

ELEVATOR



Formazione sul Turismo Accessibile Relazione

ELEVATOR (2015-1-CZ01-KA204-014014)



Cofinanziato dal
programma Erasmus+
dell'Unione europea

FORMAZIONE SUL TURISMO ACCESSIBILE | RELAZIONE

Dichiarazione di non responsabilità: Il supporto della Commissione europea per la produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti che riflettono le opinioni degli autori e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in esso contenute.

Abstract

Questo report fornisce un'analisi delle pratiche di formazione del turismo accessibile sulla base di indagini svolte nei paesi dei partner del progetto e informazioni da altri studi ed esperienze europei raccolti dal partner principale, ENAT.

Indica anche quali abilità, conoscenze e competenze dovrebbero essere sviluppate e descrive i metodi e le forme di apprendimento e formazione più efficaci che potrebbero essere adottati per fornire una formazione / apprendimento efficiente, armonizzando l'istruzione con le esigenze del mercato. La sezione finale del rapporto presenta una proposta di schema di un programma di formazione per il turismo accessibile ai dirigenti delle PMI e al personale nel settore del turismo.

L'obiettivo di questo rapporto è informare su come promuovere l'educazione nel turismo accessibile a livello nazionale ed europeo, come integrare questo argomento nei curricula presenti e futuri o strategie educative e come migliorare la qualità e l'efficienza dell'istruzione nel turismo accessibile.

Utilizzatori finali: ENAT, formatori, sviluppatori dei curricula, decisori politici (principalmente nel settore dell'educazione e della formazione professionale), insegnanti, discenti.

Formato: documento elettronico

Lingue: Inglese, Ceco, Italiano, Greco, Sloveno

Coordinatore: ENAT

Participants: KAZUIST, PREMIKI, TANDEM

Parole chiave: Turismo Accessibile, formazione, curriculum, capacità, competenze, risultati dell'apprendimento

Indice

1	SINTESI	5
1.1	Risultati chiave.....	5
1.2	Principali conclusioni	10
2	OBIETTIVI E APPROCCIO DEL RAPPORTO	13
2.1	The role of accessibility training in the tourism sector	13
3	PANORAMICA SULLE INIZIATIVE E PRATICHE DI FORMAZIONE SUL TURISMO ACCESSIBILE	15
3.1	Offerta di formazione formale e informale per le PMI	15
3.2	Il ruolo della consapevolezza riguardo l'accessibilità.....	17
5	PERCORSO FORMATIVO SUL TURISMO ACCESSIBILE PER LE PMI DEL PROGETTO ELEVATOR.....	37
5.1	Panoramica sullo sviluppo del corso di formazione	37
5.2	Discenti e durata della formazione	38
5.3	Finalità	38
5.4	Risultati della formazione.....	38
5.5	Metodi di somministrazione.....	39
5.6	Supporto agli studenti	39
5.7	Metodi di valutazione.....	40
5.8	Certificati	40
5.9	Percorso formativo.....	40

1 SINTESI

Questo rapporto presenta i risultati dell'analisi focalizzata sulla formazione del turismo accessibile nei paesi dell'UE, in particolare nei paesi dei partner del progetto ELEVATOR (Repubblica ceca, Grecia, Italia e Slovenia) e fornisce risposte alle domande di base: perché la formazione riguardo l'accessibilità è necessaria, quali competenze e conoscenze dovrebbero essere sviluppate, chi dovrebbe essere educato e come.

Il rapporto è rivolto ai fornitori di formazione, ai promotori di turismo accessibile come ENAT, ai responsabili politici e ai responsabili dei curricula che stabiliscono strategie e priorità educative, e infine, ma non meno importanti, insegnanti / formatori e studenti che desiderano migliorare le competenze nel turismo accessibile.

Il rapporto risponde all'esigenza di promuovere l'educazione sul turismo accessibile e inserirla nei programmi di formazione a livello nazionale ed europeo, sostenere l'integrazione di questo argomento nei curricula attuali e nuovi e nelle strategie educative e fornire indicazioni agli utenti finali per una formazione / apprendimento efficienti e in armonia con le esigenze del mercato.

1.1 Risultati chiave

Offerta attuale di formazione turistica accessibile

1. Vi sono ampie differenze nella disponibilità di formazione turistica accessibile e il contenuto di tale formazione nei programmi di formazione turistica e di ospitalità tradizionali in tutta l'UE.
2. Laddove esiste una formazione turistica accessibile, le offerte si trovano in gran parte in relazione alla formazione professionale continua (VET) o allo sviluppo professionale continuo (CPD), e molto meno frequentemente nell'istruzione di base o nella formazione a livello degli studenti. Le attuali offerte formative sono spesso fornite con finanziamenti specifici su base temporanea, come parte di progetti o altre iniziative, e spesso raggiungono troppo poche persone o imprese per avere un impatto effettivo sui servizi turistici accessibili in generale in una regione o in un paese.
3. La mancanza di domanda su base commerciale si traduce in un fallimento del mercato con pochissime imprese che offrono formazione in TA (turismo accessibile) nel settore privato.
4. Gli studi di ENAT dimostrano che, nel complesso, le ONG sono le organizzazioni più attive che offrono corsi di accessibilità per le imprese in tutta Europa. In genere, le ONG hanno sviluppato la formazione in collaborazione con organizzazioni turistiche, enti del turismo o imprese al fine di sviluppare l'uno o l'altro settore specifico dell'industria turistica, ad es. aeroporti, hotel, agenzie di viaggio, guide turistiche, ecc.
5. Vi è una mancanza di esperti / formatori riconosciuti in questo campo in tutta Europa. Inoltre, non esiste uno standard in base al quale misurare la qualità

degli insegnanti / formatori all'interno degli istituti di istruzione turistica, ad es. scuole, università e università. Questo vale anche per la formazione all'interno delle imprese.

6. Si noti che è un obbligo giuridico per gli aeroporti dell'Unione europea formare il proprio personale (o assumere società con personale qualificato) per fornire assistenza alle persone con mobilità ridotta (PRM). Questa formazione non viene eseguita secondo un curriculum standard e, in alcuni casi, la qualità e il contenuto della formazione (e del servizio) varia da paese a paese e anche tra aeroporti diversi all'interno dello stesso paese.
7. I metodi standard per la formazione formale sono online e la formazione tradizionale in classe. Alcuni fornitori di formazione hanno sviluppato "programmi di apprendimento misto", che combinano entrambi i metodi. Il coinvolgimento diretto delle persone con disabilità durante la formazione può avere un impatto significativo sull'esperienza di apprendimento dei tirocinanti. La ricerca di ENAT suggerisce che la formazione in classe può essere più efficace della formazione online, che viene condotta su base individuale piuttosto che in gruppo.
8. La maggior parte dei corsi sono diretti al personale di prima linea nel settore dell'ospitalità. Tuttavia, si riconosce che è importante istruire i manager e avere un impatto più duraturo. I manager devono capire non solo come fornire un buon servizio clienti, ma anche come sviluppare una strategia turistica accessibile per l'impresa. Ciò richiede la comprensione del mercato del turismo accessibile e la risposta di conseguenza, man mano che si sviluppa nel tempo.
9. La maggior parte della formazione si concentra sulle abilità di livello introduttivo in quanto le condizioni aziendali richiedono spesso una consegna rapida della formazione, che si concentra sul dare risultati nel lavoro quotidiano di ogni membro dello staff.
10. La formazione tende a concentrarsi sui bisogni delle persone con disabilità, con minore enfasi data alla più ampia gamma di visitatori che beneficiano di una "buona accessibilità" e un buon servizio clienti. È essenziale promuovere la conoscenza di tutti i beneficiari dei servizi turistici accessibili al fine di integrare l'accessibilità all'interno dell'impresa.
11. La formazione affronta più spesso le misure di accessibilità che si applicano ai visitatori con disabilità motoria e sensoriale, mentre le misure per servire i clienti con altre esigenze di accesso, come allergie o condizioni di salute a lungo termine sono meno prevalenti. Un approccio più ampio dovrebbe includere la formazione nei servizi per le persone con disabilità intellettive, i clienti con allergie o intolleranza alimentare e le esigenze di accesso delle famiglie con bambini piccoli e anziani.

Domanda esistente di formazione turistica accessibile

1. Gli studi di ENAT suggeriscono che le PMI nel settore del turismo fanno meno ricorso alla formazione formale rispetto alle grandi imprese, sia per i dirigenti che per il personale. Ciò è dovuto principalmente alle limitate risorse finanziarie, al tempo limitato e alle difficoltà di accesso ai corsi di formazione a livello locale. Inoltre molti non comprendono questo mercato, o se lo fanno, credono che sia associato a costi elevati per adattare la propria attività, quindi scelgono di ignorare la formazione o di sviluppare la propria attività per essere più inclusivi e servire un mercato più ampio.
2. Migliorare l'accessibilità è stato tradizionalmente promosso alle PMI come un'opportunità per far crescere la propria attività. Tuttavia, lo studio di ENAT suggerisce che alcune PMI che forniscono alloggi turistici preferirebbero non far "crescere" la propria attività. Tali aziende devono essere incoraggiate ad adottare una formazione sull'accessibilità per scoprire come una migliore accessibilità possa migliorare la qualità dell'esperienza per tutti i clienti.
3. Alcune PMI mostrano una mancanza di interesse ad aderire alla formazione turistica accessibile, citando la mancanza di domanda. Per attirare l'attenzione di queste imprese, i proprietari / gestori dovrebbero ricevere informazioni chiare e concise sui vantaggi commerciali del miglioramento delle competenze del personale nel turismo accessibile con esempi chiari del settore in cui operano.
4. Le PMI ricevono informazioni sull'assistenza alle imprese da una serie di fonti, non necessariamente organismi turistici locali, regionali o nazionali. Potrebbe provenire da organizzazioni professionali, camere di commercio, banche, ecc. Se queste organizzazioni non riescono a promuovere i vantaggi di essere inclusivi e accessibili a tutti i clienti e di segnalare le attività alle risorse pertinenti, è improbabile che la domanda venga stimolata. È necessario quindi considerare non solo la produzione di materiali di formazione e di supporto pertinenti, ma anche comprendere i canali di comunicazione che le PMI utilizzano e sfruttano per raggiungerli.

Punti di forza

1. In diversi Stati membri dell'UE vi è una crescente consapevolezza tra i tra le amministrazioni nazionali e regionali dell'importanza del mercato del turismo accessibile. La consapevolezza può essere influenzata dalle politiche governative contro la discriminazione o l'accessibilità può essere adottata come parte dello sviluppo strategico dei prodotti turistici di un paese o di una regione. Laddove le autorità e le destinazioni turistiche pongono un forte accento sullo sviluppo del turismo accessibile, vi sono alcune prove che i progetti di formazione e le iniziative di apprendimento probabilmente seguiranno. Ciò è stato dimostrato in Italia e nel Regno Unito, ad esempio, dove le offerte di formazione sono aumentate negli ultimi anni.
2. Grazie alle iniziative finanziate dall'UE e a livello nazionale in passato, esistono esempi validi e ben documentati di progetti e prodotti nel turismo

accessibile, compresi programmi di formazione e materiali per l'istruzione e la formazione professionale.

3. I corsi di formazione professionale nel turismo sono gratuiti in diversi paesi dell'UE, e programmi educativi per adulti sono gratuiti anche attraverso programmi come ERASMUS +, offrendo opportunità per nuove iniziative di apprendimento e formazione.
4. Nuove PMI e "start-up" stanno nascendo nel settore del turismo, guidate da giovani che sono spesso aperti a nuove idee e che usano le nuove tecnologie per apprendere e formarsi. Ciò fornisce una base per nuove opportunità di apprendimento in cui l'accessibilità e l'inclusione possono essere integrate in programmi diretti alle PMI.

Lacune e punti deboli nell'offerta di formazione e ruolo dei progetti dell'UE

1. Il divario più significativo nel panorama formativo esistente è la mancanza di effettiva disponibilità di formazione, in particolare per le PMI.
2. Stabilire un primo contatto e attirare le imprese e i singoli lavoratori nella formazione sull'accessibilità è un ostacolo importante. Mancano esempi convincenti di "business case" che mostrano il valore reale e il ritorno sull'investimento (ROI) per gli operatori turistici che si impegnano in miglioramenti dell'accessibilità.
3. Sebbene siano stati sviluppati numerosi certificati di formazione sull'accessibilità in diversi progetti e iniziative in tutta Europa, questi non danno crediti accademici e la maggior parte delle qualifiche non è riconosciuta dagli organismi nazionali responsabili dell'IFP, né i datori di lavoro li richiedono.
4. Nel complesso, il livello di consapevolezza e le qualifiche dei fornitori di servizi turistici sono inadeguati a soddisfare le esigenze del mercato del turismo accessibile.
5. Il ruolo dei progetti UE per colmare il divario nella disponibilità di formazione turistica accessibile è stato finora piuttosto limitato. I progetti finanziati dall'UE si sono concentrati sulla definizione di una conoscenza di base dell'obiettivo delle iniziative di formazione, dei principali attori che devono essere formati (gestione, personale e diversi ruoli professionali) e strumenti di formazione, metodi e programmi di formazione adeguati. Il principale risultato della maggior parte di questi progetti risiede nella consapevolezza suscitata tra i partecipanti e le parti interessate.
6. Negli anni precedenti (fino al 2014), i progetti finanziati dall'UE hanno avuto un successo limitato. Solo pochi sono stati proseguiti dopo la cessazione del finanziamento e la diffusione è stata generalmente debole. La mancanza di continuità suggerisce che i progetti non erano sufficientemente integrati nelle organizzazioni di formazione turistica. Inoltre, molti dei precedenti progetti finanziati dall'UE erano progetti pilota con pochissimi partecipanti.

7. Un importante punto debole in questo campo è che l'impatto della formazione su clienti, personale e imprese è raramente valutato. Ciò ha portato ad una mancanza di esempi di "business case" che possono dimostrare il valore della formazione, come menzionato sopra.
8. Il turismo accessibile e la relativa formazione non sono stati sviluppati e promossi in tutta l'Europa a causa di una fondamentale mancanza di politiche in questo settore. Solo alcune autorità nazionali per il turismo promuovono tale formazione e l'adozione è lenta nella maggior parte dei paesi dell'UE. Ciò rende difficile promuovere l'Europa come destinazione accessibile per i cittadini europei e il resto del mondo. La mancanza di politiche e strategie in materia di sensibilizzazione e formazione sull'accessibilità rende probabile che l'UE non sarà adeguatamente preparata per un mercato globale in rapida evoluzione e in via di invecchiamento.
9. Una barriera chiave per lo sviluppo che dovrebbe anche essere riconosciuta è quella culturale che riguarda il modo in cui le persone vedono la disabilità all'interno della società. Molte persone potrebbero non riconoscerlo, ma potrebbero avere paura di interagire con le persone disabili poiché potrebbero non sapere "cosa dire e cosa fare". Solo negli ultimi decenni i paesi dell'UE hanno riconosciuto i diritti dei disabili e li hanno integrati maggiormente nella comunità. Il "fattore paura" può essere la prima barriera da superare quando gli istituti di formazione cercano di coinvolgere le PMI in questo mercato.

Opportunità – aumentare la domanda e l'offerta di apprendimento e formazione

Dato che le PMI hanno poco tempo e risorse finanziarie per la formazione, è importante sviluppare strategie aggiuntive incentrate sull'apprendimento informale, la formazione sul lavoro e l'e-learning.

1. Finora, relativamente pochi Stati membri hanno riconosciuto che l'accessibilità ha un ruolo strategico nello sviluppo dei prodotti turistici. Laddove esiste una base giuridica più forte, come nel Regno Unito (Equality Act, 2010), le amministrazioni nazionali hanno un chiaro obbligo di tracciare il percorso, più corsi di formazione tendono ad essere disponibili. La legislazione sembra incoraggiare la crescita delle offerte di formazione e di apprendimento, almeno laddove questa legislazione viene applicata correttamente. La legislazione è, tuttavia, spesso vista come un "bastone" in base al quale le imprese possono rispondere su base minima e non nello spirito della legge. Il caso di business, evidenziando i benefici di una migliore accessibilità, è "la carota" che incoraggia le aziende a fare di più, e perciò è considerato un percorso di sviluppo commerciale preferibile da seguire sostenuto dall'approccio legislativo.
2. Gli attori chiave all'interno delle organizzazioni possono agire come "Access Champions", che promuovono attivamente la formazione come parte integrante delle strategie di accessibilità. Possono trattarsi di persone con un ruolo politico, imprenditoriale o di altro tipo nella comunità (ad esempio,

personalità dello sport) che possono trasmettere i messaggi chiave sulla necessità di accedere agli eventi e alle attività del settore turistico.

3. Esistono opportunità con nuovi media e tecnologie per lo sviluppo di strumenti per l'apprendimento e la formazione che affrontino direttamente le esigenze e le domande dei proprietari e dei gestori delle PMI turistiche. I documenti di orientamento dovrebbero essere brevi e pertinenti. Dovrebbero essere offerti in formati tali da poter essere letti su dispositivi mobili. Video o Podcast possono fornire consapevolezza e ispirazione e possono essere mezzi efficaci per fornire esempi di buona guida.
4. I principali marchi della catena turistica, come hotel e tour operator, offrono l'opportunità di contribuire allo sviluppo di quest'area del turismo. Attualmente alcune grandi catene rendono la loro offerta accessibile altamente visibile ai clienti, forse per timore che alcuni clienti possano essere scoraggiati se percepiscono, ad esempio, che un hotel si rivolgerà a persone con difficoltà di apprendimento. Scandic è un esempio di catena alberghiera che utilizza l'accessibilità per il proprio vantaggio commerciale. Fornisce inoltre formazione online sulla consapevolezza della disabilità per tutto il personale.

Ostacoli

1. I maggiori ostacoli alla formazione per l'accessibilità sono la mancanza di consapevolezza sull'accessibilità in generale nel settore del turismo e la mancanza di un convincente caso commerciale per la formazione sull'accessibilità. Le imprese turistiche hanno poco incentivo a impegnarsi nella formazione per l'accessibilità quando il mercato è scarsamente compreso. In genere, le piccole imprese considerano l'accessibilità solo come un costo e questa percezione (errata) rallenta l'adozione della formazione e l'adozione di nuovi approcci alla gestione del turismo e allo sviluppo di nuovi prodotti.
2. I sistemi di istruzione professionale iniziale non sono completamente allineati ai bisogni del settore turistico, a causa della mancanza di cooperazione tra scuole secondarie e università con datori di lavoro nello sviluppo dei curricula e dei processi di apprendimento. Ciò rappresenta un rischio continuo che il personale di nuova formazione che entra nel settore non disponga delle competenze necessarie per il proprio lavoro e ciò include la mancanza di conoscenze e abilità in relazione al turismo accessibile.

1.2 Principali conclusioni

1. La formazione turistica accessibile deve tener conto del contesto della formazione, delle precedenti qualifiche del tirocinante, delle conoscenze e dell'esperienza, del livello della formazione e delle esigenze specifiche di accesso dei visitatori.

2. Se l'esperienza di un visitatore deve essere veramente accessibile, tutti gli elementi della catena dei servizi o del percorso del cliente devono essere accessibili. Di conseguenza, il posto di una persona nella catena del valore del turismo è meno importante per determinare le competenze e le esigenze di formazione rispetto al ruolo che questa persona svolge nel business.
3. L'offerta di apprendimento e formazione deve differenziare tra diversi requisiti e livelli di competenze (di base, approfonditi) e diversi ruoli professionali (dirigenti con / senza contatto con il cliente, personale in prima linea, altri (compresi specialisti tecnici). Ruoli per l'apprendimento / formazione:
 - Titolari / responsabili aziendali: inclusi direttori generali, responsabili di catering, responsabili di strutture, vendite e marketing, eventi, trasporti, risorse umane, ecc.
 - Personale in prima linea, ad es. receptionist, concierge, cameriere, personale del bar, ...
 - Personale in prima linea, ad es. addetti alle pulizie, servizio in camera, autisti, ...
 - Personale in prima linea, ad es. personale del centro ricreativo, bagnini, personale spa / benessere, animatori di attività, ecc.
 - Personale di supporto tecnico, ad es. personale di manutenzione, personale della struttura
 - Altri.
4. I contenuti della formazione dovrebbero essere guidati dai risultati dell'apprendimento che sono desiderabili per i dirigenti e il personale. I moduli chiave o aree di apprendimento sono:
 - a. Sensibilizzazione e percezione del mercato del turismo accessibile
 - b. Conoscenza dei requisiti dei principali gruppi target
 - c. Conoscenza del mercato del turismo accessibile e dei suoi vantaggi per le imprese
 - d. Capacità e competenze richieste per soddisfare le esigenze dei gruppi target
 - e. Passi pratici per sviluppare l'accessibilità nell'organizzazione (Strategic Accessibility Management, Access Auditing and Analysis, Accessibility Action Plan: miglioramento delle strutture, formazione del personale e miglioramento del servizio clienti)
 - f. La catena del valore del turismo accessibile e il networking turistico locale
 - g. Marketing e promozione del turismo accessibile
5. La formazione sull'accessibilità dovrebbe essere promossa attraverso i pertinenti canali di comunicazione che sono regolarmente utilizzati per il sostegno delle piccole imprese turistiche, piuttosto che essere qualcosa di separato. Una forte attenzione all'accessibilità come parte del "servizio clienti", della "sostenibilità" e della "qualità" può portare ad inserire il turismo accessibile nei normali programmi di formazione e consentire una più ampia diffusione delle competenze richieste tra le PMI del turismo.

Modello di curriculum per la formazione sul Turismo Accessibile di ELEVATOR

1. È fornito un modello di curriculum strutturato per la formazione delle PMI applicabile ai dirigenti e al personale di servizio al cliente. Il curriculum formativo ELEVATOR riflette i risultati delle ricerche e delle analisi svolte, tenendo conto dei requisiti per fornire conoscenze, competenze e abilità specifiche ai partecipanti, il breve tempo tipicamente disponibile per la formazione e la necessità di una convalida e accreditamento esterno attraverso un organismo esperto riconosciuto. Si propone che il curriculum ELEVATOR venga erogato da partner di formazione nell'ambito di un accordo di licenza con la Rete europea per il turismo accessibile - ENAT, che sta lanciando il primo e unico "Programma mondiale di qualità per il turismo per tutti" nell'estate 2018.

2 OBIETTIVI E APPROCCIO DEL RAPPORTO

Questa è la relazione finale dell'analisi comparativa incentrata su "Formazione sul turismo accessibile", che presenta i risultati chiave, le conclusioni e le raccomandazioni riguardanti i programmi di formazione professionale, gli strumenti, le condizioni e le pratiche per la formazione sull'accessibilità nel settore del turismo.

L'obiettivo generale di questo rapporto è informare i fornitori di formazione e gli altri utenti finali sul perché e su come promuovere l'istruzione nel turismo accessibile a livello nazionale ed europeo, come integrare questo argomento nel presente / nuovo curriculum o strategie educative e come aumentare la qualità ed efficienza dell'istruzione nel turismo accessibile.

Il rapporto è stato preparato dall'ENAT, con i contributi di tutti i partner del progetto ELEVATOR, in 3 fasi:

- 1) Sondaggi nei paesi partner: due sondaggi sono stati condotti dai partner del progetto nel 2015-2016 per raccogliere informazioni sul livello dei servizi di turismo accessibile, sulla disponibilità e sull'ambito dei programmi di formazione pertinenti e sulle opportunità di apprendimento nei paesi del progetto ELEVATOR. I risultati di questi sondaggi sono presentati nelle sezioni 3 e 4.
- 2) Studio dei corsi di formazione per turismo accessibile offerti negli ultimi 15 anni negli Stati membri dell'UE - per aggiungere una prospettiva più ampia, le indagini sono state integrate dai risultati pertinenti di uno studio sulla formazione delle competenze turistiche accessibili negli Stati membri dell'UE-28 prodotto dall'ENAT e partner nel 2014 per la Commissione europea - cfr. sezione 3.
- 3) Modello di programma di formazione per manager e personale delle PMI in tema di sviluppo del turismo accessibile e servizio clienti - elaborando i risultati delle indagini e studiando un curriculum trasferibile e raccomandazioni per la formazione del turismo accessibile. La sezione finale del rapporto presenta un piano generale dei principali moduli e contenuti di formazione che possono essere presi in considerazione quando si crea un programma di formazione o un corso per le PMI del turismo, inclusi imprenditori, dirigenti e personale.

2.1 The role of accessibility training in the tourism sector

Nonostante la crescente domanda di servizi turistici accessibili, finora, si è prestata relativamente poca attenzione alla necessità di istruire e formare dirigenti e personale nel settore del turismo, in materia di qualità del servizio e come accogliere gli ospiti con esigenze di accesso.

L'occupazione nel settore turistico è generalmente sensibile alla domanda stagionale e ai fattori economici. I dipendenti hanno quindi bisogno di qualifiche professionali riconosciute e "portabili" oltre i confini nazionali, e qui dovrebbero essere incluse anche le qualifiche turistiche accessibili.

I programmi di formazione turistica possono svolgere un ruolo vitale nel preparare i dirigenti e i dipendenti a fornire i loro servizi in modi appropriati, rispettando non solo la diversità delle esigenze di accesso dei clienti, ma anche i requisiti specifici relativi alle disabilità oa condizioni di salute a lungo termine. Con una formazione adeguata, lo staff di front-line può rendere i benvenuti ospiti anziani e anziani e, in alcune

situazioni, anche superare alcune delle barriere fisiche e funzionali che sono ancora presenti negli edifici e negli ambienti più vecchi.

La formazione accessibile al turismo può aiutare a cambiare le barriere comportamentali che le persone con disabilità stanno affrontando in modo persistente dal personale del settore turistico. Tali atteggiamenti sono in gran parte dovuti alla mancanza di conoscenza e ai conseguenti malintesi. Una volta eseguita correttamente, la formazione sull'accessibilità fornisce allo staff le conoscenze, le competenze e le competenze necessarie per far fronte alle diverse situazioni e alle esigenze dei clienti. Con maggiore fiducia, i dirigenti e il personale di prima linea sono in grado di gestire situazioni che potrebbero altrimenti essere considerate difficili o minacciose.

Attualmente l'Europa manca di una tradizione o pratica diffusa di formazione in competenze turistiche accessibili. Come mostrano i risultati di questo studio, i corsi di formazione in competenze relative al turismo accessibile sono relativamente scarsi all'interno dei quadri di formazione professionale e delle offerte di formazione commerciale esistenti. Laddove vi è un certo uso di tale formazione, ciò è dovuto in gran parte a iniziative a breve termine, come i progetti finanziati dall'UE nel Lifelong Learning (Leonardo e recentemente ERASMUS +) e i programmi nazionali per lo sviluppo delle risorse umane.

Gli obiettivi di tali progetti sono stati piuttosto vari, ma molti sembrano avere difficoltà a conseguire un impatto più ampio, soprattutto al di là della loro partnership originale o dei loro confini geografici, e la maggior parte dei progetti non è riuscita a raggiungere una continuità a lungo termine.

Una maggiore formazione nelle competenze del turismo accessibile è un modo vitale per migliorare le qualifiche e le abilità di manager e dipendenti nel settore turistico europeo. Lo sviluppo delle competenze in questo settore è essenziale per raggiungere l'obiettivo ultimo di fare - e mantenere - l'Europa come destinazione di livello mondiale per tutti i turisti.

I turisti con requisiti di accesso specifici possono incontrare difficoltà in qualsiasi momento del loro viaggio, dalla prima pianificazione (raccolta e setacciamento attraverso le informazioni), alla prenotazione, al viaggio, nei vari modi di trasporto, negli alloggi, nelle attrazioni, nei luoghi culturali, nei ristoranti e caffè, quando si fa shopping o si partecipa ad una riunione d'affari o una conferenza, quando si attraversano aree urbane o paesaggi naturali, semplicemente trovando e usando un bagno pubblico, e tornando sani e salvi a casa. È quindi essenziale che le persone che lavorano in una qualsiasi di queste parti del "viaggio del visitatore" debbano essere addestrate in una certa misura in determinate abilità per assistere e accogliere tutti i visitatori con uguale attenzione, rispetto e supporto, quando richiesto.

3 PANORAMICA SULLE INIZIATIVE E PRATICHE DI FORMAZIONE SUL TURISMO ACCESSIBILE

Questa sezione fornisce una panoramica analitica delle iniziative di formazione esistenti nei paesi partner del progetto ELEVATOR: Repubblica ceca, Grecia, Italia e Slovenia, raccolte nel 2015-2016.

Ulteriori dati relativi alla formazione professionale ed educativa in altri Stati membri dell'UE sono stati raccolti da ENAT e VVA nell'ambito dello studio dell'UE per la Commissione europea, "Mappatura delle esigenze in materia di competenze e formazione all'accessibilità nei servizi turistici" (contratto 204 / PP / ENT) / PPA / 12/6471), pubblicato nel 2014 (cit., Nota 5.).

Questa panoramica mira a fornire un'analisi globale delle disposizioni formative passate e presenti, trovando temi comuni e indagando su questioni e ostacoli chiave. L'analisi della disponibilità della formazione comprende:

- Stati membri;
- Occupazioni; e
- Disabilità e requisiti di accesso.

Innanzitutto, va notato che le disposizioni di formazione disponibili negli Stati membri sono relativamente simili. Non esiste una caratteristica chiave che distingue gli Stati membri l'uno dall'altro. Allo stesso tempo, ostacoli e sfide simili sembrano essere rilevanti per l'industria del turismo nel suo insieme e non sono specifici per i singoli Stati membri.

La disponibilità di disposizioni in materia di formazione non fornisce necessariamente un'indicazione del suo impatto sulla fornitura complessiva di servizi turistici accessibili in un determinato luogo. La disponibilità è un cattivo indicatore di qualità. La capacità di ogni singola iniziativa formativa di influenzare la formazione nel settore turistico deve essere vista non solo in relazione alle caratteristiche e alla qualità dei contenuti del corso, ma anche, in parte, in funzione dei contesti organizzativi, legislativi e finanziari all'interno del quale viene offerto l'addestramento.

3.1 Offerta di formazione formale e informale per le PMI

Al fine di comprendere l'impatto e l'efficienza delle disposizioni di formazione esistenti identificate in questa ricerca, è necessario descrivere il contesto e il ruolo della formazione nel più ampio settore del turismo.

In generale, le PMI hanno meno probabilità rispetto alle grandi aziende di fornire formazione ai propri dipendenti. Il livello dell'impegno delle PMI nella formazione è fortemente correlato alle loro limitate risorse finanziarie e ai vincoli temporali. Dato che il 90% delle imprese turistiche nell'Unione europea sono PMI, è importante tenere conto di tali fattori al momento di elaborare politiche e azioni mirate per stimolare l'adozione e la domanda di formazione sull'accessibilità.

Si dice che le PMI abbiano meno incentivi a fornire opportunità di formazione poiché spesso incontrano difficoltà nel mantenere personale qualificato. Inoltre, il settore del turismo soffre di altissimi tassi di rotazione del personale e molte aziende turistiche sono gestite come imprese di tipo vita. A causa della natura dell'industria del turismo che impiega spesso lavoratori poco qualificati e fornisce posti di lavoro temporanei, vi è un continuo bisogno di formazione delle persone. Insieme, questi fattori

sembrano inibire le imprese turistiche dall'impegnarsi nella formazione formale. La ricerca ha scoperto che quando le PMI del turismo traggono vantaggio dalla formazione, la maggior parte è guidata dalla legislazione.

La formazione tra le piccole imprese turistiche non si limita all'offerta formativa tradizionale, ma piuttosto alla formazione e, in effetti, l'apprendimento nel settore del turismo è informale e avviene "sul posto di lavoro". In questo contesto, diventa necessario prendere in considerazione una definizione più ampia di formazione.

La formazione o l'apprendimento indiretto o informale può assumere molte forme. Può includere attività di sensibilizzazione, tutoraggio, consulenza e informazione attraverso seminari, workshop, materiale stampato o altro contenuto del corso che non viene fornito in modo strutturato e formale. I seminari che consentono alle imprese di collegarsi e condividere esperienze di accessibilità sono anche un'altra forma di formazione informale che è stata utile per stimolare le imprese a migliorare l'accessibilità delle loro strutture, informazioni e servizi.

Considerando l'ambiente di formazione generale per le PMI, la formazione sull'accessibilità è spesso classificata molto bassa nelle priorità di formazione e competenze per le imprese. Ad esempio, un'indagine sulle imprese turistiche di VisitEngland nel 2009 ha mostrato che il 21% delle imprese che attualmente non forniscono formazione per la consapevolezza della disabilità del personale ha dichiarato che "nulla" le incoraggerebbe a fornire questa formazione. Analogamente, il Forum per le parti interessate del turismo accessibile nel Regno Unito ha chiesto alle imprese la probabilità di intraprendere una formazione futura nei prossimi 12 mesi, il 69% degli intervistati ha risposto che era molto improbabile o abbastanza improbabile.

In particolare, le abilità di accessibilità come l'etichetta corretta o la comprensione della tecnologia assistiva sono abilità difficili da apprendere in modo informale o "sul posto di lavoro" senza alcuna guida esterna. Allo stesso modo, la comprensione strategica dei principi di accessibilità e "Design for All" o "Universal Design" richiede spesso disposizioni di formazione esterna al fine di acquisire il know-how necessario per migliorare i modelli di business e lo sviluppo.

Il consiglio nazionale per il turismo del Regno Unito, VisitBritain, ha prodotto una serie di risorse e pubblicazioni di autoapprendimento con l'obiettivo di informare le imprese su come diventare più accessibili. Questo è un modo importante per le imprese di apprendere e allenarsi, il che non deriva necessariamente dall'addestramento nel senso tradizionale del termine. La formazione informale e la disponibilità di risorse di apprendimento come linee guida, video, liste di controllo e riferimenti sono di vitale importanza per le aziende a fare i primi passi verso una maggiore accessibilità.

Ciò indica che la formazione potrebbe essere meglio definita "consapevolezza" poiché la parola "formazione" suggerisce piuttosto metodi educativi e di apprendimento. Pertanto, i metodi di allenamento identificati possono includere:

- Formazione strutturata formale che può essere impartita attraverso l'autoapprendimento (cioè online) o attraverso l'insegnamento tradizionale basato sull'aula. Formazione e apprendimento informali attraverso workshop, conferenze, fonti di informazione stampate e online.

- Valutazioni di accessibilità, ispezioni, consultazioni e audit in cui consulenti esterni aiutano ad analizzare e informare i partecipanti dei dirigenti su come l'accessibilità possa essere integrata nelle loro attività esistenti.

Questi diversi modi di apprendimento per le imprese sono molto importanti per una migliore comprensione di come la formazione può essere utilizzata per migliorare i servizi turistici accessibili in tutta Europa.

3.2 Il ruolo della consapevolezza riguardo l'accessibilità

Un'osservazione generale è che il livello di consapevolezza e qualificazione dei fornitori di servizi turistici è inadeguato a rispondere ai bisogni delle persone con disabilità. Pertanto, gli attuali corsi di formazione sembrano essere stati suggeriti principalmente come reazione a:

- una mancanza percepita di competenze nel settore turistico per soddisfare adeguatamente i turisti con esigenze di accessibilità; e
- rilevazione di lacune nel curriculum mainstream.

Le disposizioni formali di formazione mirano ad elevare le competenze stabilite tra i singoli dipendenti e le imprese nel loro complesso. Tuttavia, dato che la situazione della formazione per le imprese turistiche non è apertamente favorevole, le maggiori sfide per questi fornitori collettivamente sono state spesso le prime a proporre il caso dell'accessibilità nel settore del turismo e la sensibilizzazione.

Questo studio ha rilevato l'urgente necessità di promuovere la comprensione dell'accessibilità prima che sia possibile persuadere le imprese a intraprendere attività di formazione. La formazione non può essere promossa separatamente dalle altre attività che incoraggiano l'accessibilità allo sviluppo turistico e ai prodotti, ma deve far parte di una strategia olistica di accessibilità. La cognizione dei benefici dell'accessibilità è un primo passo necessario per aprire la strada all'impegno formativo, sia esso informale o formale. Molti fornitori hanno segnalato disinteresse diffuso da parte dell'industria del turismo a dedicarsi alla formazione, nonché una serie di idee sbagliate su ciò che l'accessibilità comporta. In questo senso, le aziende spesso evitano del tutto l'argomento.

La sensibilizzazione è vitale per rimediare agli stereotipi e alle convinzioni errate sul mercato del turismo accessibile e in particolare sulle esigenze dei visitatori disabili. Tuttavia, può essere difficile rompere questo circolo vizioso per il quale la formazione è vitale per correggere le concezioni errate ma è al contempo necessario che l'accessibilità stessa venga prima meglio compresa affinché la formazione venga richiesta.

Gran parte della difficoltà di attrarre le imprese a concentrarsi sull'accesso risiede nella mancanza di un convincente caso commerciale per l'accessibilità e molti servizi turistici non vedono alcun collegamento immediato tra formazione del personale e profitti. Vi è anche la convinzione che i clienti tradizionali possano facilmente coprire le aspettative economiche e, quindi, è poco necessario impegnarsi con il mercato dell'accessibilità.

In generale, mentre ci sono una serie di casi aziendali documentati e convincenti sui benefici della formazione sull'accessibilità e sugli investimenti per un migliore accesso, tali casi non sono diffusamente conosciuti tra le PMI. In effetti, l'argomento

dell'accessibilità può essere talmente lontano dalle preoccupazioni quotidiane dei proprietari delle piccole imprese che i vantaggi di rivolgersi al mercato del turismo accessibile semplicemente non vengono considerati.

Le imprese devono avere accesso alla formazione e a una varietà di strumenti di apprendimento per costruire la fiducia necessaria per servire adeguatamente il mercato del turismo accessibile. Avere a che fare con turisti con disabilità è spesso visto come una serie di sfide indesiderabili e difficili – una questione molto delicata sia per molte aziende che per il personale a contatto con il pubblico. L'interazione con gli ospiti con disabilità potrebbe essere disagiata a causa della mancanza di comprensione delle esigenze di questi ospiti.

In particolare, viene detto che "fare la cosa sbagliata" o esporre la propria attività a rischi legali e aziendali ostacola l'adozione della formazione. Anche le norme e gli atteggiamenti sociali svolgono un ruolo importante nell'ostacolare la formazione sull'accessibilità. Alcune imprese, a quanto si dice, non vogliono creare un'atmosfera istituzionale o clinica nei loro locali e temono di cacciare via altri ospiti.

C'è anche un bisogno pressante di educare le imprese su ciò che l'accessibilità riguarda nella pratica. Diversi casi studio dimostrano che molte aziende intendono l'accessibilità in termini di accessibilità alle persone su sedie a ruote e trascurano gli adattamenti pratici che possono permettere di ospitare altre persone con disabilità come cuscini vibranti, allarmi lampeggianti, numeri di stanze tattili, ecc. La formazione può essere un modo molto economico di fare servizi turistici sempre più accessibile. Tuttavia, nel settore vi è una scarsa conoscenza di questi metodi a basso costo per migliorare l'accessibilità.

Oltre ad aumentare i livelli di consapevolezza tra le imprese, la ricerca ha rilevato che è anche imperativo aumentare i livelli di consapevolezza e indicare il divario nelle competenze relative all'accessibilità alle associazioni di settore, quali i rappresentanti e le parti interessate, in alberghi, ristoranti, agenzie di viaggio e settori dei trasporti.

Le organizzazioni di rappresentanza sono spesso impegnate nella formazione e certificazione dei loro membri e possono essere viste come importanti canali e aspiranti sostenitori di nuove iniziative di formazione, oltre a facilitare il contatto diretto con le imprese. Queste organizzazioni dovrebbero estendersi anche agli enti nazionali e regionali del turismo responsabili della politica del turismo e dello sviluppo dei prodotti turistici.

Questa mancanza di una comprensione generale dell'accessibilità e dei suoi benefici deve essere vista come la più grande barriera alla diffusione della formazione. Pertanto, dovrebbe essere contrastata prima che la formazione possa essere efficacemente promossa e accettata dalla comunità imprenditoriale.

3.3 Fattori chiave delle iniziative formative dal lato dell'offerta

In parecchi Stati Membri c'è una crescente consapevolezza dell'importanza del mercato dell'accessibilità. Che la consapevolezza possa essere influenzata dalle politiche governative contro la discriminazione oppure che l'accessibilità possa essere adottata è parte dello sviluppo strategico dei prodotti turistici di un paese o di una regione. In questi paesi, la sempre maggiore consapevolezza comporta un

numero relativamente più alto di iniziative formative in quanto l'accessibilità è vista come volano per lo sviluppo dell'industria del turismo. C'è quindi un bisogno di formazione per migliorare la qualità e soddisfare questa maggiore richiesta da parte dei visitatori. Per esempio, **Inghilterra, Italia e Spagna** sono esempi di luoghi in cui l'importanza del turismo accessibile da un punto di vista della redditività del settore turistico è stata riconosciuta e dove c'è una proliferazione di diverse iniziative che affrontano la formazione sull'accessibilità, come riportato dal partner di progetto TANDEM.

Un altro esempio sono le **Fiandre**, una regione autonoma del Belgio con competenze per lo sviluppo turistico, che ha incorporato l'accessibilità nel suo piano di sviluppo strategico generale.

Legislazione

È importante notare anche che la legislazione sembra avere un effetto positivo sulla disponibilità di formazione. Nei paesi in cui c'è una applicazione attiva degli obblighi di legge sui fornitori dei servizi affinché non discriminino le persone con disabilità, la formazione può essere introdotta come prezioso strumento per conformarsi alle normative nazionali ed europee. In teoria, la formazione dovrebbe rappresentare un modo efficace per ridurre al minimo i rischi legali.

La Direttiva dell'UE sui Diritti dei Passeggeri con ridotta mobilità (1107/2006) sembra avere un impatto positivo sulla disponibilità di formazione per il settore del trasporto aereo dei passeggeri interessato da questa normativa. La Direttiva dell'Unione Europea si propone di migliorare i diritti dei passeggeri con ridotta mobilità e la sua osservanza è in carico agli attori dalla fase di prenotazione fino all'arrivo all'aeroporto di destinazione. Effettivamente, le categorie professionali che hanno bisogno di essere in regola con la Direttiva includono agenti di viaggio, tour operator e personale aeroportuale. Quindi, l'offerta formativa, almeno per lo staff aeroportuale, può essere considerata relativamente elevata ed è, in una certa misura, coperta in tutti gli Stati Membri dell'Unione Europea. Tuttavia, requisiti formativi specifici per il personale aeroportuale non sono specificati in nessuno standard diffuso a livello di Unione Europea. Perciò, le rispettive pratiche formative negli Stati Membri dell'Unione non sono armonizzate e la formazione del personale (e le sue prestazioni) può variare sia all'interno di uno stesso paese che tra i vari paesi.

È anche importante notare che la "maturità" di una destinazione turistica non garantisce la disponibilità di corsi sull'accessibilità. Le indagini indicano che in **Italia** sono stati sviluppati molti corsi di formazione e molte iniziative imprenditoriali relativi all'accessibilità nel turismo ma anche che questi hanno faticato a mantenere la propria sostenibilità nel lungo termine.

Anche una destinazione turistica ben consolidata come la **Grecia** ha una offerta formativa sull'accessibilità specificatamente progettata per uso nazionale molto limitata, nonostante le organizzazioni greche abbiano partecipato più frequentemente di quelle di molti altri paesi in progetti di formazione sul turismo finanziati dall'Unione Europea. In Grecia, il sostegno pubblico al turismo accessibile è stato ampiamente diretto solo verso il mercato interno, sovvenzionando hotel e individui che prendono parte al programma nazionale per il turismo sociale. Non c'è alcun requisito di formazione relativa all'accessibilità per le aziende che partecipano al programma. Nel 2013 un'iniziativa privata, PeopleCERT, ha offerto una formazione sull'accessibilità ad aziende turistiche (principalmente hotel e centri per conferenze)

e individui. Tuttavia, il programma formativo PeopleCERT è stato sospeso sin dal 2015 a causa della mancanza di richieste di partecipazione al corso.

Inoltre, deve essere tenuto in considerazione anche il fattore umano, sia dal lato dell'offerta di formazione che da quello della domanda. In particolare, l'evidenza indica l'importanza di attori chiave all'interno di organizzazioni come enti del turismo, ma anche aziende individuali o fornitori di servizi, che agiscano come "campioni", promuovendo attivamente la formazione come parte integrante delle strategie per l'accessibilità.

3.4 Erogazione di iniziative formative

Il presente studio di ricerca ha esaminato la formazione nel turismo accessibile come campo emergente di pratica che, finora, ha un profilo relativamente basso nei settori dell'istruzione e della formazione per il turismo. Da un punto di vista istituzionale, pochi corsi vengono offerti da istituti di formazione o università e quei pochi che oggi esistono non è affatto certo che continuino.

Studenti, discenti o lavoratori che cercano un corso di sensibilizzazione sulla disabilità o sull'accessibilità per il settore turistico probabilmente non saranno in grado di trovare nessuna offerta nel proprio paese o nella propria lingua.

I datori di lavoro che cercano personale competente non troveranno alcuna qualifica o standard formativo europei in quest'area e troveranno solo pochi corsi che siano collegati ai programmi formativi nazionali. Finora, nonostante 10 anni di sviluppo, la formazione nel settore del turismo accessibile manca di un quadro chiaro a livello nazionale, europeo o internazionale; non c'è un curriculum unificato e, quando ci sono, sono veramente poche le offerte di formazione professionale permanenti e riconosciute a livello nazionale.

In generale, le ONG sono le organizzazioni più attive nell'erogare formazione sull'accessibilità per le aziende in tutta Europa. Benché la gran parte delle ONG non abbia una conoscenza dettagliata del settore turistico, alcune hanno l'expertise necessario nella sensibilizzazione sulle tematiche della disabilità, nel Design for All (o Progettazione per tutti) e in altri aspetti dell'accessibilità richiesti per sviluppare programmi formativi per il turismo accessibile efficaci e mirati.

In molti dei casi esaminati in questo studio, le ONG hanno sviluppato la formazione in partenariato con organizzazioni turistiche, enti o aziende turistiche al fine di alimentare la conoscenza del settore. Laddove i corsi sull'accessibilità sono disponibili nelle scuole per il turismo o nelle università, essi sono spesso erogati o sviluppati in collaborazione con le ONG. Quindi, il terzo settore gioca un ruolo importante nel determinare la disponibilità di formazione relativa all'accessibilità nel settore turistico. La predominanza delle ONG nell'erogazione della formazione è probabilmente anche collegata alla scarsità di formatori nelle materie del turismo accessibile; pertanto un primo importante passo è fornire formazione per gli istruttori futuri ovvero "formare i formatori".

Dato che la formazione sull'accessibilità viene fornita da ONG o iniziative del settore privato, i corsi sono spesso erogati su base temporanea. Molti corsi sono fatti su misura in base alle richieste delle aziende o erogati come seminari o laboratori di sensibilizzazione una tantum. Questa formazione potrebbe avere varie forme, da una presentazione PowerPoint a un corso settimanale. Comunque, la gran parte dei

fornitori di servizi e di coloro che rappresentano associazioni per l'accessibilità sembrano concordare sul fatto che è meglio avere un po' di formazione sull'accessibilità che non averne affatto.

Questa ricerca dimostra che:

- la maggioranza della formazione formale attuale è diretta alla formazione professionale continua (FPC). Nella sua forma più comune, la formazione per i servizi di turismo accessibile non è parte né di alcuna delle offerte formative tradizionali né della formazione professionale iniziale. Ciò significa che i gruppi professionali devono essere raggiunti quando questi sono già attivi sul mercato del lavoro.
- I metodi standard di erogazione della formazione formale sono la formazione online e la tradizionale formazione d'aula. Ci sono sia vantaggi che svantaggi di questi metodi di insegnamento. Comunque, sembra che in relazione a iniziative nazionali, regionali e locali non ci sia preferenza per i metodi di insegnamento, ma sia la formazione online che la tradizionale formazione in aula sono ugualmente rappresentate in tutta Europa. Riguardo alle iniziative formative finanziate dall'UE, la formazione online prevale chiaramente rispetto a quella di aula. Questo non è sorprendente dato lo scopo transnazionale di questi progetti.
- Comune a entrambi i metodi è l'importanza del fatto che i contenuti relativi alla disabilità vengano sviluppati ed erogati da persone con disabilità e non solo da istruttori "normodotati". Ciò rimane vero anche per i corsi online dove rappresentanti e formatori con disabilità sono spesso inclusi nello sviluppo della iniziativa online. In maniera simile, la maggior parte dei progetti finanziati dall'UE hanno visto il coinvolgimento di persone con esigenze di accessibilità nello sviluppo dei corsi di formazione.
- La formazione faccia a faccia viene ritenuta la forma più efficace di formazione. Queste sessioni solitamente prevedono sia una parte teorica che una pratica. In particolare, rispetto alla ricezione e all'ospitalità, l'esperienza pratica è cruciale. È possibile imparare come rapportarsi con i turisti con disabilità solo interagendo con loro. Le lezioni e la teoria infatti non possono fornire la conoscenza della parte relazionale del turismo accessibile.
- Una maggioranza di enti che erogano formazione offrendo formazione faccia a faccia assumono persone con disabilità come istruttori e/o assistenti durante le sessioni formative. Ciò è motivato dall'importanza per i partecipanti di interagire con le persone con disabilità per meglio comprendere i loro bisogni e accrescere la consapevolezza rispetto a questioni della vita reale che potrebbero verificarsi sul luogo di lavoro. Essere in contatto con una persona con disabilità durante la formazione aiuta i partecipanti anche a sentirsi maggiormente a proprio agio con questi clienti. Altri importanti vantaggi menzionati includevano una maggiore sensibilità, l'abbattimento delle barriere nella comunicazione e lo sviluppo di capacità di interazione.
- Le simulazioni e il role-play sembrano rivestire un ruolo sempre maggiore in molte iniziative formative, risultante in una migliore comprensione da parte dei discenti o studenti. La maggioranza dei corsi di formazione sembra allontanarsi da un tradizionale stile verticistico di formazione d'aula. Passare un giorno visitando una città insieme a qualcuno che utilizza la sedia a ruote potrebbe apportare una conoscenza maggiore rispetto a quella ottenuta con parecchi giorni in un'aula. Queste tipologie di formazione risultano essere

efficaci perché consentono agli studenti di imparare facendo il che apre a nuovi e innovativi modi di pensare in termini di accessibilità. Comunque, dovrebbe essere ricordato che alcuni professionisti medici rifiutano le simulazioni in quanto inefficaci o fuorvianti, potenzialmente pericolose e paternalistiche verso le persone con disabilità.

- Se da una parte l'importanza del coinvolgimento delle persone con disabilità nella formazione è sottolineata da alcune persone come un importante fattore di successo nella formazione, è anche indirettamente menzionata come una barriera per le imprese per intraprendere la formazione. La presenza fisica di istruttori e formatori con disabilità insieme con il costo per la fornitura di attrezzature come la tecnologia assistive rendono la formazione molto costosa. Inoltre, i problemi di tempo sono una barriera fondamentale per l'utilizzo della formazione. Le formazioni di aula richiedono almeno mezza giornata del tempo dei partecipanti.
- La formazione online è stata spesso proposta come un buon mezzo per superare alcune delle barriere associate alla formazione faccia a faccia. Ciò è specificamente collegato alla possibilità di raggiungere più partecipanti e di ridurre i costi dei formatori, dell'affitto dei locali e delle attrezzature necessarie. Oltretutto, la formazione online consente una maggiore flessibilità in relazione alla tempistica e la formazione può essere fatta a un ritmo scelto dai partecipanti stessi.
- Le buone pratiche relative allo sviluppo di strumenti formativi online includono l'utilizzo di casi studio e quiz interattivi, che contestualizzino l'esperienza formativa del discente.
- In generale, l'autoapprendimento al lavoro è visto come modo efficace per migliorare, in particolare quelle "soft skill" (competenze relazionali) che sono raramente insegnate in aula. Le soft skill sono alla base dell'industria ricettiva. Questa include abilità relative al customer care, come la consapevolezza di sé, la fiducia in sé stessi, l'empatia, lo spirito di servizio e una comunicazione efficace.

La domanda che sorge è se questo possa o meno essere efficacemente insegnato attraverso metodi online.

Certamente, alcuni dei fornitori di formazione interessati dalla ricerca sono fermamente contrari a implementare metodi di formazione online in quanto a questi spesso manca una genuina interattività con il docente e gli altri discenti, e potrebbero non produrre l'apprendimento riflessivo che si vorrebbe e che può essere stimolato in aula o in contesti di apprendimento di gruppo.

- Alcuni fornitori di formazione hanno sviluppato quel che viene chiamato un "programma di apprendimento misto" o "B-Learning". Esso divide la formazione in modalità online e di aula. Questo tipo di stile formativo integra la formazione faccia a faccia che è considerata imperativa per comprendere adeguatamente e rompere le barriere di interazione. Tuttavia, poiché i limiti di tempo sono una questione chiave nel settore turistico, è stato anche progettato uno strumento online per permettere ai partecipanti di pianificare la propria tempistica e completare i moduli in un tempo che sia per loro conveniente. Così, la sfida andando avanti nel fornire formazione sull'accessibilità è trovare un equilibrio tra l'efficienza della formazione online e l'efficacia della formazione in aula.

3.5 Finanziamento e sostenibilità

In generale, la mancanza di fondi per la formazione è una delle maggiori barriere quando si parla di formazione per le PMI. Le PMI hanno risorse finanziarie limitate e anche il costo della formazione in termini di tempo può agire come barriera finanziaria al ricorso ad essa.

Mentre ci sono casi di corsi online che sono disponibili senza costi per le aziende, la maggior parte dei corsi oggetto dell'indagine sono a pagamento. I costi di iscrizione variano tra gli 80 euro a oltre 800 euro. I corsi online sono solitamente meno costosi di quelli faccia a faccia. I corsi che prevedono l'interazione con istruttori con disabilità e la formazione nell'utilizzo di ausili tecnici come le sedie a ruote, kit per la simulazione delle disabilità o attrezzature assistive hanno solitamente costi più elevati.

Dal punto di vista della richiesta, gli esperti di ENAT hanno sottolineato che fornire formazione a pagamento è importante. Senza un costo monetario collegato alla formazione, le aziende non danno a questa grande valore, c'è un incentivo scarso alla frequenza e le percentuali di abbandono saranno probabilmente elevate.

Tuttavia, i costi associati con la formazione sono spesso visti come troppo alti. Evidentemente, le considerazioni sui costi vengono rafforzate se il mercato non è ben compreso e addirittura non c'è proprio alcun motivo per prenderlo in considerazione. Inoltre, anche la crisi finanziaria ha contribuito acciocché le aziende riducessero tutte le attività di formazione, non solo quei corsi relativi all'accessibilità.

Alcuni corsi di formazione erogati da organizzazioni turistiche nazionali, come Visit Flanders, sono finanziate con soldi pubblici disponibili per le aziende per lo sviluppo di prodotti turistici accessibili. La situazione è simile anche per alcune organizzazioni che si occupano di disabilità e che aiutano a finanziare corsi di formazione. In particolare, il finanziamento del settore pubblico deve anche essere visto sullo sfondo di misure di austerità e riduzione delle risorse. C'è, quindi, un forte imperativo per rendere la formazione finanziariamente sostenibile da sola.

Una formazione interna sull'accessibilità erogata dal dipartimento Risorse Umane di un'azienda è relativamente rara, essendo trovata solo in grandi catene come Scandic, che ha oltre 300 hotel in Scandinavia ed Europa centrale. Scandic è uno dei pochi esempi di una grande impresa turistica europea che con successo ha reso parte dei valori del suo marchio il concetto di "welcoming all customers" ("accogliere tutti i clienti"). Scandic è unica nell'avere un "Ambasciatore per la Disabilità", che riferisce all'Amministratore Delegato della compagnia, e il suo proprio Standard di Accessibilità, in 110 punti, che guida i manager degli hotel nel rendere i propri servizi accessibili per tutti gli ospiti. La compagnia forma tutto il proprio personale sui temi della disabilità e dell'accessibilità come normale prassi e, nel dicembre 2013, ha reso disponibile online (e gratuitamente) il suo corso di formazione interattivo sull'accessibilità, come gesto di apertura e desiderio di diffondere buone pratiche per l'accessibilità nel settore turistico.¹

¹ Vedi: 'Scandic Hotels Online Training on Disabilities' <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.1497>

3.6 Canali di marketing

Per comprendere se i corsi di formazione siano sostenibili è imperativo guardare anche ai canali di marketing e all'adozione della formazione. La sostenibilità è relativa alla capacità da parte dei fornitori di formazione di promuovere il corso e incoraggiarne l'adozione. Specialmente in quelle situazioni in cui i fornitori di formazione hanno bisogno di ottenere un guadagno economico per continuare a erogare la formazione.

I canali di marketing più comuni utilizzati dalla maggior parte dei fornitori di formazione sono l'email marketing, la promozione attraverso le scuole del turismo e la pubblicità sui media sociali. I canali relativi ai media sociali sembrano essere importanti in quei casi in cui i budget per le attività di marketing sono limitati.

La ricerca approfondita di casi studio mostra che molte delle iniziative formative hanno difficoltà nel raggiungere il pubblico giusto. In modo simile, il 50% delle risposte al questionario online indica che i fornitori di formazione hanno difficoltà a raggiungere il proprio pubblico di riferimento. Budget limitati e canali di rete ristretti sono fattori che ostacolano gli sforzi di marketing.

Il modo più efficace per raggiungere il giusto pubblico di riferimento è mettersi in partenariato o cercare il supporto dell'industria e/o altri stakeholder. Queste organizzazioni di solito già possiedono gli strumenti e i canali di comunicazione giusti per raggiungere le aziende per le quali viene sviluppata la formazione. Per esempio, un corso online mirato per i tour operator del Regno Unito è stato sviluppato in partenariato con la Commissione per l'Uguaglianza e i Diritti Umani del Regno Unito e con ABTA, l'Associazione Britannica per tour operator e agenti di viaggio.

3.7 Misure per stimolare l'utilizzo della formazione

In quei casi in cui il pubblico di riferimento può essere raggiunto, rimane ancora difficile convincere le aziende che c'è bisogno di formazione. Per esempio, il corso online di Visit England veniva offerto gratuitamente nel 2013 alle prime 1000 aziende che si registravano. Ma solo un 50% stimato dei posti disponibili è stato riempito entro la fine dell'anno. Anche questo sembra indicare che c'è una generale mancanza di interesse da parte delle imprese a impegnarsi nella formazione.

“Noi li raggiungiamo [il pubblico di riferimento] ma non tutti si stanno avvalendo dell'opportunità”.

- Ross Calladine, Responsabile del Supporto Commerciale, VisitEngland.

Ciò è dovuto a una combinazione di fattori ma più comunemente si riferisce alla difficoltà di delineare i benefici per le imprese e alle risorse limitate in termini di tempo e denaro per sviluppare strategie di comunicazione più ampie. Anche l'apatia e la mancanza di consapevolezza sono citate tra le maggiori barriere che impediscono di raggiungere manager da coinvolgere nella formazione. È imperativo convincere i manager del bisogno di fare formazione in quando essi sono responsabili per la definizione dello sviluppo strategico dell'azienda. In quei casi in cui la formazione è stata interrotta ciò è spesso in relazione con il disinteresse da parte del mercato. Quindi, sembra che la formazione sia disponibile, ma anche che le imprese non si avvalgano di questa opportunità. Inoltre, la valutazione dei progetti europei ha mostrato che c'è un grande bisogno di sforzi per la sensibilizzazione in tutta l'Unione Europea per stimolare la richiesta di formazione.

È importante ricordare che i progetti affrontano la sfida di coinvolgere più imprese nella formazione. Come sottolineato dal progetto ATHENA:

“Le persone che lavorano nelle PMI non “facevano la fila” per prendere parte al corso, ma c’è stato prima bisogno di tentarle e incoraggiarle a partecipare attraverso una serie di seminari ed eventi”.

Modalità riconosciute per incoraggiare la formazione sono state passare attraverso il collegamento della formazione con degli standard come ad esempio gli schemi di certificazione per bollini e marchi di qualità. Un esempio di questo tipo è rappresentato dal progetto per un turismo senza barriere dell’Ente Nazionale Tedesco per il Turismo, che sembra garantire l’utilizzo e la sostenibilità della formazione per il futuro. Come parte dello schema nazionale di certificazione, sia gli ispettori che le aziende (che vengono ispezionate) devono frequentare la formazione. L’etichetta dura solo 3 anni, dopo i quali le aziende devono fare nuovamente richiesta e, pertanto, dovranno ricevere una ulteriore formazione. Almeno uno dei membri dello staff del fornitore di servizi turistici che si sta valutando deve prendere parte alla formazione. Se lasciano l’azienda, un nuovo membro dello staff deve essere formato per garantire che almeno una persona all’interno di ogni azienda che ha ricevuto il bollino o marchio in quanto accessibile conosca i bisogni degli ospiti con disabilità.

Anche nel caso di Visit Flanders e Visit England, gli standard di accessibilità sono utilizzati come leve per incoraggiare le imprese a prendere una visione strategica dell’accessibilità. Tuttavia, questa misura dipende da un interesse preesistente all’adesione a uno schema di accessibilità.

3.8 Discenti target

Manager/proprietari e personale a contatto con il pubblico beneficiano della più ampia disponibilità di formazione delle tre principali categorie professionali. Meno opportunità di formazione sono state invece individuate per “altri specialisti” come architetti e web designer. Queste altre professioni sono anche al di fuori della sfera di ciò che sarebbe definito come formazione turistica ed è stato pertanto escluso dall’analisi della formazione.

Manager e personale a contatto con il pubblico

Delle iniziative formative formali oggetto dell’indagine, una maggioranza di corsi è diretta al personale che ha contatto con il pubblico. La professione più frequentemente menzionata come obiettivo delle iniziative di formazione sono i receptionist, in particolare quelli degli hotel, che devono essere in grado di fornire assistenza ai clienti e accogliere un’ampia gamma di visitatori.

Oltre ai receptionist, è altamente probabile che personale aeroportuale e personale delle compagnie aeree abbiano accesso a un qualche tipo di formazione sulla conoscenza delle disabilità e sull’accessibilità. Alcuni fornitori di formazione hanno citato la direttiva dell’Unione Europea sui Diritti delle persone con ridotta mobilità nel trasporto aereo (1107/2006) come stimolo allo sviluppo di percorsi formativi. Inoltre, autisti di bus e treni, in base al contesto nazionale, potrebbero essere formati sulle questioni della disabilità laddove la legislazione o le politiche nazionali lo hanno suggerito. Per esempio, in Lussemburgo, l’Azienda Nazionale dei Trasporti (CFL –

Chemin de Fer Luxembourg) e la Città di Lussemburgo hanno una formazione di un giorno per gli autisti in quanto la formazione è divenuta un obbligo di legge.

Inoltre, la formazione è disponibile anche per i professionisti quali le guide turistiche, i facchini/portieri, e per i professionisti che lavorano in centri culturali e musei.

Le occupazioni che prevedono contatto con il pubblico per le quali risulta un'offerta formativa bassa includono baristi, animatori e coloro che sono impiegati nelle pulizie. Queste sono professioni solitamente poco qualificate e dove è più alta la probabilità che si ricorra alla formazione on the job piuttosto che a una formazione formale.

È da notare che la ricerca non ha rilevato alcun tipo di formazione disponibile per chef, cuochi o aiutanti di cucina. Questo potrebbe essere collegato al fatto che, per esempio, le allergie al cibo o la celiachia non sono considerate disabilità nel senso tradizionale del termine. Persiste ancora l'idea che il turismo accessibile sia pesantemente legato all'accessibilità fisica, il che può essere visto anche nei requisiti di accessibilità coperti dalla formazione.

Per quanto riguarda le opportunità di formazione formali, le due figure manageriali a cui più comunemente si rivolge la formazione sono i manager del settore alberghiero e di quello ristorativo. Allo stesso tempo, c'è una generale mancanza di formazione e sensibilizzazione sulla disabilità in tutti gli Stati Membri dell'Unione Europea per i manager e i proprietari all'interno del settore dei trasporti e anche per i legislatori e i funzionari pubblici. Dato che il turismo accessibile sta guadagnando terreno in alcuni settori, sembra che i manager che lavorano con le politiche e la pianificazione del turismo possano anche avere accesso alle opportunità formative in questo campo.

Mentre la formazione è disponibile per la maggior parte delle categorie professionali, il numero di partecipanti che si sono impegnati nella formazione è piuttosto basso. La ricerca di progetti finanziati dall'Unione Europea ha rivelato che per alcuni corsi il numero è di appena 10-30 persone formate, mentre per altri corsi il tasso di partecipazione superava diverse centinaia di persone. Comunque, è importante notare che queste cifre sono molto basse, considerando il gran numero di persone che sono impiegate nel settore turistico.

3.9 Curriculum e contenuto formativo

Negli attuali corsi di formazione in tutta l'Unione Europea possono essere trovati temi e moduli comuni.

Benché il materiale e alcune parti del contenuto possano essere modificati per adattarli a condizioni locali, ci sono una serie di tematiche formative generiche che sono presenti nella gran parte dei corsi di formazione esaminati.

3.10 Progettazione del corso

La gran parte del materiale formativo e dei curricula formativi non sono disponibili pubblicamente. Dato che molte organizzazioni addebitano un costo per partecipare alla formazione, significa che il curriculum del corso non viene pubblicato. Pertanto, la base per l'analisi della progettazione di curriculum esistente è costituita dalle indagini dei Partner di ELEVATOR e dai casi studio di ENAT del 2014.

In generale, sia la formazione a distanza che la formazione di aula sono sviluppati in un set di moduli o argomenti che affrontano diversi aspetti della disabilità. Alcuni

corsi di formazione hanno anche sviluppato moduli generici che possono essere adattati alle condizioni specifiche di un settore. Per esempio, l'ente di formazione portoghese Perfil ha sviluppato un corso che include un modulo centrale di base che ha come argomento la sensibilizzazione universale sulla disabilità. A complemento del corso di base ci sono 3 corsi specialistici che i partecipanti possono completare per acquisire competenze settoriali specifiche, che rendono la formazione sempre più importante per le occupazioni di riferimento.

Guardando alla lunghezza dei corsi forniti, sembra che la gran parte della formazione copra solo competenze di livello introduttivo.

Per esempio, nella valutazione che ha seguito il progetto TACTALL (La Città Accessibile per Tutti) finanziato dall'UE, le imprese partecipanti (11) hanno trovato che il corso di 40 ore fosse semplicemente troppo lungo per le piccole imprese turistiche. Tuttavia, gli sviluppatori del corso affermavano che, in teoria, questa è la durata temporale richiesta per comprendere appieno i contenuti del corso. A tal proposito, molti dei corsi sono relativamente brevi e forniscono solo una formazione di base.

3.11 Contenuto del corso e risultati formativi delle diverse categorie di personale

La sensibilizzazione sulla disabilità è un elemento fondamentale di gran parte dei corsi di formazione.

In relazione alla grande disponibilità di iniziative formative per il personale a contatto con il pubblico, la ricerca ha mostrato che il contenuto più comune dei corsi di formazione in generale parla del modo in cui devono essere serviti gli ospiti con disabilità come pure dei principi di un'efficace assistenza ai clienti.

La materia meno coperta della formazione è la comprensione dei requisiti di legge. La ricerca dei casi studio mostra che gli enti di formazione scelgono consciamente di non concentrarsi troppo sugli obblighi legali delle imprese. Invece, si ritiene che sia più incoraggiante presentare il potenziale del mercato dell'accessibilità affinché le imprese si impegnino e fruiscono della formazione.

Figura: Contenuto della formazione formale erogata (dallo studio ENAT, Commissione dell'UE, 2014).



Le Ricerche del Progetto ELEVATOR in Repubblica Ceca, Grecia, Italia e Slovenia hanno evidenziato una stretta similarità con altri programmi formativi nell'UE in termini di risultati formativi perseguiti.

Qui sotto, viene mostrato un elenco di questi risultati formativi, sotto le diverse categorie di personale.

Risultati formativi del personale a contatto con il pubblico

- Conoscere i concetti base del turismo accessibile / “Turismo per Tutti”
- Capire l'accessibilità come marchio di qualità e competitività
- Conoscere i segmenti dei clienti del turismo accessibile e le loro esigenze
- Conoscere i diversi tipi di disabilità
- Conoscere gli ostacoli che le persone con disabilità devono superare quando viaggiano e le loro esigenze specifiche, in base alle diverse disabilità
- Conoscere i benefici dell'accessibilità per la popolazione generale, in base ai principi della Progettazione Universale / Design for All
- Essere in grado di rapportarsi / comunicare / e comportarsi appropriatamente con un turista con specifiche esigenze di accesso
- Sapere come approcciare e soddisfare clienti con specifiche esigenze di accesso

Operatore turistico / Responsabile di sede

- Conoscere le principali attività condotte in quest'area e le principali tendenze del settore
- Comprendere il potenziale di mercato del turismo accessibile
- Essere in grado di indentificare casi di eccellenza
- Saper preparare un programma che orienti su come rendere un'esperienza turistica “accessibile per tutti”
- Proporre particolari misure necessarie per lo sviluppo del turismo accessibile in una certa destinazione
- Conoscere le caratteristiche basilari dell'informazione accessibile e delle informazioni sull'accessibilità
- Saper distinguere informazioni di buona e cattiva qualità relativamente all'accessibilità di strutture o destinazioni turistiche
- Conoscere i parametri basilari di un ambiente o una struttura fisicamente accessibile
- Comprendere idee per soluzioni semplici che incrementino l'accessibilità di una struttura
- Migliorare le capacità di comunicazione con le persone con disabilità
- Riconoscere buoni esempi di servizi e prodotti accessibili.

Guide Turistiche ²

- Sapere cosa comporta l'attività/lavoro della guida turistica

² In generale, è raccomandato che le Guide turistiche professioniste in Europa siano educate in accordo allo standard **EN 15565:2008**. Oltre a questo, sarebbe auspicabile una formazione aggiuntiva che affronti le specifiche esigenze di accesso e di comunicazione dei turisti/gruppi di persone con disabilità.

- Possedere una visione di insieme delle condizioni legali nel settore delle attività della guida turistica
- Conoscere tutte le specifiche del lavoro della guida turistica
- Essere bene informati circa la tipologia dei partecipanti
- Possedere una visione di insieme del lavoro della guida con le persone con disabilità, gli anziani, i bambini e altri gruppi di persone con esigenze specifiche
- Spiegare alle guide turistiche come rapportarsi con le persone con problemi intellettivi.

Responsabile per la parte tecnica / Responsabile per la struttura

- Possedere una visione di insieme dei concetti di base nel settore delle strutture accessibili
- Essere ben informato circa le normative e agli standard di legge relativi all'accessibilità dei luoghi
- Conoscere le specifiche soluzioni tecniche delle strutture accessibili

Studenti di Master

È stato individuato un corso a livello di Master universitario, con i seguenti risultati formativi:

- Alla fine del Master gli studenti progetteranno e svilupperanno un Project Work, un piano completo per creare un'impresa di turismo accessibile
- Il Project Work sarà poi discusso con gli insegnanti e gli ospiti istituzionali

Personale museale

In un progetto specifico in cui è stato formato del personale museale, per ciascun museo c'erano 7 videogiochi. Questi comprendevano: una presentazione del museo in LIS, un video con la presentazione del museo in inglese, accompagnata da musica, la presentazione del museo in italiano, in una modalità narrativa accompagnata da musica, un video riguardante la collezione del museo in italiano, accompagnato da musica e un video riguardante la storia del museo, in inglese e accompagnato da musica.

Progetti finanziati dall'Unione Europea sia recenti che ancora attivi che stanno sviluppando corsi di formazione per personale museale³ comprendono materie, quali:

- Sensibilizzazione sull'accessibilità
- Catena dei servizi accessibili
- Mappatura dell'accessibilità
- Servizio al cliente (Customer service)
- Traduzione e interpretazione
- Arti sceniche, exhibit design, mostre multisensoriali
- Attività di guida turistica

³ Per esempio, il progetto COME-IN!: <http://www.interreg-central.eu/Content.Node/COME-IN.html> e il progetto ACT / Accessible Culture & Training: <http://pagines.uab.cat/act/>

- Laboratori e attività interattive.

Tour operator

Conoscenze:

- Le origini e la storia del turismo accessibile, l'evoluzione del mercato, gli stili di consumo
- Le principali iniziative in Italia, e in altri paesi. Il turismo accessibile in Europa, ricerche di mercato.
- Le modalità per rispondere alle esigenze di questo mercato, come strumenti e risorse informative utilizzate per organizzare una proposta di viaggio per tutti.
- Dalla disabilità all'esigenza, un'analisi delle esigenze delle persone con disabilità motorie e sensoriali (udito e vista).
- Capacità di creare pacchetti turistici per clienti con esigenze specifiche. Ospitalità e soddisfazione delle esigenze di questi clienti.
- Capacità di comunicare: Comunicazione positiva – Comunicare il Brand, in questo caso, Village for All - V4A®

Architetti, Progettisti e Designer

Conoscenza dei seguenti argomenti:

- Introduzione all'accessibilità;
- Accessibilità e progettazione multisensoriale;
- Universal Design (Progettazione Universale);
- Il concetto di inclusione;
- Legislazione nazionale ed europea sull'accessibilità e sull'eliminazione delle barriere architettoniche;
- Analisi delle esigenze relative ai vari tipi di disabilità, attività e comportamento;
- Tendenze del mercato dell'accessibilità; attività turistiche e commerciali accessibili;
- Ospitalità, accessibilità e analisi delle esigenze;
- Metodi di analisi dell'accessibilità delle infrastrutture;
- Acustica applicata e accessibilità;
- Controllo e riduzione del rumore;
- Progettazione di spazi e strutture pubbliche, pavimenti, arredi urbani e sanitari;
- Arredi e attrezzature nei locali commerciali;
- Casi studio e soluzioni per eliminare le barriere architettoniche;
- Acquisizione di edifici e strutture accessibili e modalità per verificarne la conformità.

Manager con competenze speciali (tecnologie assistite)

Conoscenza dei seguenti argomenti:

- Creazione di una esperienza del cliente uguale per tutti, dalla pianificazione al trasferimento e per tutta la durata della permanenza.

- Assistenza attraverso l'utilizzo di diversi tipi di ausili tecnici e altra tecnologia assistita disponibile e sostegno alle persone.
- Gestione di situazioni critiche ed emergenze che possono manifestarsi relativamente alle varie tipologie di esigenze.
- Ottimizzazione della qualità dei servizi offerti rispondendo alle esigenze di gruppi chiave di persone con disabilità.

Reception e personale di portineria

Risultati formativi:

- Creare una esperienza del cliente uguale per tutti, dalla pianificazione al trasferimento e per tutta la durata della permanenza.
- Offrire informazioni semplici sull'accessibilità dell'hotel per ogni tipo di esigenza.
- Gestire il processo di check-in e check-out per i clienti con disabilità.
- Assicurarsi che l'hotel offra servizi ristorativi adatti a tutti i gruppi.
- Valutare il livello di accessibilità dei servizi che l'hotel offre.
- Ottimizzare la qualità dei servizi offerti rispondendo alle esigenze di gruppi chiave di persone con disabilità.

Personale dei trasporti

Risultati formativi:

- Creare una esperienza del cliente uguale per tutti, dalla pianificazione al trasferimento e per tutta la durata del soggiorno.
- Assistere i clienti con disabilità durante il loro trasporto a e dall'hotel.
- Utilizzare correttamente gli ausili tecnici e altre tecnologie assistive.
- Valutare il livello di accessibilità delle strutture e dei servizi offerti, e fornire indicazioni per il suo miglioramento.
- Ridurre gli effetti delle situazioni impreviste e fornire servizi di soccorso per tutti i gruppi di clienti, compresi i clienti con disabilità.

4 SWOT ANALYSIS: EROGAZIONE DI FORMAZIONE NEL TURISMO ACCESSIBILE

Questa sezione presenta l'analisi di "Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats" (SWOT – Punti di Forza, Debolezza, Opportunità e Minacce) delle condizioni per l'erogazione di formazione nel turismo accessibile nei paesi rappresentati dal partenariato, sia nell'istruzione formale che informale.

I dati per l'analisi SWOT sono stati raccolti dal gruppo di esperti in turismo accessibile della Repubblica Ceca, Grecia, Slovenia e Italia che fanno parte del progetto ELEVATOR.

I risultati dell'analisi SWOT sono descritti nel Sommario Esecutivo di questo report. Gli estratti dell'analisi sono mostrati sotto forma di tabella nelle pagine seguenti.

Tabella SWOT: Dichiarazioni raccolte dai partner di ELEVATOR riguardo al turismo accessibile in Italia, Slovenia, Grecia e Repubblica Ceca.

<p>Punti di forza che possono contribuire alla fornitura di formazione turistica accessibile per le PMI nel vostro paese</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buoni esempi esistenti di progetti e prodotti nel turismo accessibile compresi programmi di formazione e materiali per l'istruzione superiore e l'IFP (anche se non molti). (CZ) 2. Una rete sufficientemente densa di istituzioni educative specializzate nel turismo (dozzine di università, college e scuole secondarie che si occupano di formazione iniziale nel settore del turismo). (CZ) 3. Miglioramento dei servizi (cambiamenti positivi nella qualità) e offerta turistica tematicamente ricca, alto potenziale storico-culturale e naturale, rete densa e ben segnalata di sentieri e percorsi, globalmente unici. (CZ) 4. Migliorare lo status delle persone con disabilità grazie a una migliore consapevolezza pubblica sulla disabilità. (CZ) 5. La formazione professionale nelle scuole pubbliche è gratuita e grazie al progetto finanziato sono stati implementati molti programmi educativi per adulti anche essi gratuitamente. (CZ) 6. Possibile accesso ai fondi UE attraverso programmi come ERASMUS + (GR) 7. Ottime opportunità per lo sviluppo dei loro servizi. (SLO) 8. Associazioni molto forti per persone con disabilità. (SLO) 9. Esiste un'enorme massa di PMI che lavorano nel settore del turismo (oltre il 90%) che hanno bisogno di formazione. (IT) 10. L'età media delle persone che lavorano nel campo è bassa e i giovani sono più aperti all'argomento. (IT) 11. C'è una buona documentazione e percorsi di formazione sviluppati negli ultimi 15 anni attraverso progetti finanziati dalla CE. (IT) 	<p>Punti deboli nella fornitura di formazione turistica accessibile per le PMI nel vostro paese</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. I programmi di formazione esistenti in TA sono attuati nell'ambito di progetti finanziati P per azioni una tantum, dopo la fine del progetto questi corsi non sono offerti sul mercato commerciale a causa della mancanza di domanda, dell'instabilità del sistema di finanziamento e attuazione. (CZ) 2. Mancanza di esperti e formatori per turismo accessibile / Nessun programma per formatori / insegnanti (istituzioni educative non preparate). (CZ) 3. Assenza di ricerca sui bisogni educativi in TA. (CZ) 4. Scarsa consapevolezza del TA tra i responsabili politici, i fornitori di servizi turistici e il pubblico professionale, mancanza di ispirazione e quindi prevalente atteggiamento piuttosto dilatorio nei confronti del supporto e dello sviluppo del TA (istruzione o investimenti in questo campo). (CZ) 5. Attualmente non esiste un curriculum IFP o un'istruzione per gli adulti che offra agli studenti competenze relative al turismo accessibili e mancano materiali formativi adeguati (efficaci e pratici) in lingua ceca per acquisire tali competenze. (CZ) 6. Livelli di differenti qualità degli insegnanti e programmi di studio in materia di istruzione e formazione professionale nel turismo. (CZ) 7. Scarsa partecipazione degli adulti in tutte le forme di istruzione superiore. (CZ) 8. Assenza di un'ulteriore formazione di alta qualità nel settore del turismo. Problemi dei progetti finanziati dall'UE incentrati sull'ulteriore istruzione nel turismo (istruzione gratuita) P quantità prevalente sulla qualità, mancanza di efficacia, mancanza di motivazione e attitudine dei gruppi target a tale istruzione, bassa disciplina dei partecipanti (assenza senza partire) ecc. (CZ) 9. Capacità limitata delle istituzioni educative /staff dei docenti di rispondere
--	---

	<p>in tempo alle attuali esigenze dei datori di lavoro, alle tendenze del mercato del lavoro o del turismo (CZ) Basso livello di innovazione finora nella fornitura turistica in risposta alle nuove tendenze nella richiesta. (CZ)</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Basso livello di innovazione fino ad ora nell'offerta turistica in risposta alle nuove tendenze della domanda. (CZ) 11. Persistere atteggiamenti stereotipati della società nei confronti delle persone con disabilità. (CZ) 12. Fattori economici: la crisi limita tutte le attività. (GR) 13. Non esiste una leadership politica per promuovere e organizzare il turismo accessibile. (GR) 14. Pochi esempi di iniziative locali, ma questi non sono promossi e diffusi, e quindi non stanno contribuendo a miglioramenti generali. Per esempio. Studi condotti dai membri ENAT (Itinerario accessibile Patras Heritage) Komitini –una conferenza greco-tedesca nel 2015; Università Aristotele di Salonicco (studi sui musei), Conferenza sul turismo di Kos 2015; e Rethymno, opere infrastrutturali - non ben conosciute o non sostenute attivamente. (GR) 15. Condizioni finanziarie (SLO) 16. Livello di istruzione (SLO) 17. Nessun addestramento ufficiale (SLO) 18. Non vi è alcun sostegno economico o organizzativo da parte delle istituzioni nazionali e locali se non per eventi e campagne spot. (IT) 19. In quasi tutti i casi, la fornitura di formazione non prevede attività di formazione volte a comprendere e valutare tecnicamente le esigenze dei turisti con bisogni speciali. (IT) 20. Esiste un legame molto scarso tra università e organizzazioni di formazione professionale ed esperti. A livello accademico vi è una scarsa considerazione delle esigenze di formazione e dei percorsi di formazione sviluppati da organizzazioni di formazione professionale o nell'ambito di progetti europei. (IT) 21. La maggior parte della formazione in TA proviene dai fondi dei progetti
--	---

	<p>europei e i corsi non hanno una lunga vita dopo la fine dei fondi. (IT)</p> <p>22. La maggior parte dei corsi di formazione non rilascia certificati affidabili e noti. (IT)</p> <p>23. I corsi di turismo universitario danno poco o nessuno spazio al turismo accessibile. (IT)</p> <p>24. La qualità di nuovi corsi privati nel turismo accessibile organizzati da nuove organizzazioni non è facile da valutare, soprattutto se non vi è alcuna prova di un buon percorso di formazione.</p>
<p>Opportunità che potrebbero migliorare l'offerta di formazione turistica accessibile per le PMI del tuo paese</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ogni scuola ha la competenza per creare il proprio programma quadro scolastico e decidere quali materie verranno insegnate e quali competenze e come saranno sviluppate in modo da includere il turismo accessibile nei programmi scolastici. (CZ) 2. Supporto al TA da parte del Ministero per lo sviluppo regionale attraverso il programma di sovvenzioni Viaggio accessibile a tutti. (CZ) 3. Quadro nazionale delle qualifiche e riconoscimento dell'apprendimento non formale e informale (ai sensi della legge n. 179/2006, sul riconoscimento dei risultati dell'istruzione superiore) - la necessità di collegare le qualifiche nel turismo nel quadro delle qualifiche nazionali con le strutture scolastiche / curriculum (impatto positivo sul sistema educativo nel campo del turismo). (CZ) 4. I responsabili delle decisioni in materia di politica del turismo a livello nazionale e regionale considerano il turismo una delle aree prioritarie per un ulteriore sviluppo economico. (CZ) 5. Aumento dell'attività dei governi locali e delle associazioni municipali nell'area della cooperazione per la creazione dell'offerta turistica locale. (CZ) 6. Crescente richiesta di fornitori di servizi turistici e pressione competitiva - crescita di importanza fornendo servizi completi, interconnessione di attrazioni (la necessità di cooperazione), migliore promozione e ampia 	<p>Minacce che possono impedire la fornitura di formazione turistica accessibile per le PMI nel proprio paese</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. I datori di lavoro - per lo più rappresentanti le piccole imprese - hanno minori capacità finanziarie per gli investimenti nella formazione dei propri dipendenti, spesso non hanno le condizioni per consentire ai dipendenti di dedicarsi all'istruzione. (CZ) 2. Salari inferiori alla media e bassa qualità delle condizioni di lavoro nel turismo, mancanza di motivazione dei diplomati delle scuole legate al turismo, elevato turnover del personale all'interno e all'esterno dell'industria, gruppo di lavoro instabile - i datori di lavoro non sono motivati a sviluppare le qualifiche dei dipendenti. (CZ) 3. I sistemi di istruzione professionale iniziale non sono completamente allineati alle esigenze del settore attuale; la mancanza di cooperazione tra scuole secondarie e università con datori di lavoro sul processo di apprendimento. (CZ) 4. Le competenze in relazione alle persone disabili / al turismo accessibile non sono considerate le principali in qualsiasi grado di istruzione. (CZ) 5. Mancanza di capitale finanziario per l'ulteriore sviluppo del turismo. (CZ) 6. Insufficiente qualità, struttura e accessibilità delle infrastrutture turistiche (principalmente pubbliche). (CZ) 7. La persistente crisi economica in Grecia limita le azioni di formazione come nella maggior parte dei settori. (GR) 8. Alcune imprese turistiche traggono sicuramente vantaggio dall'aumento

<p>commercializzazione della destinazione, lo sforzo per differenziare lo spazio per lo sviluppo di TA (CZ)</p> <p>7. La formazione può essere erogata attraverso progetti UE, ma ciò richiederebbe innanzitutto la "Formazione dei formatori". (GR)</p> <p>8. Cooperazione con diverse scuole (SLO)</p> <p>9. Legislazione (SLO)</p> <p>10. Associazione turistica slovena (SLO)</p> <p>11. La nuova innovazione multimediale può contribuire a trovare soluzioni di formazione e apprendimento che soddisfino meglio le esigenze degli imprenditori delle PMI (tempo, ritmo, scelta più flessibile della materia). (IT)</p> <p>12. Esiste un'enorme massa di PMI attive nel settore del turismo che non hanno ricevuto alcuna formazione sulle questioni dell'accessibilità. (IT)</p> <p>13. La maggior parte delle PMI è costituita da giovani che sono più aperti all'aggiornamento delle loro competenze, in particolare attraverso l'educazione informale, l'istruzione innovativa (online, tramite app). (IT)</p>	<p>del turismo, ma non investono in formazione. Tendono a pensare che l'accessibilità sia costosa e difficile e finché hanno un mercato, la ristorazione per il mercato delle persone con esigenze di accesso non è economicamente importante per loro. (GR)</p> <p>9. Nessun interesse per il turismo accessibile. (SLO)</p> <p>10. Mancanza di consapevolezza del turismo accessibile come "inclusivo" piuttosto che settoriale e differenziato. (IT)</p> <p>11. La mancanza di tempo da parte degli imprenditori del turismo per partecipare a sessioni di formazione. (IT)</p> <p>12. Mancanza di informazioni sulle opportunità di prendere in considerazione l'accessibilità. (IT)</p> <p>13. Il desiderio degli imprenditori di avere certificati e riconoscimenti subito dopo una breve sessione di formazione (IT)</p> <p>14. Gli investimenti economici degli imprenditori possono essere considerati troppo impegnativi. (IT)</p> <p>15. Gli imprenditori non vogliono investire il loro tempo e quello del loro personale. (IT)</p> <p>16. Il comportamento della maggior parte delle università di includere eventualmente il turismo accessibile solo come una questione sociale e di diritti e non come un'opportunità economica. Il messaggio non arriva agli studenti. (IT)</p>
--	--

5 PERCORSO FORMATIVO SUL TURISMO ACCESSIBILE PER LE PMI DEL PROGETTO ELEVATOR

Questa sezione presenta un modello di corso di formazione come base per lo sviluppo di una formazione ufficiale strutturata impartita attraverso l'insegnamento tradizionale basato in aula.

Il corso di formazione modello è stato sviluppato sulla base delle esperienze derivanti dall'analisi approfondita delle indagini svolte dai partner del progetto ELEVATOR e attinge anche al lavoro condotto dal 2014 dagli esperti ENAT per sviluppare un "Programma mondiale per il turismo per tutta la qualità" per le imprese nel settore del turismo. Come tale, è inteso che il programma di formazione ELEVATOR servirà a migliorare l'offerta formativa nel turismo accessibile per le PMI e - allo stesso tempo - fornire una base per le istituzioni di formazione ad impegnarsi con il programma di qualità ENAT, permettendo loro di impartire una formazione che soddisfa i termini e le condizioni per l'accreditamento ENAT.

5.1 Panoramica sullo sviluppo del corso di formazione

È inteso che le PMI dovrebbero prendere parte a un corso di formazione "faccia a faccia" in classe per dirigenti e personale al fine di fornire loro adeguate conoscenze sul turismo accessibile e sul servizio clienti. Ciò consentirà al personale di sviluppare le proprie capacità e competenze, garantendo che l'azienda possa migliorare continuamente l'offerta turistica accessibile.

I dirigenti e il personale delle PMI dovrebbero ricevere una formazione formale come parte di una serie programmata di azioni per:

- migliorare la consapevolezza e la comprensione del turismo accessibile come modello per lo sviluppo di business;
- mostrare alle PMI esempi di buone pratiche nel campo del turismo accessibile, lungo l'intera catena del turismo;
- aiutare i discenti a sviluppare le loro abilità nella gestione dell'accessibilità nelle loro attività;
- aiutare i discenti a offrire un buon servizio ai turisti, comprese tutte le persone che possono avere delle esigenze specifiche;
- offrire alle PMI strumenti e metodi che consentano loro di individuare partner e fornitori di servizi specifici, a livello locale e nazionale, che possano assisterli negli aspetti legati all'accessibilità per i loro clienti;
- identificare i mezzi più appropriati per promuovere e commercializzare le loro PMI come attività turistica accessibile e per ottenere un ritorno sugli investimenti nell'accessibilità.
- La formazione verrà normalmente fornita da un'organizzazione con il background e l'esperienza necessari per fornire un alto livello qualitativo nelle materie richieste.

(Nell'estate 2018 ENAT lancerà il suo "World Tourism for All Quality Programme" che sarà consegnato dalle organizzazioni di formazione accreditate ENAT, che dovranno essere soci di ENAT e certificare la loro esperienza nella formazione per qualificarsi come titolari di licenze).

5.2 Discenti e durata della formazione

Il modello di corso qui proposto è una formazione breve e intensiva adatta alle caratteristiche tipiche delle PMI, con esigenze legate al tempo ridotto per la formazione, dovute soprattutto alla necessità di continuare a gestire le proprie imprese durante la il corso per mancanza di staff. L'esempio seguente si concentra sul settore alberghiero:

I discenti sono divisi in due gruppi:

- Manager: Direttore Generale, Direttore di settore, Capi dipartimento: Responsabili operativi, assistenti dei capi dipartimento, comprese le risorse umane, la sicurezza e la salute, gli acquisti, gli uffici legali ed amministrativi.

Durata: 8 ore (comprese pause)

- Personale con ruoli di customer service (per esempio addetto all'accoglienza): Bar, Ristoranti, Sistemazione, Pulizie, Front Desk, Prenotazioni, Manutenzione, Marketing e Vendita, Conferenze ed Eventi, Social Media, Customer Care, Cucina, Giardinaggio, Portineria, Sicurezza.

Per altri lavoratori delle PMI come agenzie turistiche, tour operator, ristoranti, caffè e bar, attrazioni eccetera, i responsabili e gli operatori dovranno essere formati con materiale specifico adatto al loro tipo di attività.

Durata: 4 ore, (comprese pause).

5.3 Finalità

Questo è un corso di formazione introduttivo sulla conoscenza delle disabilità, l'inclusione, lo Universal Design e il customer care per manager e personale aziendale. L'obiettivo è che i discenti capiscano meglio le diverse esigenze dei loro clienti e il mercato del turismo accessibile, al fine di offrire un buon servizio a tutti con un più alto ritorno sull'investimento per l'azienda o l'organizzazione.

Al fine di soddisfare le diverse esigenze dei diversi fornitori di servizi turistici, il corso si basa su una serie di moduli principali con moduli aggiuntivi o intercambiabili, adattati ai diversi settori dell'industria del turismo, ad es. alloggio, cibo e bevande, attrazioni turistiche, vendita al dettaglio. Se necessario, i moduli di formazione possono essere sviluppati dall'organizzazione formatrice per impartire una formazione più approfondita. Pertanto, i corsi di 8 ore e di 4 ore qui proposti possono essere estesi a diversi giorni o addirittura settimane, a seconda delle esigenze delle PMI e dei budget di formazione disponibili.

5.4 Risultati della formazione

Il corso fornisce agli allievi le seguenti conoscenze:

- Obiettivi del corso o del programma e valore del turismo inclusivo e accessibile per tutti;
- Politiche e legislazione in materia di uguaglianza e non discriminazione e come queste si riferiscono al settore del turismo;

- Caratteristiche generali di disabilità e invalidità e requisiti funzionali per una fornitura di servizi inclusiva e accessibile per tutti i clienti con un'ampia varietà di esigenze specifiche;
- I concetti di diversità, inclusione, accessibilità e design universale e la loro importanza per la sostenibilità dell'ambiente costruito, prodotti, servizi turistici, trasporti e informazioni;
- Servizio clienti, competenze linguistiche e comunicative appropriate: catering per ospiti / visitatori con esigenze specifiche;
- Strumenti e metodi per i gruppi di gestione e di lavoro per migliorare continuamente l'accessibilità e la qualità dell'offerta;
- Sviluppo di reti di business del turismo accessibile a livello locale e marketing dell'accessibilità come parte dell'offerta commerciale e della destinazione.

I discenti saranno introdotti a "esempi di buone pratiche" nelle aree sopra indicate. Al termine del corso, gli studenti saranno preparati a sviluppare le loro abilità e competenze nelle rispettive aree di lavoro e ad aiutare l'azienda o l'organizzazione a sviluppare la sua offerta turistica accessibile attraverso migliori pratiche e procedure.

5.5 Metodi di somministrazione

Lo svolgimento del corso avviene attraverso sessioni in classe guidate da docenti. Ciò consente una comunicazione interattiva tra docente e studenti ed è generalmente adatto a tutti i discenti.

Il corso di formazione dovrebbe includere una varietà di moduli di presentazione, incluso materiale audio / visivo, ad es. PowerPoint, Podcast e/o presentazioni video.

Se il corso di formazione viene esteso oltre le 4 o 8 ore di formazione "introductiva" proposte, i discenti possono prendere parte a simulazioni o lavori pratici che possono migliorare notevolmente la comprensione e le abilità pratiche dei discenti. In ogni caso, gli enti formativi dovrebbero offrire tali attività o moduli come ulteriore possibilità di formazione per dirigenti e personale.

5.6 Supporto agli studenti

Gli studenti dovrebbero essere dotati di una cartella di lavoro contenente:

- la struttura del corso
- spazio per conservare le note su ciascun modulo
- un elenco completo di riferimenti utilizzati nella formazione (preferibilmente sotto forma di collegamenti on-line).

I discenti possono mantenere la cartella di lavoro per riferimenti futuri e per aggiungere le proprie note acquisite con esperienza lavorativa.

5.7 Metodi di valutazione

Ogni modulo dovrebbe concludersi con un breve "Quiz" con risposte a scelta multipla. Le domande possono essere incluse nella cartella di lavoro e devono essere presentate verbalmente e sullo schermo (PowerPoint) per maggiore chiarezza. È possibile rispondere alle domande utilizzando il foglio di risposta a scelta multipla e anche verbalmente, singolarmente o dopo una discussione reciproca.

L'istruttore quindi dà la risposta giusta e discute le risposte giuste e sbagliate con i tirocinanti, se necessario. Ciò fornisce agli allievi una valutazione immediata della loro conoscenza e comprensione.

Una serie di domande d'esame scritte viene presentata alla fine del corso, in base ai risultati dell'apprendimento per ciascun modulo. I fogli di risposta degli studenti vengono valutati immediatamente dopo il corso e il feedback viene dato alla classe degli studenti in una sessione finale di domande e risposte.

5.8 Certificati

Laddove il corso di formazione ELEVATOR è erogato da un ente formativo autorizzato da ENAT nell'ambito del "World Tourism for All Quality Programme", ENAT fornirà un certificato ("Diploma") di completamento del corso ai dirigenti e al personale che hanno frequentato il corso. Il certificato registra il nome del tirocinante, la sua funzione, il suo datore di lavoro / organizzazione, il corso frequentato (Manager o Addestramento del personale), il nome dell'organizzazione di formazione con licenza e la data e il luogo in cui il corso è stato consegnato.

L'organizzazione di formazione con licenza deve fornire i nomi dei discenti ed essi devono registrarsi online con ENAT per ricevere il certificato, che sarà consegnato come documento PDF scaricabile.

ENAT terrà un registro di tutti i tirocinanti che ricevono il certificato.

5.9 Percorso formativo

Panoramica dei moduli e dei destinatari specifici.

Quando un modulo viene somministrato sia ai manager che al personale, il contenuto viene modificato per i due gruppi in modo che i manager ricevano istruzioni approfondite, mentre lo staff riceve informazioni più semplici e operative.

No.	Moduli	M = Manager S = Staff	
1	Turismo accessibile come fattore di qualità per un turismo sostenibile e per lo sviluppo economico	M	S
1.1	Breve storia del turismo accessibile e suoi obiettivi economici		
1.2	Il ruolo di ENAT, i suoi soci e i suoi partner		
1.3	Risorse, casi studio ed esperienze riguardanti le PMI		

1.4	Essere soci di ENAT e il World Tourism for All Quality Programme		
2	Il World Tourism for All Quality Programme di ENAT	M	
2.1	<p>Criteria internazionali utilizzati</p> <ul style="list-style-type: none"> • ISO 21542 – Standard dell’ambiente costruito • WAI-WCAG 2.0 Linee guida dell’accessibilità Web • Esempi di buone pratiche e casi studio di ENAT 		
2.2	<p>Rilevazioni di accessibilità e procedure:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rilevazione dell’accessibilità dei siti internet turistici • Rilevazione dell’accessibilità di strutture turistiche, prodotti e servizi • Piani d’azione per l’accessibilità e loro realizzazione, • Creare guide accessibili, dichiarazioni di accessibilità • Creare politiche inclusive e adattare al mercato del turismo • Commercializzazione delle attività economiche accessibili 		
3	Conoscere la disabilità	M	S
3.1	Introduzione alla disabilità		
3.2	<p>Disabilità e invalidità - fatti e statistiche</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persone con disabilità motorie e disabilità fisica • Persone con invalidità visive / non vedenti • Persone con problemi di udito / persone non udenti • Persone con disabilità cognitive, difficoltà di apprendimento, autismo, demenza • Persone con difficoltà di linguaggio, lettura e scrittura • Persone con problemi di salute mentale • Persone con lesioni e altre condizioni temporanee • Persone con condizioni di salute • Persone con invalidità legate all’età 		
3.3	Modulo 3 Valutazione		
4	Approfondimento sulle disabilità	M	S
4.1	Attività, menomazioni e restrizioni alla partecipazione relative a diverse disabilità		
4.2	Storia della disabilità: modelli medici e sociali della disabilità		

4.3	Diritti della disabilità		
4.4	Terminologia inclusiva		
4.5	Modulo 4 di valutazione		
5	Etichetta, linguaggio, comunicazione	M	S
5.1	Comunicazione e contatto con i clienti con diverse disabilità, cosa fare e cosa non fare.		
5.2	Modulo 5 Valutazione		
6	Basi legislative	M	S
6.1	Legislazione e regolamenti <ul style="list-style-type: none"> • Legislazione applicabile nazionale o regionale riguardo a: <ul style="list-style-type: none"> ○ Uguaglianza e non discriminazione (Disabilità) ○ Salute e Sicurezza ○ Impiego e gestione della disabilità sul posto di lavoro ○ Regolamentazioni dello spazio costruito / Accessibilità dello spazio costruito • Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità (CRPD) • Quadro generale degli Atti Europei e degli Standard internazionali 		
6.2	Modulo 6 Valutazione		
7.0	Uguaglianza, disabilità e supporto all'Accessibilità per l'impiego e sul posto di lavoro	M	S
7.1	Linee guida nazionali, regionali, requisiti e servizi di supporto* <ul style="list-style-type: none"> • Servizi di informazione e supporto per il datore di lavoro • Diritti dei lavoratori e servizi di supporto (* dove esistono).		
7.2	Benefici economici con l'impiego e l'inserimento di Persone con Disabilità		
7.3	Modulo 7 Valutazione		
8	Principi della Progettazione Universale – Progettare ambienti, prodotti e servizi nel settore del Turismo per Tutti	M	S
8.1	La necessità del Design Inclusivo		
8.2	I 7 principi del Design Inclusivo		
8.3	La Progettazione Universale nella pratica: strutture, servizi e informazione.		

8.4	Modulo 8 Valutazione		
9	Progettazione Universale – Hotel e Strutture Turistiche*	M	S
9.1	<p>Applicazione del Design Inclusivo negli hotel e nelle strutture ricettive – Esempi</p> <p>(* Modulo 9: Questo modello sulla Progettazione Universale si concentra sugli hotel e le strutture ricettive. Contenuti diversi potranno essere utilizzati nel Modulo 9 per altri tipi di imprese turistiche che dovessero partecipare al corso).</p>		
9.2	Modulo 9 Valutazione		
10	Offrire Turismo Accessibile	M	
10.1	<p>Il viaggio e la catena del turismo Accessibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Superare le barriere e soluzioni: Navigazione (online)– Prenotazione – Viaggio – Sistemazione – Attività – Ritorno – Condivisione dell' Esperienza 		
10.2	<p>Reti e risorse per lo sviluppo del Turismo Accessibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificazione delle risorse e dei partner a livello regionale e locale • Reti pubblico/privato/no profit – casi studio ed esempi • Leadership, comunicazione e coordinazione. 		
10.3	Modulo 10 Valutazione		
11	Turismo per Tutti – Un modello di Sviluppo Economico	M	
11.1	Cambiamenti demografici: il “whole life approach” (dai bambini agli anziani)		
11.2	Analisi di mercato		
11.3	Casi studio finanziari di Aziende e Organizzazioni che offrono Servizi Inclusivi		
11.4	Modulo 11 Valutazione		
12	Riassumendo	M	S
12.1	<ul style="list-style-type: none"> • Consigli per gestire l'accessibilità e per coinvolgere i colleghi. • Domande e Risposte Finali • Riferimenti per Tutti i Moduli 		
12.2	<ul style="list-style-type: none"> • Esame sul programma di formazione • Feedback • Considerazioni finali e chiusura del programma di formazione. 		



Progetto ELEVATOR IO1. **FORMAZIONE SUL TURISMO ACCESSIBILE**

QUESTO DOCUMENTO È STATO CREATO DAI PARTNER DEL PROGETTO ELEVATOR:

EUROPEAN NETWORK FOR ACCESSIBLE TOURISM - ENAT ASBL, BRUXELLES, BELGIO, ENAT@ACCESSIBLETOURISM.ORG

KAZUIST, SPOL. S R.O., TŘINEC, REPUBBLICA CECA, INFO@KAZUIST.CZ

TANDEM, SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE INTEGRATA, ROMA, ITALIA, TANDEM.COOP@GMAIL.COM

PREMIKI ZAVOD ZA SVETOVANJE, PROMOCIJO IN RAZVOJ DOSTOPNEGA TURIZMA, LUBIANA, SLOVENIA, INFO@PREMIKI.COM

SITO DI PROGETTO: [HTTP://WWW.ACCESSIBLETOURISM.ORG/ELEVATOR](http://www.accessibletourism.org/elevator)

© 2018