdos programáticos:

O Módulo 5 é dividido em três secções:

1 - Como conceber informação acessível: a 1.ª secção introduz os princípios relativos aos critérios de acessibilidade para a conceção e implementação de informação, em conformidade com os princípios do Design Universal.

TAD – Curso “Consultor de Turismo Acessível”

- A acessibilidade natural da comunicação
- Os princípios do Design Universal no setor da informação
- Os princípios de referência e as características das informações acessíveis
- O caso de negócios para comunicações universalmente desenhadas
- Comunicação escrita
- Comunicação face a face, por telefone e vídeo
- Comunicação eletrónica e baseada na Web

2 - Como fornecer informações acessíveis: a 2.^a secção, a partir da premissa de que a difusão da acessibilidade da informação não pode ignorar a acessibilidade das informações em si, descreve as possíveis formas de transmissão de informação, relatando os principais elementos do processo.

- O quadro de referência
- O remetente
- A mensagem
- O código
- Símbolos gráficos e textos de apoio
- Mix de códigos
- O canal
- O recetor

3 - Experiências de distribuição de informação: a 3.^a secção apresenta alguns exemplos e boas práticas de comunicação que foram analisadas levando em conta princípios, ferramentas e métodos partilhados nas secções anteriores e utilizando as ferramentas de avaliação propostas.

- Experiência 1 – Royal National Theatre of London
- Experiência 2 – Hotel Scandic
- Experiência 3 – Airbnb
- Experiência 4 – AccessAble

MÓDULO 5: Acessibilidade da Informação no Setor do Turismo (total : 13h)				
Resultados de aprendizagem	Duração (h)	Tópicos/Conteúdos	Atividades/tarefas	Recursos de aprendizagem
1. Entender as bases da comunicação acessível	2 / 1 (Presencial/ e-learning)	O quadro de referência da comunicação acessível; a acessibilidade das informações; os principais elementos do processo de comunicação e as possíveis formas de transmissão de informação sob o princípio da acessibilidade.	<p>Atividades presenciais: Durante a primeira secção do módulo, os formandos tomam conhecimento dos elementos básicos da comunicação acessível e o princípio do Design Universal. Devem ler o "Kit de Ferramentas de Comunicação com o Cliente para o Serviço Público", um documento que inclui, de forma sintética, todos os elementos necessários para fazer um diagnóstico aos canais de comunicação e às estratégias das empresas e organizações ativas no setor do turismo.</p> <p>Atividades de e-learning: As atividades de e-learning preveem a leitura dos documentos listados em "Recursos de Aprendizagem" (coluna à direita).</p>	<ol style="list-style-type: none"> "Recomendações sobre informações acessíveis no turismo": os princípios elaborados pela Organização Mundial do Turismo das Nações Unidas (OMT), no manual técnico. Customer Communications Toolkit for the Public Service - Um conjunto de ferramentas de comunicação criado especificamente sob o princípio do Design Universal.
2. Compreender os requisitos específicos de diferentes canais de distribuição	3 / 2 (Presencial / e-learning)	O quadro de referência de comunicação acessível; os principais elementos do processo de comunicação de	<p>Atividades presenciais: Durante a segunda secção do módulo, os formandos vão aprender sobre os elementos básicos da comunicação acessível e aos seus cinco elementos:</p> <ol style="list-style-type: none"> métodos de transmissão de informações 	<ul style="list-style-type: none"> https://www.gfk.com/en-gb/insights/press-release/promoting-accessible-tourism-can-positively-contribute-to-the-economy/ - o link abre uma página sobre a GfK Bélgica (Growth from Knowledge), onde é possível

TAD – Curso “Consultor de Turismo Acessível”

		informações sobre acessibilidade; diferentes formas de fornecer informações.	<ol style="list-style-type: none"> 2. personalização de informações 3. coerência da informação 4. formação do pessoal 5. atualização regular das informações <p>Os formandos devem analisar cada ponto a partir de um estudo de caso selecionado a nível local ou um dos três sugeridos no módulo.</p> <p>Atividades de e-learning: A atividade de e-learning prevê a leitura dos artigos e documentos listados em "Recursos de Aprendizagem" (coluna à direita).</p>	<p>encontrar um comunicado de imprensa (11.05.2015) sobre o seguinte tema: "Promover o turismo acessível pode contribuir positivamente para a economia". A GfK é uma empresa privada que oferece serviços de análise avançada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://www.youtube.com/watch?v=ppNYZq-hYTw - o vídeo é publicado pelo TEDEd, com uma duração de cerca de 4 minutos e conta a história do símbolo ISA; é em Inglês e contém legendas. O título do vídeo é: "O que este símbolo realmente significa?" • https://www.youtube.com/watch?v=ctfukDRj9IA- Um vídeo sobre o selo de acessibilidade Visit Flanders. O vídeo dura cerca de dois minutos e é apresentado tanto por texto escrito quanto por língua gestual.
3. Entender como comunicar informações acessíveis de forma acessível, de acordo com	3 / 2 (Presencial / e-learning)	Análise de diferentes experiências descritas (Experiência 1 - Royal National Theatre of London; Experiência 2 - Hotel Scandic;	<p>Atividades presenciais: Os formandos trabalharão navegando na Internet para explorar os <i>sites</i> propostos: sob orientação do guia dos professores, ser-lhes-á solicitado para:</p>	1. EveningStandard ; Financial Times ; The Reviews Hub (uma seleção de artigos sobre os óculos inteligentes de legendas oferecidos pelo Teatro Nacional de Londres aos seus

TAD – Curso “Consultor de Turismo Acessível”

<p>diferentes necessidades específicas de acessibilidade dos clientes</p>		<p>Experiência 3 - Airbnb; Experiência 4 - AccessAble)</p>	<p>1. identificar os elementos relevantes das estratégias de comunicação das empresas e organizações apresentadas; 2. resumir e apresentar ao grupo os elementos recolhidos.</p> <p>Após estas atividades, os resultados serão resumidos coletivamente numa folha de sumário.</p> <p>Atividades de e-learning: As atividades de e-learning preveem a leitura dos artigos e documentos listados em "Recursos de Aprendizagem", incluindo o uso da ferramenta de acessibilidade do site AChecker (coluna à direita).</p>	<p>clientes).</p> <p>2. https://membercard.scandichotels.com/e-learning/accessibility/story_html5.html - o link para um curso de acessibilidade fornecido pela Scandic. O curso dura cerca de 30 minutos e orienta o utilizador a explorar os interiores de um hotel Scandic e descobrir as "instalações" que a cadeia disponibiliza aos seus hóspedes.</p> <p>3. https://www.airbnbcitizen.com/designing-an-accessible-community/- A declaração de acessibilidade airbnb.</p> <p>4. AChecker e Webaim (ferramentas para medir a acessibilidade dos sites)</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://www.accessible.co.uk/access_symbols - A página mostra o sistema de símbolos utilizados pelo AccessAble na descrição dos recursos de todos os locais revistos.
---	--	--	--	--

MÓDULO 6: O Papel do Consultor de Turismo Acessível – Competências empreendedoras

Este módulo explica como o Consultor de Turismo Acessível pode aplicar as suas competências em diferentes partes da cadeia de valor turística. É explicado como o consultor pode contribuir para a qualidade do serviço ou negócio turístico como funcionário, como consultor de empresas turísticas ou como perito nomeado por uma organização de turismo ou uma instituição local. Serão focados a legislação e os procedimentos nacionais relativos a cada país participante na fase de experimentação do projeto TAD – The Ability Advisor. Adicionalmente, é explicado como se deve lidar com as necessidades dos turistas com várias necessidades específicas de acessibilidade, incluindo turistas com deficiência, como apresentar planos estratégicos aos empresários, gestores de projeto e outros decisores, e como dar conselhos sobre questões específicas relacionadas com a acessibilidade.

Competências – RESULTADOS DE APRENDIZAGEM

- Saber integrar conceitos turísticos acessíveis num ambiente de trabalho;
- Compreender os diferentes papéis em que as suas competências podem ser aplicadas;
- Entender como ser porta-voz em relação à acessibilidade (comunicação com partes interessadas externas e internas);
- Saber como entrar em contacto e trabalhar com organizações ligadas à deficiência.

Objetivos:

No final da formação, o formando será capaz de:

- Compreender o papel do Consultor de Turismo Acessível numa empresa / no setor turístico;
- Saber aumentar o conhecimento e o interesse sobre o Turismo Acessível e Inclusivo entre os *stakeholders* do turismo (empresários, gestores, trabalhadores, clientes, etc.), facilitando a comunicação entre a oferta (empresários) e a procura (turistas com necessidades específicas de acessibilidade);
- Aplicar instrumentos de diagnóstico, desenvolver planos de ação e aconselhar proprietários / gestores de empresas turísticas;
- Aplicar as suas competências numa PME como funcionário ou como consultor independente.

Conteúdos programáticos:

- O papel do Consultor de Turismo Acessível na cadeia de valor turística;
- Desenvolvimento de competências de empreendedorismo e de consultoria;
- Ser Consultor de Turismo Acessível em diferentes contextos (HORECA, Museu / Cultura, Transportes, Agências de Turismo, Animação Turística, etc.);
- Legislação local;
- Definição de projeto / serviço:
 - Diagnóstico: Tabelas e Grelhas de Observação / Pantou – Diretório de Turismo Acessível / etc.;
 - Plano de Ação da Empresa / Organização: SWOT + PDCA;
 - Implementação do Plano de Ação.

MÓDULO 6: O Papel do Consultor de Turismo Acessível – Competências empreendedoras (total: 28 h)				
Resultados de aprendizagem	Duração (h)	Tópicos/Conteúdos	Atividades/tarefas	Recursos de aprendizagem
1. Compreender o papel do Consultor de Turismo Acessível numa empresa/instituição do setor /turístico	1 (presencial)	- Empreendedorismo; - Consultoria; - Campeão de Acessibilidade; - Função, responsabilidades, desafios e oportunidades do Consultor de Turismo Acessível;	- Apresentação individual sobre "o que faz um Consultor de Turismo Acessível ser bem-sucedido" ou "tarefas padrão de um Consultor de Turismo Acessível";	http://www.businessdictionary.com/definition/entrepreneurship.html#ixzz3xv9ci0nt https://www.entrepreneur.com/article/282962 Para inspiração: https://www.businessnewsdaily.com/7275-entrepreneurship-defined.html O que 20 fundadores de empresas referem como sendo os fatores que fazem um empresário ser verdadeiramente bem-sucedido.

TAD – Curso “Consultor de Turismo Acessível”

				<p>https://www.dictionary.com/browse/consultant https://www.experience.com/advice/careers/ideas/consulting-the-skills-you-need-to-succeed</p> <p>Refletir sobre o provérbio: "Dê a um homem um peixe e alimenta-o por um dia, ensine um homem a pescar e vai alimentá-lo toda a vida"</p> <p>https://members.businessdisabilityforum.org.uk/resource-category/resource/the-role-of-the-accessibility-champion/ https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/accessibility_champion_2_508v2.pdf</p> <p>TAD – A Tour Around (relatório) http://abilityadvisor.eu/wp-content/uploads/2018/11/A-Tour-Around_TAD.pdf</p> <p>Construção de uma rede regional para o desenvolvimento do turismo acessível e inclusivo: http://www.perfil.com.pt/Brendait/documents/D2BRENDAITManual-ENG.pdf</p>
2. Aumentar a consciencialização sobre o turismo acessível e inclusivo entre as partes interessadas	2 (presencial)	<ul style="list-style-type: none"> - Como preparar e fazer uma abordagem ao cliente; - Roteiro das principais ideias /conteúdos de outros módulos para utilização no 	<ul style="list-style-type: none"> - Apresentação e discussão em pequenos grupos (2-3 pessoas) sobre um roteiro com as principais ideias de outros módulos; - Tarefa individual sobre turismo acessível e inclusivo voltado para 	<p>http://www.businessdictionary.com/definition/elevator-pitch.html https://study.com/academy/lesson/business-pitch-definition-types-importance.html https://www.superoffice.com/blog/sales-pitch/</p>

TAD – Curso “Consultor de Turismo Acessível”

<p>do turismo (empresários, gerentes, trabalhadores, clientes, etc.) facilitando a comunicação entre oferta (empresários) e procura (turistas com necessidades específicas).</p>		<p>trabalho de campo (o que é turismo acessível e inclusivo, o que são turistas com necessidades específicas, principais tipos de necessidades específicas, requisitos para turismo acessível e inclusivo, exemplos de necessidades turísticas que são diferentes dos clientes comuns, vantagens de fornecer serviços turísticos acessíveis e inclusivos).</p>	<p>um empresário de turismo / gestor.</p>	
<p>3. Aplicar instrumentos de diagnóstico, desenvolver planos de ação e aconselhar empresários/gestores</p>	<p>2 (presencial)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Legislação; - Metodologias de diagnóstico; - Ferramentas de diagnóstico 	<ul style="list-style-type: none"> - Pequenos grupos (2-3 pessoas) - apresentação de um Diagnóstico de um serviço de turismo (diferentes áreas) apoiado com fotos / descrições / informações do site; 	<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/GuiaAcessEmobi.pdf</p> <p>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</p> <p>Manual BRENDAIT - Construindo uma Rede Regional para o Desenvolvimento do Turismo Acessível e</p>

				<p>Inclusivo:http://www.perfil.com.pt/Brendait/documents/D2BRENDAITManual-ENG.pdf https://www.visitenglandassessmentservices.com/about/advisory-visits/</p> <p>https://www.brightwork.com/blog/7-steps-effective-report-writing</p> <p>https://pantou.org/access-statement https://www.visitenglandassessmentservices.com/wp-content/uploads/2018/01/visitengland_national_accessible_scheme_served_standards.pdf https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/visitengland_national_accessible_scheme_served_standards.pdf</p> <p>http://www.perfil.com.pt/Brendait/documentos.htm</p> <p>https://www.tur4all.pt/</p>
	2 (presencial)	<ul style="list-style-type: none"> - Ciclo de planeamento; - Ferramentas de planeamento; - Plano de Ação. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pequenos grupos (2-3 pessoas) - apresentação de um Plano de Ação para um serviço de turismo (diferentes áreas) com base num relatório diagnóstico (incluindo melhorias e comunicação das condições atuais); 	<p>https://www.mindtools.com/pages/article/newPPM_89.htm</p> <p>https://www.mindtools.com/pages/article/newTMC_05.htm</p> <p>https://www.mindtools.com/pages/article/newHTE_04.htm</p> <p>https://asq.org/quality-resources/new-management-planning-tools</p>

TAD – Curso “Consultor de Turismo Acessível”

				<p>https://leankit.com/learn/project-management/task-management-tool/</p> <p>https://www.mindtools.com/pages/main/newMN_HTE.htm</p> <p>http://www.businessdictionary.com/definition/action-plan.html</p>
	1 (e-learning)	- Legislação	- Análise individual da legislação.	<p>https://data.dre.pt/eli/lei/46/2006/08/28/p/dre/pt/html</p> <p>https://data.dre.pt/eli/dec-lei/163/2006/08/08/p/dre/pt/html</p> <p>http://www.inr.pt/content/1/119/legislacao</p> <p>http://www.inr.pt/uploads/docs/acesibilidade/GuiaAcessEmobi.pdf</p> <p>Norma Portuguesa NP 4523-2014 relativa a Turismo Acessível em Estabelecimentos Hoteleiros (IPQ)</p> <p>https://data.dre.pt/eli/dec-lei/83/2018/10/19/p/dre/pt/html</p>
4. Aplicar as suas competências no ambiente de uma PME como consultor independente	7 WBL (<i>work based learning</i>)	- Abordagem; - Diagnóstico; - Plano de Ação.	- 3 tarefas individuais (plano de <i>pitch</i> /diagnóstico/ação) desenvolvidas e implementadas numa PME turística (área de alojamento).	Trabalho prático de consultoria em empresas, auditoria e diagnóstico
	7 WBL	- Abordagem; - Diagnóstico;	- 3 tarefas individuais (plano de <i>pitch</i> /diagnóstico/ação)	Trabalho prático de consultoria em empresas, auditoria e diagnóstico

TAD – Curso “Consultor de Turismo Acessível”

		- Plano de Ação.	desenvolvidas e implementadas numa PME turística (restaurante, informação turística ou área de atividades turísticas).	
	6 WBL	- Abordagem; - Diagnóstico; - Plano de Ação.	- 3 tarefas individuais (plano de <i>pitch</i> /diagnóstico/ação) desenvolvidas e implementadas numa PME turística (qualquer área turística não coberta em exercícios anteriores).	Trabalho prático de consultoria em empresas, auditoria e diagnóstico

Linhas de Orientação para a Aprendizagem em contexto de trabalho (*work based learning*)

Objetivos:

A parte prática é a parte final do curso de formação e tem como objetivo pôr em prática o conhecimento dos formandos sobre o tema “Turismo para todos”. Esta parte será realizada com a supervisão de um ou mais formadores envolvidos no curso, utilizando as ferramentas de avaliação incluídas em cada módulo.

Através da prática, pretende-se apresentar aos formandos o papel de "Consultor de Turismo Acessível", cuja missão e competências ajudarão as empresas que operam no turismo a desenvolver seus negócios e serviços no mercado de Turismo Acessível. O Consultor de Turismo Acessível é, pois, um novo perfil profissional capaz de apoiar - como consultor externo – as micro, pequenas e médias empresas - que muitas vezes não têm recursos internos para enfrentar os desafios do mercado turístico acessível, aumentar a sua consciencialização e ampliar os seus serviços para públicos emergentes.

Instruções:

Nos seus contextos locais, os formandos irão explorar uma ou mais empresas e avaliar a sua acessibilidade em termos de:

- Atendimento ao cliente
- Comunicação e informação clara e acessível sobre as instalações
- Acessibilidade física
- Procedimentos de reserva
- Sensibilização para o turismo para todos
- Formação do pessoal/RH
- Opções de transporte – acesso ao local
- Acessibilidade na web e nos sites

TAD – Curso “Consultor de Turismo Acessível”

- Etc.

Nota: Estes são apenas alguns exemplos. Os formandos e formadores podem adicionar mais indicadores de acordo com o contexto local.

As empresas/negócios relacionadas com o setor do Turismo podem ser de diferentes tipos: cafés, restaurantes, hotéis, museus, centros de convenções, etc.) e podem ser escolhidos por terem sido:

- Recomendados pelos especialistas envolvidos enquanto formadores ou enquanto parte da preparação do material pedagógico do curso;
- Envolvidos / que demonstraram interesse na participação no curso;
- Contactados e tendo aceitado receber e avaliados pelo formando.

Os formandos deslocam-se diretamente às empresas ou organizações da sua área geográfica, e, com a ajuda das ferramentas de diagnóstico ou com recurso a listas de verificação, medirão os espaços visitados quanto aos principais aspetos da acessibilidade.

Ao analisar a atividade da empresa, deve ficar claro que os formandos estão a efetuar uma atividade de avaliação para fins de aprendizagem, e que eles devem solicitar permissão para fazer a avaliação ou a visita. Melhor ainda, os formandos deverão enviar um e-mail ou telefonar para a gerência da empresa em causa, para informar da visita do grupo de formandos (ou da visita individual de um formando). As listas de verificação devem basear-se nas aprendizagens realizadas pelos formandos durante o curso.

Abaixo encontra um exemplo desta atividade realizada pelo curso piloto em Itália:

Os formandos foram divididos em 3 grupos e cada grupo recebeu um mapa/itinerário de uma zona da cidade de Turim que continha todos os tipos de empresas e organizações a visitar para a realização do trabalho. A lista de locais a visitar consistia em:

- restaurantes
- bares
- cafés

TAD – Curso “Consultor de Turismo Acessível”

- museus
- espaços públicos, tais como jardins ou praças
- hotéis
- estações de comboio.

O itinerário com a avaliação nas empresas decorria num período com uma duração de 6 horas, a qual poderia ser prolongada se necessário.

Na criação dos grupos de trabalho, é importante combinar as competências dos formandos e os seus antecedentes (celíacos, arquitetos, turismo, empresários, trabalhadores do sector, etc.), para que cada um possa trazer valor acrescentado e que o grupo seja heterogéneo. Os formadores dos vários módulos do curso atribuíram aos formandos diferentes listas de verificação para avaliar os locais.

Estas listas de verificação (ver modulo 4) foram adaptadas para vários públicos:

- celíacos e com opções sem glúten;
- pessoas idosas;
- famílias;
- ferramentas de acessibilidade do ponto de vista do “Design para todos”;
- comunicação (ver módulo 5).

Nem todas as listas de verificação foram utilizadas, pois a parte prática consistia num exemplo do que um consultor de Turismo Acessível pode fazer, mas algumas perguntas de cada lista foram feitas e alguns recursos foram observados e anotados.

Depois de concluírem as suas visitas, os formandos voltaram à sala de formação, onde cada grupo fez um resumo por escrito do que viu e notou através de uma simples análise SWOT, sublinhando as características comuns do que avaliou. Após a discussão e o resumo, os grupos elaboraram um plano de ação para as empresas que exploraram (cada grupo fez o plano para pelo menos três organizações). Os planos de ação e os resultados foram apresentados numa sessão plenária e uma apresentação foi produzida como um relatório da atividade de cada grupo. As apresentações fizeram também parte do evento multiplicador do projeto TAD realizado em Itália, sublinhando a necessidade da função do “Consultor de Turismo Acessível” para melhorar o setor de turismo.

TAD – Curso “Consultor de Turismo Acessível”

O tempo previsto para esta atividade é de um total de 20 horas, incluindo as visitas ao negócio e o teste, a elaboração de um plano de ação com recomendações e a apresentação do plano de ação aos outros formandos e formadores.