

ELEVATOR

Εκπαίδευση για τον Προσβάσιμο Τουρισμό

Έκθεση



Αποποίηση Ευθυνών: Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή αυτού του εντύπου δεν αποτελεί έγκριση του περιεχομένου, που αντικατοπτρίζει μόνο τις απόψεις των δημιουργών του, και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτό.

Πρόγραμμα ELEVATOR . Κωδικός αναγνώρισης: 2015-1-CZ01-KA204-014014

Περίληψη

Αυτή η έκθεση παρέχει μια ανάλυση των εκπαιδευτικών πρακτικών του προσβάσιμου τουρισμού με βάση τις έρευνες που διεξάγονται στις χώρες των εταίρων του σχεδίου και πληροφορίες από άλλες ευρωπαϊκές μελέτες και εμπειρίες που συγκεντρώθηκαν από τον επικεφαλής εταίρο ENAT.

Υποδεικνύει επίσης ποιες δεξιότητες, γνώσεις και ικανότητες πρέπει να αναπτυχθούν και περιγράφει τις πιο επιτυχημένες μεθόδους και μορφές μάθησης και κατάρτισης που θα μπορούσαν να υιοθετηθούν για την παροχή αποτελεσματικής κατάρτισης / μάθησης, για την εναρμόνιση της εκπαίδευσης με τις ανάγκες της αγοράς. Το τελικό τμήμα της έκθεσης παρουσιάζει μια προτεινόμενη περίληψη ενός εκπαιδευτικού προγράμματος σχετικά με τον προσβάσιμο τουρισμό, για τα υπεύθυνα διευθυντικά στελέχη (Μικρομεσαίων επιχειρήσεων) και το προσωπικό των ΜΜΕ του τουριστικού τομέα.

Στόχος αυτής της έκθεσης είναι να ενημερωθεί για το πώς να προωθηθεί η εκπαίδευση στον προσβάσιμο τουρισμό σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, πώς να ενσωματωθεί αυτό το θέμα στο παρόν / νέο πρόγραμμα σπουδών ή εκπαιδευτικές στρατηγικές και πώς να βελτιωθεί η ποιότητα και η αποτελεσματικότητα της εκπαίδευσης στον προσβάσιμο τουρισμό.

Τελικοί χρήστες: ENAT, φορείς παροχής κατάρτισης, σχεδιαστές προγραμμάτων σπουδών, υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής (κυρίως στην εκπαίδευση και την επαγγελματική κατάρτιση), εκπαιδευτικοί, εκπαιδευόμενοι.

Έντυπο: ηλεκτρονικό έγγραφο

Γλώσσες: Αγγλική, Τσέχικη, Ελληνική, Ιταλική, Σλοβένικη

Συντονιστής: ENAT

Εταίροι: KAZUIST, PREMIKI, TANDEM

Λέξεις-κλειδιά: Προσβάσιμος τουρισμός, κατάρτιση, εκπαίδευση, επιμόρφωση, πρόγραμμα σπουδών, εκπαιδευτικό πρόγραμμα, δεξιότητες, ικανότητες, μαθησιακά αποτελέσματα

Πίνακας Περιεχομένων

1	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	4
1.1	Βασικά πορίσματα.....	4
1.2	Βασικά συμπεράσματα.....	10
2	ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ	11
2.1	Ο ρόλος της κατάρτισης για την προσβασιμότητα στον τουριστικό τομέα	12
3	ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΤΩΝ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΩΝ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΩΝ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ Επιμορφωσης για τον προσβασιμο ΤΟΥΡΙΣΜΟ.....	14
3.1	Επίσημα και ανεπίσημα προγράμματα κατάρτισης για τις ΜΜΕ	14
3.2	Ο ρόλος της ευαισθητοποίησης όσον αφορά στην προσβασιμότητα	16
3.3	Πρωταγωνιστές της πρωτοβουλίας κατάρτισης	18
3.4	Πρωτοβουλίες εκπαίδευσης /κατάρτισης.	20
3.5	Χρηματοδότηση και βιωσιμότητα.....	23
3.6	Κανάλια εμπορίας (μάρκετινγκ)	24
3.7	Μέτρα για την ενίσχυση της ζήτησης	25
3.8	Ομάδες εκπαιδευόμενων	26
3.9	Περιεχόμενο εκπαιδευτικών προγραμμάτων.....	27
3.10	Σχεδιασμός εκπαιδευτικών προγραμμάτων	27
3.11	Περιεχόμενο μαθημάτων και αποτελέσματα για τις διάφορες κατηγορίες προσωπικού.....	28
4	Αναλυση πλεονεκτηματων, αδυναμιων, ευκαιριων και απειλών (SWOT ANALYSIS): ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ Σχετικά με τον ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	34
5	ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ του προγράμματος ELEVATOR ΓΙΑ ΤΙΣ ΜΜΕ	40
5.1	Επισκόπηση του σχεδιασμού του εκπαιδευτικού προγράμματος.....	40
5.2	Εκπαιδευόμενοι και διάρκεια εκπαίδευσης.....	41
5.3	Στόχοι.....	41
5.4	Μαθησιακά αποτελέσματα.....	42
5.5	Μέθοδοι παράδοσης μαθημάτων.....	42
5.6	Υποστήριξη εκπαιδευομένων	43
5.7	Μέθοδοι αξιολόγησης	43
5.8	Πιστοποιητικά εκπαίδευσης.....	43
5.9	Εκπαιδευτικό πρόγραμμα.....	44

1 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα έκθεση παρουσιάζει τα αποτελέσματα της ανάλυσης που επικεντρώνεται στην εκπαίδευση σε θέματα Προσβάσιμου Τουρισμού στις χώρες της ΕΕ, ιδιαίτερα στις χώρες των εταίρων του έργου ELEVATOR (Τσεχία, Ελλάδα, Ιταλία και Σλοβενία) και δίνει απαντήσεις στα βασικά ερωτήματα: γιατί χρειάζεται η κατάρτιση και η εκπαίδευση για την προσβασιμότητα, ποιες δεξιότητες και γνώσεις θα πρέπει να αναπτυχθούν, ποιος θα πρέπει να εκπαιδεύεται και πώς.

Η έκθεση απευθύνεται στους φορείς παροχής κατάρτισης, στους υπεύθυνους του τουρισμού όπως ο ENAT, στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και στους υπεύθυνους προγραμμάτων σπουδών που καθορίζουν εκπαιδευτικές στρατηγικές και προτεραιότητες και, τέλος, στους εκπαιδευτικούς / εκπαιδευτές και τους μαθητευόμενους που επιθυμούν να βελτιώσουν τις προσβάσιμες τουριστικές δεξιότητες.

Η έκθεση ανταποκρίνεται στην ανάγκη να προωθηθεί η εκπαίδευση στον προσβάσιμο τουρισμό και να συμπεριληφθεί στα προγράμματα κατάρτισης σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, να υποστηριχθεί η ενσωμάτωση του θέματος αυτού στο παρόν / νέο πρόγραμμα σπουδών και στις εκπαιδευτικές στρατηγικές και να δοθούν οδηγίες στους τελικούς χρήστες για αποτελεσματική κατάρτιση / μάθηση και αναρμόνιση της εκπαίδευσης με τις ανάγκες της αγοράς.

1.1 Βασικά πορίσματα

Τρέχουσα προσφορά κατάρτισης σε θέματα Προσβάσιμου Τουρισμού

1. Υπάρχουν μεγάλες διαφορές όσον αφορά στο περιεχόμενο και στη διαθεσιμότητα της κατάρτισης σε θέματα προσβάσιμου τουρισμού και της ενσωμάτωσης στα βασικά προγράμματα κατάρτισης στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας σε όλη την ΕΕ.
2. Όπου υπάρχει κατάρτιση σε θέματα προσβάσιμου τουρισμού, υπάρχει μεγάλη διαθεσιμότητα σε προγράμματα τη συνεχιζόμενης Επαγγελματικής κατάρτισης ή Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Εξέλιξης και πολύ λιγότερο στη βασική εκπαίδευση ή στην κατάρτιση φοιτητών. Τα διαθέσιμα εκπαιδευτικά προγράμματα κατάρτισης συχνά παρέχονται με συγκεκριμένη χρηματοδότηση σε προσωρινή βάση στο πλαίσιο προγραμμάτων ή άλλων πρωτοβουλιών. Συνήθως προσφέρονται σε πολύ λίγα άτομα ή επιχειρήσεις, έτσι ώστε δεν επηρεάζουν αποτελεσματικά το σύνολο των προσβάσιμων τουριστικών υπηρεσιών σε μια περιοχή ή χώρα.
3. Η έλλειψη ζήτησης σε εμπορική βάση έχει ως αποτέλεσμα την αποτυχία της αγοράς με πολύ λίγες επιχειρήσεις που προσφέρουν τη σχετική κατάρτιση στον ιδιωτικό τομέα.
4. Οι μελέτες ENAT¹ δείχνουν ότι, γενικά, οι Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις (ΜΚΟ) είναι οι πιο δραστήριοι οργανισμοί που παρέχουν κατάρτιση προσβασιμότητας στις επιχειρήσεις σε ολόκληρη την Ευρώπη. Τυπικά, οι ΜΚΟ παρέχουν την κατάρτιση σε συνεργασία με τους τουριστικούς οργανισμούς, τα τουριστικά συμβούλια ή τις επιχειρήσεις προκειμένου να αναπτυχθεί ένας συγκεκριμένος τομέας της τουριστικής

¹ Βλέπε: Μελέτη της ΕΕ: Mapping Skills and Training Requirements for Accessible Tourism, 2014 (Δεξιότητες και απαιτήσεις κατάρτισης για τον προσβάσιμο τουρισμό, 2014)
<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.1620>

βιομηχανίας, π.χ. αεροδρόμια, ξενοδοχεία, πρακτορεία ταξιδίων, τουριστικοί οδηγοί κλπ.

5. Υπάρχει έλλειψη αναγνωρισμένων εμπειρογνομόνων / εκπαιδευτών στον τομέα αυτό σε ολόκληρη την Ευρώπη. Επίσης, δεν υπάρχει κανένας κανόνας βάσει του οποίου να μετράται η ικανότητα και επάρκεια των εκπαιδευτικών / εκπαιδευτών στις σχολές και στα εκπαιδευτικά ιδρύματα τουρισμού, π.χ. σχολεία, κολέγια και πανεπιστήμια. Το ίδιο ισχύει και για την σχετική εκπαίδευση εντός των επιχειρήσεων.

6. Πρέπει να σημειωθεί ότι για τους αερολιμένες της Ευρωπαϊκής Ένωσης απαιτείται νομική υποχρέωση να εκπαιδεύουν το προσωπικό τους (ή να προσλαμβάνουν εταιρείες με εκπαιδευμένο προσωπικό) για την παροχή βοήθειας σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα.² Αυτή η εκπαίδευση δεν εκτελείται σύμφωνα με ένα πρότυπο πρόγραμμα σπουδών και επομένως η ποιότητα και το περιεχόμενο της εκπαίδευσης (και της υπηρεσίας) ποικίλλει από χώρα σε χώρα και ακόμη και μεταξύ διαφορετικών αεροδρομίων της ίδιας χώρας, σε ορισμένες περιπτώσεις.

7. Οι τυποποιημένες μέθοδοι της παροχής της επίσημης εκπαίδευσης είναι η ηλεκτρονική και παραδοσιακή εκπαίδευση που βασίζεται στην τάξη. Ορισμένοι παροχείς κατάρτισης έχουν αναπτύξει «προγράμματα συνδυασμένης εκμάθησης», τα οποία συνδυάζουν και τις δύο μεθόδους. Η άμεση συμμετοχή ατόμων με αναπηρίες κατά τη διάρκεια της κατάρτισης μπορεί να έχει σημαντικό αντίκτυπο στην εκπαιδευτική εμπειρία των εκπαιδευομένων. Στην σχετική έρευνα της ENAT αναφέρεται ότι η εκπαίδευση που βασίζεται στην διαδικασία με την φυσική παρουσία στην τάξη μπορεί να είναι πιο αποτελεσματική από την ηλεκτρονική (online) εκπαίδευση, η οποία παρέχεται σε ατομική και όχι σε ομαδική βάση.

8. Η πλειοψηφία των μαθημάτων απευθύνεται στο προσωπικό της πρώτης γραμμής στον τομέα της φιλοξενίας. Εντούτοις, αναγνωρίζεται ότι είναι σημαντικό να δοθούν οδηγίες και στους διαχειριστές να έχουν πιο μακροπρόθεσμες επιπτώσεις. Οι διαχειριστές πρέπει να καταλάβουν όχι μόνο πώς να προσφέρουν καλή εξυπηρέτηση πελατών αλλά και πώς να αναπτύξουν μια προσιτή τουριστική στρατηγική για την επιχείρηση. Αυτό απαιτεί κατανόηση της προσβάσιμης αγοράς τουρισμού και ανταποκρίνεται αναλόγως, καθώς αναπτύσσεται με την πάροδο του χρόνου.

9. Συχνά η κατάρτιση επικεντρώνεται στις δεξιότητες εισαγωγικού επιπέδου, καθώς οι επιχειρηματικές συνθήκες συχνά απαιτούν ταχύρυθμη εκπαίδευση, η οποία επικεντρώνεται στην παροχή αποτελεσμάτων στην καθημερινή εργασία κάθε υπαλλήλου.

10. Η κατάρτιση συνήθως επικεντρώνεται στις ανάγκες των ατόμων με αναπηρίες, με λιγότερη έμφαση στο ευρύτερο φάσμα των επισκεπτών που επωφελούνται από την «καλή πρόσβασιμότητα», καθώς και και στην γενικότερη εξυπηρέτηση όλων των πελατών. Είναι σημαντικό να προωθηθεί η κατανόηση όλων ομάδων που ωφελούνται από καλή προσβασιμότητα εγκαταστάσεων και υπηρεσιών, προκειμένου να ενσωματωθεί η προσβασιμότητα στα προγράμματα και τις πρακτικές των επιχειρήσεων.

11. Η κατάρτιση ασχολείται συχνότερα με τα μέτρα προσβασιμότητας που απαιτούνται και εφαρμόζονται για τους επισκέπτες με κινητικές και αισθητηριακές αναπηρίες, ενώ επικεντρώνεται λιγότερο στα μέτρα εξυπηρέτησης πελατών με άλλες ποικίλες ανάγκες πρόσβασης, όπως οι αλλεργίες ή τα μακροχρόνια προβλήματα

² Κανονισμός σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικά (Κανονισμός ΕΚ 1107/2006). ([EC Regulation 1107/2006](#)).

υγείας. Μια προσέγγιση ευρύτερης βάσης θα πρέπει να περιλαμβάνει την κατάρτιση σε υπηρεσίες για άτομα με νοητική καθυστέρηση, πελάτες με αλλεργίες ή δυσανεξία σε τρόφιμα και τις ανάγκες πρόσβασης των ηλικιωμένων και των οικογενειών με μικρά παιδιά.

Υπάρχουσα ζήτηση για επιμόρφωση/εκπαίδευση σε θέματα Προσβάσιμου Τουρισμού

12. Οι μελέτες της ENAT υποδηλώνουν ότι οι Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις (ΜΜΕ) στον τομέα του τουρισμού χρησιμοποιούν λιγότερο την επίσημη εκπαίδευση από ό,τι οι μεγάλες επιχειρήσεις, τόσο για τα διευθυντικά στελέχη, όσο και για το προσωπικό. Αυτό οφείλεται κυρίως στους περιορισμένους οικονομικούς τους πόρους, στον περιορισμένο χρόνο και στις δυσκολίες πρόσβασης σε μαθήματα κατάρτισης σε τοπικό επίπεδο. Επιπλέον, πολλοί δεν θα κατανοήσουν αυτήν την αγορά ή, αν το κάνουν, πιστεύουν ότι συνδέεται με υψηλό κόστος προσαρμογής της επιχείρησής τους, επομένως επιλέγουν να αγνοήσουν την σχετική εκπαίδευση ή να μην αναπτύξουν την επιχείρησή τους έτσι ώστε να εξυπηρετεί εξυπηρετεί μια ευρύτερη αγορά.

13. Η βελτίωση της προσβασιμότητας έχει παραδοσιακά προωθηθεί στις ΜΜΕ ως ευκαιρία για την ανάπτυξη των δραστηριοτήτων τους. Εντούτοις, η έρευνα της ENAT υποδηλώνει ότι ορισμένοι πάροχοι υπηρεσιών στέγασης ΜΜΕ μπορεί να ακολουθούν ένα «στυλ ζωής» και δεν επιθυμούν να αναπτυχθούν. Οι επιχειρήσεις αυτές πρέπει να ενθαρρυνθούν να υιοθετήσουν την διαδικασία σχετικής εκπαίδευσης και έτσι να ανακαλύψουν πώς η βελτιωμένη προσβασιμότητα μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα της εμπειρίας για όλους τους πελάτες.

14. Ορισμένες ΜΜΕ δείχνουν έλλειψη ενδιαφέροντος για τη σχετική εκπαίδευση, επικαλούμενες την έλλειψη ζήτησης. Η παροχή σαφούς πληροφόρησης σχετικά με τα πλεονεκτήματα μιας επιχείρησης σαν αποτέλεσμα της κατάρτισης και βελτίωσης των ικανοτήτων του προσωπικού σε θέματα προσβάσιμου τουρισμού, είναι ένα από τα εργαλεία που θα προσελκύσει το ενδιαφέρον των επιχειρήσεων.

15. Οι ΜΜΕ λαμβάνουν πληροφορίες υποστήριξης των επιχειρήσεων από διάφορες πηγές, όχι απαραίτητα από τοπικά, περιφερειακά ή εθνικά τουριστικούς φορείς.. Μπορεί να προέρχονται από επαγγελματικές φορείς, εμπορικά επιμελητήρια, τράπεζες κ.λπ. Εάν οι φορείς αυτοί δεν αντιληφθούν το όφελος από την υιοθέτηση και την προώθηση της προσβασιμότητας για όλους και η ζήτηση αντόστοιχα δεν θα αυξηθεί. Συνεπώς, πρέπει παράλληλα με την παραγωγή σχετικών υποστηρικτικών και εκπαιδευτικών εργαλείων, να δοθεί προσοχή στα κανάλια επικοινωνίας που χρησιμοποιούν οι ΜΜΕ, μέσω των οποίων θα λάβουν τη σχετική ενημέρωση και πληροφορία.

Πλεονεκτήματα

16. Σε πολλά κράτη μέλη της ΕΕ αυξάνεται η ευαισθητοποίηση των Εθνικών και Περιφερειακών Οργανισμών Τουρισμού σχετικά με τη σημασία της προσβάσιμης τουριστικής αγοράς. Αυτό μπορεί να επηρεαστεί θετικά με κυβερνητικές πολιτικές κατά των διακρίσεων, ενώ η προσβασιμότητα μπορεί να υιοθετηθεί ως μέρος της στρατηγικής ανάπτυξης των τουριστικών προϊόντων μιας χώρας ή μιας περιοχής. Όταν οι τουριστικές αρχές και οι προορισμοί δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στην ανάπτυξη του προσβάσιμου τουρισμού, υπάρχουν, αυτό θα έχει σαν πολύ πιθανο επακόλουθο την έμφαση σε πρωτοβουλίες και προγράμματα σχετικής κατάρτισης.

Αυτό έχει αποδειχθεί στην Ιταλία και το Ηνωμένο Βασίλειο, για παράδειγμα, όπου οι προσφορές κατάρτισης έχουν αυξηθεί τα τελευταία χρόνια.

17. Χάρη στις πρωτοβουλίες που χρηματοδοτήθηκαν από την ΕΕ και σε εθνικό επίπεδο στο παρελθόν, υπάρχουν ορισμένα καλά παραδείγματα προγραμμάτων σχετικά με τον προσβάσιμο τουρισμό, συμπεριλαμβανομένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων κατάρτισης και εργαλείων για περαιτέρω εκπαίδευση και ΕΕΚ.
18. Τα μαθήματα επαγγελματικής κατάρτισης στον τουρισμό είναι δωρεάν σε πολλές χώρες της ΕΕ, ενώ τα εκπαιδευτικά προγράμματα για τους ενήλικες παρέχονται επίσης δωρεάν μέσω προγραμμάτων όπως το ERASMUS +, προσφέροντας ευκαιρίες για νέες πρωτοβουλίες μάθησης και κατάρτισης.
19. Νέες ΜΜΕ και «νεοσύστατες επιχειρήσεις» εμφανίζονται στον τομέα του τουρισμού με επικεφαλής νέους που συχνά είναι «ανοιχτοί» σε νέες ιδέες και που χρησιμοποιούν τις νέες τεχνολογίες για να εκπαιδευτούν και στη συνέχεια να εκπαιδεύσουν οι ίδιοι. Αυτό παρέχει τη βάση για νέες ευκαιρίες μάθησης όπου η προσβασιμότητα και η ένταξη μπορούν να ενσωματωθούν σε προγράμματα που απευθύνονται στις ΜΜΕ.

Κενά και αδυναμίες στην παροχή εκπαίδευσης και ο ρόλος των Ευρωπαϊκών προγραμμάτων

20. Το σημαντικότερο κενό της στο υφιστάμενο εκπαιδευτικό τοπίο είναι η έλλειψη διαθεσιμότητας επιμόρφωσης, ειδικά για τις ΜΜΕ.
21. Το σημαντικό εμπόδιο είναι η προσέλκυση επιχειρήσεων ή μεμονωμένων εργαζόμενων. Υπάρχει έλλειψη πειστικών παραδειγμάτων τοπικών τουριστικών επιχειρήσεων που επένδυσαν στη βελτίωση της προσβασιμότητάς τους και τα οποία δείχνουν την σχέση της πραγματικής αξίας και της απόδοσης της επένδυσης.
22. Υπάρχουν διάφορα προγράμματα και πρωτοβουλίες σε ολόκληρη την Ευρώπη που παρέχουν σχετικά πιστοποιητικά επιμόρφωσης, τα περισσότερα εκ των οποίων όμως δεν αναγνωρίζονται από τους υπεύθυνους εθνικούς φορείς και συνεπώς δεν τα απαιτούν ούτε οι εργοδότες.
23. Γενικά, το επίπεδο ευαισθητοποίησης και τα προσόντα των παρόχων τουριστικών υπηρεσιών δεν επαρκούν για την αντιμετώπιση των αναγκών της προσβάσιμης τουριστικής αγοράς.
24. Ο ρόλος των Ευρωπαϊκών προγραμμάτων για την αντιμετώπιση των αδυναμιών όσον αφορά στη διαθεσιμότητα προσβάσιμης τουριστικής κατάρτισης, είναι μέχρι σήμερα περιορισμένος. Τα έργα που χρηματοδοτούνται από την ΕΕ έχουν επικεντρωθεί στη βασική κατανόηση σχετικών θεμάτων όπως οι στόχοι των εκπαιδευτικών πρωτοβουλιών, τα στελέχη τα οποία πρέπει να εκπαιδεύονται (διευθυντικά στελέχη, προσωπικό σε διαφορετικούς τομείς) και τα εργαλεία, οι μέθοδοι και προγράμματα σπουδών. Το κύριο επίτευγμα των περισσότερων από αυτά τα έργα έγκειται στην ευαισθητοποίηση των συμμετεχόντων και των ενδιαφερομένων μερών.

25. Κατά τα προηγούμενα έτη (μέχρι το 2014), τα έργα που χρηματοδοτήθηκαν από την ΕΕ είχαν περιορισμένη επιτυχία και μόνο ένας μικρός αριθμός εξ αυτών συνεχίστηκε μετά τη διακοπή της χρηματοδότησης. Η έλλειψη συνέχειας υποδηλώνει ότι τα σχέδια δεν υιοθετήθηκαν επαρκώς από οργανισμούς κατάρτισης σε θέματα τουρισμού. Επιπλέον, πολλά από τα προγενέστερα χρηματοδοτούμενα από την ΕΕ προγράμματα, ήταν πιλοτικά, με πολύ λίγους συμμετέχοντες.
26. Μια σημαντική αδυναμία στον τομέα αυτό είναι ότι η απήχηση και τα καλά αποτελέσματα της κατάρτισης όσον αφορά στους πελάτες, στο προσωπικό και στις επιχειρήσεις σπανίως αξιολογείται, με επακόλουθο την έλλειψη παραδειγμάτων "επιχειρηματικών περιπτώσεων" που μπορούν να αποδείξουν την αξία και της κατάρτισης.
27. Ο λόγος για τον οποίο ο προσβάσιμος τουρισμός και η σχετική κατάρτιση δεν αναπτύσσονται και προωθούνται σε ολόκληρη την Ευρώπη είναι η έλλειψη σχετικών πολιτικών στον τομέα αυτό. Μόνο μερικές Εθνικές Αρχές Τουρισμού προωθούν τέτοια κατάρτιση και η εξέλιξη είναι σχετικά αργή στις περισσότερες χώρες της ΕΕ. Αυτό καθιστά δύσκολη την προώθηση της Ευρώπης ως προσβάσιμου προορισμού για τους ευρωπαίους πολίτες και τον υπόλοιπο κόσμο, με αποτέλεσμα να φαίνεται πιθανό ότι πολλές χώρες της ΕΕ δεν θα είναι επαρκώς προετοιμασμένες για μια ταχέως μεταβαλλόμενη και γηράσκουσα παγκόσμια αγορά.
28. Ένα άλλο βασικό εμπόδιο είναι σχετικό με την πολιτισμική κουλτούρα των λαών, για το πώς οι άνθρωποι βλέπουν την αναπηρία μέσα στην κοινωνία. Πολλοί άνθρωποι μπορεί να μην το παραδέχονται, αλλά μπορεί να φοβούνται να ασχοληθούν με άτομα με αναπηρίες, βασικά επειδή δεν γνωρίζουν «τι να πουν και να κάνουν». Μόνο τις τελευταίες δεκαετίες οι χώρες της ΕΕ έχουν αναγνωρίσει τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρίες και έχουν κάνει κάποιες σχετικές ενέργειες για την ενσωμάτωσή του στην κοινωνία. Ο "παράγοντας φόβου" μπορεί να είναι το πρώτο εμπόδιο που πρέπει να ξεπεραστεί όταν οι φορείς κατάρτισης επιδιώκουν να προσελκύσουν τις ΜΜΕ σε αυτήν την αγορά.

Ευκαιρίες - αύξηση της προσφοράς και της ζήτησης για μάθηση και εκπαίδευση

29. Δεδομένου ότι οι ΜΜΕ έχουν ελάχιστο χρόνο ή οικονομικούς πόρους για την κατάρτιση, είναι σημαντικό να αναπτυχθούν επιπλέον στρατηγικές με επίκεντρο την άτυπη μάθηση, την κατάρτιση κατά την εργασία και την ηλεκτρονική μάθηση.
30. Μέχρι στιγμής, σχετικά λίγα κράτη μέλη έχουν αναγνωρίσει ότι η προσβασιμότητα έχει στρατηγικό ρόλο στην ανάπτυξη τουριστικών προϊόντων. Όταν υπάρχει ισχυρότερη νομική βάση, όπως στο Ηνωμένο Βασίλειο (νόμος για την ισότητα, 2010), τα εθνικά τουριστικά συμβούλια έχουν σαφή υποχρέωση να έχουν ηγετικό ρόλο, με αποτέλεσμα την διαθεσιμότητα περισσότερων σχετικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Σε κάθε περίπτωση, όταν η νομοθεσία εφαρμόζεται σωστά, ενισχύει την αύξηση της προσφοράς και ζήτησης της σχετικής κατάρτισης. Η νομοθεσία, ωστόσο, συχνά θεωρείται και λειτουργεί ως «ραβδί», για την ανταπόκριση των επιχειρήσεων σε ελάχιστη βάση, αλλά χωρίς βαθειά κατανόηση σχετικά με το πνεύμα του νόμου. Η προτιμώμενη πορεία για την ανάπτυξη των επιχειρήσεων παράλληλα με τη νομοθετική προσέγγιση, είναι η

επιχειρησιακή περίπτωση, που αναδεικνύει τα οφέλη της βελτιωμένης προσβασιμότητας και λειτουργεί σαν το «καρότο» που ενθαρρύνει τις επιχειρήσεις να κάνουν περισσότερα.

31. Οι βασικοί συντελεστές των οργανισμών μπορούν να ενεργούν ως «Πρωταγωνιστές της Πρόσβασης», οι οποίοι θα προωθούν ενεργά την κατάρτιση ως αναπόσπαστο μέρος των στρατηγικών προσβασιμότητας. Αυτοί μπορεί να είναι άνθρωποι με πολιτικό, επιχειρηματικό ή άλλο ρόλο στην κοινωνία (π.χ. αθλητικές προσωπικότητες) που μπορούν να διαδώσουν τα κρίσιμα μηνύματα σχετικά με την ανάγκη πρόσβασης σε εκδηλώσεις και δραστηριότητες του τουριστικού τομέα.
32. Υπάρχουν νέα μέσα και τεχνολογίες για την ανάπτυξη εργαλείων μάθησης και κατάρτισης τόσο των ιδιοκτητών, όσων και των διευθυντικών στελεχών μικρομεσαίων τουριστικών επιχειρήσεων. Τα εκπαιδευτικά έντυπα θα πρέπει να είναι σύντομα και στοχευμένα. Θα πρέπει να προσφέρονται σε κατάλληλες μορφές, ώστε να μπορούν να διαβάζονται και σε κινητές συσκευές. Τα βίντεο ή τα Podcasts μπορούν να παρέχουν ευαισθησία και έμπνευση και μπορούν να αποτελέσουν αποτελεσματικό μέσο διανομής παραδειγμάτων καλής καθοδήγησης.
33. Κορυφαίες εμπορικές τουριστικές αλυσίδες, όπως ξενοδοχεία ή ταξιδιωτικοί πράκτορες, προσφέρουν μπορούν να αποτελέσουν μία καλή ευκαιρία για την ανάπτυξη αυτού του τομέα του τουρισμού. Επί του παρόντος, λίγες μεγάλες αλυσίδες καθιστούν την προσβάσιμη προσφορά τους ιδιαίτερα ορατή στους πελάτες, ίσως από το φόβο ότι ορισμένοι πελάτες ενδέχεται ενοχληθούν εάν αντιληφθούν, για παράδειγμα, ότι ένα ξενοδοχείο έχει ιδιαίτερη μέριμνα και προσφορά για άτομα με μαθησιακές δυσκολίες. Η αλυσίδα ξενοδοχείων Scandic είναι ένα παράδειγμα που χρησιμοποιεί την προσβασιμότητα ως εμπορικό πλεονέκτημα της επιχείρησης, ενώ παράλληλα παρέχει ηλεκτρονική εκπαίδευση σε όλο το προσωπικό, σχετικά με την ευαισθητοποίηση και τις απαιτήσεις ατόμων με αναπηρία.

Απειλές

34. Τα μεγαλύτερα εμπόδια για την κατάρτιση όσον αφορά στην προσβασιμότητα, είναι η έλλειψη ευαισθητοποίησης σχετικά με την προσβασιμότητα γενικά στον τομέα του τουρισμού και η έλλειψη μιας πειστικής επιχειρηματικής λογικής για σχετική κατάρτιση. Οι τουριστικές επιχειρήσεις έχουν ελάχιστα κίνητρα για να συμμετάσχουν σε προγράμματα κατάρτισης για την προσβασιμότητα, αφού και η αγορά δεν έχει κατανοήσει την σημασία της. Χαρακτηριστικά, οι μικρές επιχειρήσεις βλέπουν λανθασμένα την προσβασιμότητα μόνο ως κόστος και αυτή η αντίληψη επιβραδύνει την υιοθέτηση πρακτικών κατάρτισης και διαχείρισης των τουριστικών επιχειρήσεων, καθώς και την ανάπτυξη νέων σχετικών τουριστικών προϊόντων.
35. Τα συστήματα της βασικής επαγγελματικής εκπαίδευσης δεν είναι πλήρως ευθυγραμμισμένα με τις ανάγκες του τουριστικού τομέα, λόγω της έλλειψης συνεργασίας των σχολείων δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και των πανεπιστημίων με τους εργοδότες για την ανάπτυξη των προγραμμάτων σπουδών και των διαδικασιών μάθησης. Αυτό συνεπάγεται έναν συνεχή κίνδυνο ή έλλειψη για το προσφάτως εκπαιδευμένο προσωπικό, που εισέρχεται στον κλάδο χωρίς όλες τις

γνώσεις και δεξιότητες που απαιτούνται για την εργασία του, συμπεριλαμβανομένων και αυτών σχετικά με τον προσβάσιμο τουρισμό.

1.2 Βασικά συμπεράσματα

1. Η εκπαίδευση σχετικά με τον προσβάσιμο τουρισμό πρέπει να βασίζεται στο πλαίσιο της γενικής κατάρτισης, στα προηγούμενα προσόντα, γνώσεις και εμπειρία του εκπαιδευόμενου, καθώς και στις ειδικές απαιτήσεις πρόσβασης των επισκεπτών.
2. Προκειμένου ο επισκέπτης να έχει μία καλή εμπειρία, πραγματικά «προσβάσιμη», τότε πρέπει να είναι προσβάσιμα όλα τα στοιχεία της αλυσίδας εφοδιασμού ή του ταξιδιού του πελάτη.
3. Η παροχή εκπαίδευσης και κατάρτισης των εκπαιδευόμενων, πρέπει να διαφέρει ανάλογα με το επίπεδο και τις γνώσεις/δεξιότητες τους (βασικές, εις βάθος), καθώς και τον επαγγελματικό τους ρόλο στην επιχείρηση (διευθυντές με ή χωρίς επαφή με πελάτες, προσωπικό πρώτης γραμμής, συμπεριλαμβανομένων και ειδικών τεχνικών) Μπορούμε να προσδιορίσουμε τις ακόλουθες κατηγορίες ρόλων για μάθηση / κατάρτιση:
 - Ιδιοκτήτες / Διευθυντές επιχειρήσεων: συμπεριλαμβανομένων των Γενικών διευθυντών και των υπευθύνων διαχειριστών Catering, πωλήσεων, μάρκετινγκ, των ανθρώπινων πόρων κλπ.
 - Το προσωπικό της πρώτης γραμμής, π.χ. υπάλληλοι υποδοχής, σερβιτόροι, καθαριστές, οδηγοί, προσωπικό ψυχαγωγίας, ναυαγοσώστες, προσωπικό σπα , γυμναστηρίου, κλπ.)
 - Το προσωπικό τεχνικής υποστήριξης, π.χ. το προσωπικό συντήρησης
 - Οι υπόλοιποι.
4. Βασικές ενότητες ή τομείς μάθησης είναι:
 - α. Ευαισθητοποίηση και αντίληψη της προσβάσιμης τουριστικής αγοράς.
 - β. Γνώση σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας των κύριων ομάδων επισκεπτών.
 - γ. Γνώση σχετικά με την αγορά του προσβάσιμου τουρισμού και τα πλεονεκτήματά του για τις επιχειρήσεις.
 - δ. Δεξιότητες και ικανότητες που απαιτούνται για την αντιμετώπιση των αναγκών προσβασιμότητας των ομάδων/ στόχων
 - ε. Οι πρακτικές για την ανάπτυξη και βελτίωση της προσβασιμότητας του φορέα ή της επιχείρησης: στρατηγική διαχείριση προσβασιμότητας, έλεγχος πρόσβασης και ανάλυση, σχέδιο δράσης για την προσβασιμότητα σχετικά με τη βελτίωση των εγκαταστάσεων, την κατάρτιση του προσωπικού και τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών.
 - στ. Η αλυσίδα προσβασιμότητας στον τομέα του τουρισμού και η συνεργασία των τοπικών επιχειρήσεων.
 - ζ. Μάρκετινγκ και προώθηση του προσβάσιμου τουρισμού.

5. Η κατάρτιση σχετικά με την προσβασιμότητα θα πρέπει να προωθηθεί μέσω των κοινών σχετικών διαύλων επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται τακτικά για τη στήριξη των μικρομεσαίων τουριστικών επιχειρήσεων, και όχι από ξεχωριστά μέσα. Η στοχευμένη εστίαση στην προσβασιμότητα ως μέρος της "εξυπηρέτησης πελατών", της "βιωσιμότητας" και της "ποιότητας" μπορεί να εξυπηρετήσει την ενσωμάτωση της προσβασιμότητας στο κύριο μέρος της εκπαίδευσης και να επιτρέψει την ευρύτερη υιοθέτηση των απαιτούμενων δεξιοτήτων στις τουριστικές ΜΜΕ.
6. **ELEVATOR Πρότυπο Πρόγραμμα Κατάρτισης για τον Προσβάσιμο Τουρισμό.**
Πρόκειται για ένα δομημένο πρότυπο πρόγραμμα σπουδών για την κατάρτιση των διευθυντικών στελεχών και του προσωπικού εξυπηρέτησης πελατών των ΜΜΕ. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα ELEVATOR αντανακλά τα ευρήματα των ερευνών και των αναλύσεων, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις για την παροχή συγκεκριμένων γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων στους εκπαιδευόμενους, τον σύντομο χρόνο που συνήθως διατίθεται για την κατάρτιση και την ανάγκη για επικύρωση και διαπίστευση μέσω αναγνωρισμένου φορέα εμπειρογνομόνων . Προτείνεται να μπορεί να διατίθεται το πρόγραμμα σπουδών ELEVATOR από τους εκπαιδευτικούς εταίρους βάσει μιας συμφωνίας αδειοδότησης με το Ευρωπαϊκό Δίκτυο για τον Προσβάσιμο Τουρισμό - ENAT, το οποίο εγκαινιάζει το το καλοκαίρι του 2018, το πρώτο και μοναδικό «Διεθνές Πρόγραμμα Ποιότητας Τουρισμού για όλους».

2 ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ

Αυτή είναι η τελική έκθεση της συγκριτικής ανάλυσης που επικεντρώνεται στην "Επιμόρφωση/εκπαίδευση για τον Προσβάσιμο Τουρισμό", παρουσιάζοντας τα βασικά συμπεράσματα και τις προτάσεις σχετικά με τα επαγγελματικά εκπαιδευτικά προγράμματα, εργαλεία, συνθήκες και πρακτικές για την κατάρτιση σχετικά με την προσβασιμότητα στον τουριστικό τομέα.

Ο γενικός στόχος της παρούσας έκθεσης είναι να ενημερώσει τους παρόχους κατάρτισης και άλλους τελικούς χρήστες για το γιατί και πώς να προωθήσει την εκπαίδευση για τον προσβάσιμο τουρισμό σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, πώς να ενσωματώσει αυτό το θέμα στα ισχύοντα και νέα προγράμματα σπουδών ή αντίστοιχα στις εκπαιδευτικές στρατηγικές και πώς να βελτιώσει την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα της εκπαίδευσης για τον προσβάσιμο τουρισμό.

Η έκθεση συντάχθηκε από τον εταίρο ENAT, με τη συμμετοχή όλων των άλλων εταίρων του προγράμματος ELEVATOR, σε 3 στάδια:

1) Έρευνες στις χώρες των εταίρων - πραγματοποιήθηκαν δύο έρευνες από τους εταίρους του προγράμματος το 2015-2016 για τη συλλογή πληροφοριών σχετικά με το επίπεδο των προσβάσιμων τουριστικών υπηρεσιών, τη διαθεσιμότητα και το εύρος των σχετικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων και ευκαιριών μάθησης στις χώρες του σχεδίου ELEVATOR. Τα αποτελέσματα αυτών των ερευνών παρουσιάζονται στα τμήματα 3 και 4.

2) Μελέτη των εκπαιδευτικών μαθημάτων για προσβάσιμο τουρισμό που προσφέρονται τα τελευταία 15 χρόνια στα κράτη μέλη της ΕΕ - για να προστεθεί μια ευρύτερη προοπτική, οι έρευνες συμπληρώθηκαν με σχετικά ευρήματα από μια μελέτη η οποία αφορούσε στην εκπαίδευση στον τομέα δεξιοτήτων για τον προσβάσιμο τουρισμό στα 28 κράτη μέλη της ΕΕ και διεκπεραιώθηκε για την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, από το δίκτυο ENAT το 2014 - βλ. Ενότητα 3

3) Μοντέλο εκπαιδευτικού προγράμματος για διευθυντικά στελέχη και λοιπό προσωπικό ΜΜΕ σχετικά με την προσιτή τουριστική ανάπτυξη και εξυπηρέτηση πελατών - με βάση τα αποτελέσματα των ερευνών και μελετώντας ένα μεταβιβάσιμο πρόγραμμα σπουδών και συστάσεις/προτάσεις για προσβάσιμη τουριστική κατάρτιση. Το τελευταίο τμήμα της έκθεσης παρουσιάζει ένα γενικό σχέδιο των κύριων εννοιών κατάρτισης και του περιεχομένου που μπορούν να ληφθούν υπόψη για τη δημιουργία ενός προγράμματος κατάρτισης ή μιας σειράς μαθημάτων για τις ΜΜΕ του τουρισμού, συμπεριλαμβανομένων ιδιοκτητών επιχειρήσεων, στελεχών και προσωπικού.

2.1 Ο ρόλος της κατάρτισης για την προσβασιμότητα στον τουριστικό τομέα

Παρά την αυξανόμενη ζήτηση προσβάσιμων τουριστικών υπηρεσιών, ελάχιστη προσοχή έχει δοθεί στην ανάγκη εκπαίδευσης και κατάρτισης των στελεχών και του προσωπικού του τουριστικού τομέα, σε θέματα που αφορούν την ποιότητα των υπηρεσιών και την υποδοχή των επισκεπτών με ανάγκες πρόσβασης.

Η απασχόληση στον τομέα του τουρισμού συνήθως επηρεάζεται από οικονομικούς παράγοντες και από την εποχιακή ζήτηση. Συνεπώς, οι εργαζόμενοι χρειάζονται επαγγελματικά προσόντα αναγνωρισμένα και "φορητά" πέραν των εθνικών συνόρων, ενώ στα προσόντα αυτά θα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται και προσόντα σχετικά με τον προσβάσιμο τουρισμό.

Τα προγράμματα κατάρτισης στον τομέα του τουρισμού μπορούν να διαδραματίσουν ζωτικό ρόλο στην προετοιμασία των διευθυντικών στελεχών και των εργαζομένων, ώστε να παρέχουν τις υπηρεσίες τους με τους κατάλληλους τρόπους, σεβόμενοι όχι μόνο την ποικιλομορφία των αναγκών πρόσβασης των διαφόρων κατηγοριών πελατών, αλλά και τις ειδικές απαιτήσεις σχετικά με αναπηρίες ή μακροπρόθεσμα προβλήματα υγείας. Με κατάλληλη εκπαίδευση, το προσωπικό της πρώτης γραμμής μπορεί να κάνει τους πελάτες με αναπηρίες ή τους ηλικιωμένους πελάτες να αισθάνονται ευπρόσδεκτοι και, σε ορισμένες περιπτώσεις, να αντιμετωπίσει κάποια από τα φυσικά και λειτουργικά εμπόδια που εξακολουθούν να υπάρχουν σε παλαιότερα κτίρια και περιβάλλοντα.

Η εκπαίδευση για τον προσβάσιμο τουρισμό μπορεί να συμβάλει στην αλλαγή των φραγμών συμπεριφοράς που αντιμετωπίζουν άτομα με αναπηρίες από το προσωπικό του τουριστικού τομέα. Τέτοιες αντιλήψεις οφείλονται σε μεγάλο βαθμό στην έλλειψη γνώσης και τις επακόλουθες παρεξηγήσεις. Όταν γίνεται σωστά, η εκπαίδευση προσβασιμότητας παρέχει στο προσωπικό τις απαραίτητες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες για να αντιμετωπίσει διάφορες καταστάσεις και ανάγκες των πελατών. Με μεγαλύτερη εμπιστοσύνη, οι διευθυντές και το προσωπικό της πρώτης

γραμμής είναι σε θέση να χειριστούν καταστάσεις που διαφορετικά θα μπορούσαν να θεωρηθούν δύσκολες ή απειλητικές.

Επί του παρόντος, η Ευρώπη δεν διαθέτει παράδοση ή εκτεταμένη πρακτική κατάρτισης σε θέματα προσβάσιμου τουρισμού. Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα αυτής της μελέτης, τα μαθήματα κατάρτισης για την αποκτηση δεξιοτήτων που σχετίζονται με τον προσβάσιμο τουρισμό είναι σχετικά περιορισμένα στο πλαίσιο των υφιστάμενων πλαισίων εργασιακών εκπαιδευτικών προγραμμάτων και των εμπορικών προσφορών κατάρτισης. Όταν υπάρχει κάποια σχετική ενέργεια, αυτή οφείλεται σε μεγάλο βαθμό σε βραχυπρόθεσμες πρωτοβουλίες όπως τα προγράμματα που χρηματοδοτούνται από την ΕΕ για τη διά βίου μάθηση (Leonardo και πρόσφατα το ERASMUS +) και τα εθνικά προγράμματα για την ανάπτυξη των ανθρώπινων πόρων.

Οι στόχοι αυτών των έργων ήταν αρκετά ποικίλοι, αλλά πολλοί φαίνεται να έχουν δυσκολίες στην επίτευξη μιας ευρύτερης απήχησης, ιδίως πέραν της αρχικής τους εταιρικής σχέσης ή των γεωγραφικών τους ορίων.

Η αυξημένη εκπαίδευση σε θέματα προσβάσιμου τουρισμού είναι ένας σημαντικός τρόπος για την αναβάθμιση των προσόντων και ικανοτήτων των διευθυντικών στελεχών και των εργαζομένων στον ευρωπαϊκό τουρισμό. Η ανάπτυξη δεξιοτήτων σε αυτόν τον τομέα είναι ουσιαστικής σημασίας για τον τελικό στόχο που είναι να καταστεί - και να διατηρηθεί - η Ευρώπη ως προορισμός παγκόσμιας κλάσης για όλους τους τουρίστες.

Οι τουρίστες με συγκεκριμένες απαιτήσεις πρόσβασης μπορούν να αντιμετωπίσουν δυσκολίες σε οποιοδήποτε σημείο του ταξιδιού τους: από τον αρχικό προγραμματισμό (συλλογή και επεξεργασία πληροφοριών) έως την κράτηση, το ταξίδι, τα διάφορα μεταφορικά μέσα, τα καταλύματα, τα αξιοθέατα ή τους πολιτιστικούς χώρους, τις καφετέριες, όταν ψωνίζετε ή παρακολουθείτε μια επαγγελματική συνάντηση ή διάσκεψη, τη διέλευση και περιήγηση σε αστικές περιοχές ή φυσικά τοπία, την ανεύρεση και χρήση μιας προσβάσιμης δημόσιας τουαλέτας και τέλος την ασφάλη στο σπίτι. Είναι επομένως απαραίτητο τα άτομα που απασχολούνται σε οποιοδήποτε από αυτά τα τμήματα του "ταξιδιού επισκεπτών" να εκπαιδεύονται σε κάποιο βαθμό σε ορισμένες δεξιότητες για να βοηθούν και να εξυπηρετούν όλους τους επισκέπτες με την ίδια προσοχή, τον σεβασμό και την υποστήριξη, όταν απαιτείται.

3 ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΤΩΝ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΩΝ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΩΝ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Αυτό το τμήμα παρέχει αναλυτική επισκόπηση των υφιστάμενων πρωτοβουλιών κατάρτισης που συγκεντρώθηκαν το διάστημα 2015 – 2016 στις χώρες εταίρους του έργου ELEVATOR: Τσεχική Δημοκρατία, Ελλάδα, Ιταλία και Σλοβενία.

Πρόσθετα στοιχεία σχετικά με την Επαγγελματική και Εκπαιδευτική Κατάρτιση σε άλλα κράτη μέλη της ΕΕ συγκεντρώθηκαν από το δίκτυο ENAT και την εταιρεία VVA/Μιλάνο, στο πλαίσιο της Μελέτης της ΕΕ για την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, με τίτλο "Χαρτογράφηση δεξιοτήτων και εκπαιδευτικών αναγκών στην προσβασιμότητα στις τουριστικές υπηρεσίες" (Σύμβαση 204/PP/ENT/PPA/12/6471), η οποία δημοσιεύθηκε το έτος 2014 (αναφ. Υποσημείωση 5.).

Αυτή η επισκόπηση στοχεύει σε μία συνολική ανάλυση των παρελθόντων και των τρεχόντων προγραμμάτων κατάρτισης, ενώ παράλληλα βρίσκει τα κοινά σημεία και διερευνά βασικά ζητήματα και εμπόδια. Η ανάλυση της διαθεσιμότητας της κατάρτισης περιλαμβάνει:

- Κράτη - μέλη;
- Επαγγέλματα. και
- Αναπηρίες και απαιτήσεις πρόσβασης.

Πρώτον, πρέπει να σημειωθεί ότι τα διαθέσιμα προγράμματα κατάρτισης σε όλα τα κράτη μέλη είναι σχετικά παρόμοια. Δεν υπάρχει ένα βασικό χαρακτηριστικό που να διαφοροποιεί τα κράτη μέλη από το ένα το άλλο. Ταυτόχρονα, όσον αφορά σε εμπόδια και προκλήσεις, φαίνεται ότι αυτά σχετίζονται με την τουριστική βιομηχανία στο σύνολό της και δεν είναι συγκεκριμένα για μεμονωμένα κράτη μέλη.

Η διαθεσιμότητα των εκπαιδευτικών προγραμμάτων δεν δίνει είναι κατ'ανάγκη ενδεικτική σχετικά με την επίδρασή τους στη συνολική παροχή προσβάσιμων τουριστικών υπηρεσιών σε οποιαδήποτε δεδομένη τοποθεσία. Η διαθεσιμότητα είναι ένας κακός δείκτης ποιότητας. Η επίδραση οποιασδήποτε πρωτοβουλίας κατάρτισης στον τουριστικό τομέα πρέπει να εξεταστεί όχι μόνο σε σχέση με τα χαρακτηριστικά και την ποιότητα του περιεχομένου του, αλλά και εν μέρει ως συνάρτηση του οργανωτικού, νομοθετικού και οικονομικού πλαισίου εντός του οποίου προσφέρεται η κατάρτιση.

3.1 Επίσημα και ανεπίσημα προγράμματα κατάρτισης για τις ΜΜΕ

Προκειμένου να κατανοηθεί η επίδραση και η αποδοτικότητα των υφιστάμενων προγραμμάτων κατάρτισης που εξετάζονται στην παρούσα έρευνα, είναι απαραίτητο να περιγραφεί το πλαίσιο και ο ρόλος της κατάρτισης στον ευρύτερο τομέα του τουρισμού.

Σε γενικές γραμμές, είναι λιγότερο συχνό να παρέχουν οι ΜΜΕ κατάρτιση στους υπαλλήλους τους σε σύγκριση με τις μεγαλύτερες εταιρείες. Αυτό συνδέεται στενά με τους περιορισμένους οικονομικούς τους πόρους και τους χρονικούς περιορισμούς. Δεδομένου ότι το 90% των τουριστικών επιχειρήσεων στην Ευρωπαϊκή Ένωση είναι ΜΜΕ, είναι σημαντικό να ληφθούν υπόψη αυτοί οι παράγοντες κατά την εκπόνηση

πολιτικών και στοχευμένων δράσεων για την ενίσχυση της ζήτησης και της παροχής κατάρτισης για την προσβασιμότητα.

Υπάρχει η άποψη ότι οι ΜΜΕ έχουν λιγότερα κίνητρα για να παρέχουν σχετική κατάρτιση, καθώς αντιμετωπίζουν συχνά δυσκολίες στη διατήρηση εκπαιδευμένου προσωπικού.³³ Επιπλέον, ο τουριστικός τομέας πάσχει από πολύ υψηλά ποσοστά εναλλαγής προσωπικού και πολλές τουριστικές επιχειρήσεις λειτουργούν ως οικογενειακές επιχειρήσεις. Λόγω της φύσης της τουριστικής βιομηχανίας που συχνά απασχολεί εποχιακό προσωπικό με μικρή εξειδίκευση, υπάρχει συνεχής ανάγκη κατάρτισης των εργαζομένων. Η έρευνα έχει διαπιστώσει ότι όταν οι τουριστικές ΜΜΕ παρέχουν σχετική εκπαίδευση στο προσωπικό τους, αυτό οφείλεται κυρίως από ανάγκες που επιβάλλει η νομοθεσία.

Η κατάρτιση για το προσωπικό των μικρομεσαίων τουριστικών επιχειρήσεων δεν περιορίζεται στα παραδοσιακά προγράμματα εκπαίδευσης, αλλά συχνά η κατάρτιση και, η πραγματική εμπειρία είναι άτυπη και λαμβάνει χώρα "στον τόπο εργασίας". Κάτω από αυτό το πρίσμα, είναι αναγκαίο να ληφθεί υπόψη ένας ευρύτερος ορισμός της κατάρτισης.

Η έμμεση ή άτυπη εκπαίδευση ή μάθηση μπορεί να έχει πολλές μορφές. Μπορεί να περιλαμβάνει ευαισθητοποίηση, καθοδήγηση, συμβουλές και πληροφόρηση μέσω σεμιναρίων, εργαστηρίων, έντυπου υλικού ή άλλου περιεχομένου που δεν παρέχεται με διαρθρωμένο και επίσημο τρόπο. Τα σεμινάρια που επιτρέπουν στις επιχειρήσεις να δικτυωθούν σε συνεργασίες και να ανταλλάξουν εμπειρίες σχετικά με την προσβασιμότητα είναι μία μορφή άτυπης κατάρτισης η οποία έχει αποδειχτεί χρήσιμη για την τόνωση των επιχειρήσεων σχετικά με τη βελτίωση της προσβασιμότητας των εγκαταστάσεων τους, του τρόπου παροχής σχετικής πληροφόρησης και των υπηρεσιών τους.

Λαμβάνοντας υπόψη το γενικό περιβάλλον κατάρτισης για τις ΜΜΕ, η κατάρτιση **για την προσβασιμότητα** είναι συχνά πολύ χαμηλή στις προτεραιότητες κατάρτισης και δεξιοτήτων για τις επιχειρήσεις. Παραδείγματος χάριν, μια έρευνα των τουριστικών επιχειρήσεων από τον φορέα VisitEngland το 2009, έδειξε ότι το 21% των επιχειρήσεων που δεν διαθέτουν σήμερα προσωπικό με κατάρτιση σε θέματα αναπηρίας και προσβασιμότητας, δήλωσε ότι «τίποτα» δεν θα τους ενθάρρυνε να προβούν στην παροχή σχετικής εκπαίδευσης. Ομοίως, όταν το «Φόρουμ των Ενδιαφερόμενων γις τον Προσβάσιμο Τουρισμό του Ηνωμένου Βασιλείου», ρώτησε τις επιχειρήσεις για την πιθανότητα να συμμετάσχουν σε μελλοντική κατάρτιση τους επόμενους 12 μήνες, το 69% των ερωτηθέντων απάντησε ότι αυτό δεν είναι πιθανόν ή ήταν εντελώς αρνητικόί.

Ειδικότερα, οι δεξιότητες σχετικά με θέματα προσβασιμότητας, είναι δύσκολο να αποκτηθούν άτυπα ή «επί τόπου» χωρίς καμία εξωτερική καθοδήγηση. Ομοίως, η στρατηγική κατανόησης της προσβασιμότητας και των αρχών του «Σχεδιασμού για όλους» ή του «Καθολικού Σχεδιασμού», συχνά απαιτούν την παροχή εκπαίδευσης από εξωτερικούς φορείς, προκειμένου οι διαχειριστές και εργαζόμενοι να

³³ Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2009). "Οδηγός Επιμόρφωσης για ΜΜΕ"

αποκτήσουν την απαραίτητη τεχνογνωσία για τη βελτίωση των επιχειρηματικών μοντέλων και την ανάπτυξη των επιχειρήσεων.

Το εθνικό συμβούλιο τουρισμού για το Ηνωμένο Βασίλειο- VisitBritain, έχει δημιουργήσει μια σειρά από αυτοδίδακτο υλικό και δημοσιεύσεις με στόχο να ενημερώσουν τις επιχειρήσεις για το πώς θα βελτιώσουν την προσβασιμότητά τους.⁴ Αυτός είναι ένας σημαντικός τρόπος για να βοηθήσει για την εκπαίδευση των εργαζομένων στις επιχειρήσεις, κάτι που δεν συνδέεται απαραίτητα με την εκπαίδευση με την παραδοσιακή έννοια του όρου. Η ανεπίσημη εκπαίδευση και η διαθεσιμότητα εκπαιδευτικών πόρων, όπως κατευθυντήριες γραμμές, βίντεο, λίστες ελέγχου και αναφορές, είναι ζωτικής σημασίας για τις επιχειρήσεις, ώστε να κάνουν τα πρώτα βήματα για τη βελτίωση της προσβασιμότητας.

Αυτό φανερώνει ότι η κατάρτιση θα μπορούσε καλύτερα να ονομαστεί "συνειδητοποίηση", καθώς η λέξη "κατάρτιση" προτείνει μάλλον τυπικές μεθόδους εκπαίδευσης και μάθησης. Επομένως, οι μέθοδοι κατάρτισης που διατίθενται, μπορούν να περιλαμβάνουν:

- Τυπικά δομημένη κατάρτιση που μπορεί να δοθεί μέσω αυτοδιδασκαλίας (δηλ. Μέσω διαδικτύου) ή μέσω παραδοσιακής διδασκαλίας μέσα σε τάξη. Άτυπη εκπαίδευση και μάθηση μέσω εργαστηρίων, σεμιναρίων, συνεδρίων, έντυπων και ηλεκτρονικών πηγών πληροφόρησης.
- Αξιολογήσεις προσβασιμότητας, επιθεωρήσεις, συμβουλευτική και έλεγχοι όπου εξωτερικοί σύμβουλοι συμμετέχουν στην ανάλυση και ενημέρωση των διαχειριστών σχετικά με το πώς η προσβασιμότητα μπορεί να ενσωματωθεί στις υπάρχουσες επιχειρήσεις τους.

Αυτοί οι διαφορετικοί τρόποι μάθησης για τις επιχειρήσεις έχουν μεγάλη σημασία για την καλύτερη κατανόηση του τρόπου με τον οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί η εκπαίδευση για τη βελτίωση των προσβάσιμων τουριστικών υπηρεσιών σε ολόκληρη την Ευρώπη.

3.2 Ο ρόλος της συνειδητοποίησης όσον αφορά στην προσβασιμότητα

Μια γενική παρατήρηση είναι ότι το επίπεδο συνειδητοποίησης και των προσόντων των παρόχων τουριστικών υπηρεσιών είναι ανεπαρκές για την αντιμετώπιση των αναγκών των ατόμων με αναπηρίες και διάφορες απαιτήσεις πρόσβασης. Έτσι, τα τρέχοντα μαθήματα κατάρτισης φαίνεται να έχουν προκληθεί κυρίως ως ανταπόκριση σε:

- Έντονη έλλειψη δεξιοτήτων στον τομέα του τουρισμού για την κατάλληλη εξυπηρέτηση των τουριστών με ανάγκες προσβασιμότητας και
- Ανίχνευση κενών στο γενικό πρόγραμμα σπουδών.

⁴ Βλέπε: <https://www.visitbritain.org/providing-access-all>

Τα επίσημα εκπαιδευτικά προγράμματα κατάρτισης στοχεύουν στην αύξηση των δεξιοτήτων των μεμονωμένων εργαζομένων και των επιχειρήσεων στο σύνολό τους. Ωστόσο, δεδομένου ότι η κατάσταση της κατάρτισης για τις τουριστικές επιχειρήσεις δεν είναι πολύ ευνοϊκή, αυτό που συχνά έχει αποτελέσει την μεγαλύτερη πρόκληση για αυτούς τους φορείς συλλογικά, είναι η πρώτη επαφή και ευαισθητοποίηση προβολή σε θέματα προσβάσιμου τουρισμού.

Η μελέτη αυτή διαπίστωσε είναι επείγουσα ανάγκη να προωθηθεί η κατανόηση της προσβασιμότητας προκειμένου να μπορέσουμε να πείσουμε τις επιχειρήσεις να ξεκινήσουν την σχετική εκπαίδευση.

Η εκπαίδευση δεν μπορεί να προωθηθεί μεμονωμένα και ξεχωριστά από άλλες δραστηριότητες που προωθούν την προσβασιμότητα στην τουριστική ανάπτυξη και στα τουριστικά προϊόντα, αλλά πρέπει να αποτελούν μέρος μιας ολιστικής στρατηγικής για την προσβασιμότητα. Η συνειδητοποίηση των ωφελειών της προσβασιμότητας είναι ένα απαραίτητο πρώτο βήμα για να ανοίξει ο δρόμος για την εκπαίδευση, άτυπη ή επίσημη. Πολλοί πάροχοι έχουν αναφέρει μεγάλη σχετική έλλειψη ενδιαφέροντος από την τουριστική βιομηχανία καθώς και μια σειρά παρανοήσεων σχετικά με το τι συνεπάγεται η προσβασιμότητα. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, οι επιχειρήσεις συχνά αποφεύγουν το θέμα εντελώς.

Η ευαισθητοποίηση είναι ζωτικής σημασίας για την αντιμετώπιση των στερεοτύπων και των λανθασμένων πεποιθήσεων σχετικά με την προσβάσιμη τουριστική αγορά και ειδικότερα τις απαιτήσεις των επισκεπτών με αναπηρίες. Είναι δύσκολο να σπάσει αυτός ο φαύλος κύκλος, αλλά η εκπαίδευση, είναι ζωτικής σημασίας για να διορθωθούν παρερμηνείες. Για να υπάρξει ζήτηση για εκπαίδευση, πρέπει να γίνει καλύτερα κατανοητό τι είναι η προσβασιμότητα.

Το μεγάλο μέρος της δυσκολίας της προσέλκυσης επιχειρήσεων για να επικεντρωθούν στην προσβασιμότητα, έγκειται στην έλλειψη μιας πειστικά επιχειρησιακής περίπτωσης σχετικά με τα οφέλη και πολλές τουριστικές υπηρεσίες δεν βλέπουν άμεση σύνδεση μεταξύ της εκπαίδευσης του προσωπικού και των κερδών της επιχείρησης. Υπάρχει επίσης η πεποίθηση ότι οι συνηθισμένοι πελάτες μπορούν να καλύψουν εύκολα τις προσδοκίες των επιχειρήσεων και, συνεπώς, δεν χρειάζεται να ασχοληθούν με την αγορά προσβασιμότητας.

Γενικά, ενώ υπάρχουν ορισμένα τεκμηριωμένα και πειστικά παραδείγματα επιχειρήσεων σχετικά με τα οφέλη της εκπαίδευσης, όσον αφορά στην προσβασιμότητα και τις επενδύσεις για τη βελτίωση της πρόσβασης, δεν είναι ευρέως γνωστά στις ΜΜΕ. Πράγματι, το θέμα της πρόσβασης μπορεί να απέχει πολύ από τις καθημερινές ανησυχίες των ιδιοκτητών μικρομεσαίων επιχειρήσεων, έτσι ώστε τα πλεονεκτήματα της προσβάσιμης τουριστικής αγοράς δεν απασχολούν ούτε εξετάζονται από τις επιχειρήσεις.

Οι επιχειρήσεις πρέπει να έχουν πρόσβαση σε ποικίλα εκπαιδευτικά εργαλεία, προκειμένου να δημιουργήσουν την εμπιστοσύνη για να εξυπηρετήσουν σωστά την προσβάσιμη τουριστική αγορά. Η αντιμετώπιση και εξυπηρέτηση των τουριστών με αναπηρίες αντιμετωπίζεται συχνά ως μια σειρά από ανεπιθύμητες και δύσκολες προκλήσεις και ένα πολύ ευαίσθητο ζήτημα τόσο για πολλές επιχειρήσεις όσο και

για προσωπικό πρώτης γραμμής, λόγω της έλλειψης κατανόησης των αναγκών αυτών των επισκεπτών.

Συγκεκριμένα, ο φόβος κάποιου λάθους, ή η έκθεση της επιχείρησης σε νομικούς και επιχειρηματικούς κινδύνους θεωρούνται ως βασικά εμπόδια για την εκδήλωση ενδιαφέροντος για τη σχετική εκπαίδευση του προσωπικού. Τα κοινωνικά πρότυπα και οι σχετικές συμπεριφορές, διαδραματίζουν επίσης σημαντικό ρόλο στην παρεμπόδιση της κατάρτισης όσον αφορά στην προσβασιμότητα. Ορισμένες επιχειρήσεις αναφέρουν ότι δεν θέλουν να δημιουργήσουν ένα «νοσοκομειακό» περιβάλλον στις εγκαταστάσεις τους, φοβούμενες ότι θα χάσουν άλλους επισκέπτες.

Είναι επιτακτική ανάγκη να εκπαιδευτούν οι επιχειρήσεις σχετικά με το τι περιλαμβάνει η πρακτική της προσβασιμότητας. Πολλές μελέτες δείχνουν ότι πολλές επιχειρήσεις κατανοούν το θέμα όσον αφορά στην προσβασιμότητα για άτομα που χρησιμοποιούν αναπηρικό αμαξίδιο και αγνοούν ή παραβλέπουν τις πρακτικές που απαευθύνονται στις απαιτήσεις ατόμων με άλλες απαιτήσεις πρόσβασης ή αναπηρίες, όπως δονούμενα μαξιλάρια, φωτεινές ενδείξεις συναγερμού, μενού για ειδικές δίαιτες κλπ. Η εκπαίδευση μπορεί να αποτελέσει μία χαμηλού κόστους, αλλά πολύ αποδοτική επένδυση για την παροχή και βελτίωση των υπηρεσιών προσβάσιμου τουρισμού, αλλά αυτό δεν είναι γνωστό στον τουριστικό τομέα.

Εκτός από την αύξηση του επιπέδου συνειδητοποίησης των επιχειρήσεων, η έρευνα έχει διαπιστώσει ότι είναι επίσης επιτακτική ανάγκη να συνειδητοποιηθεί αντίστοιχα και η τουριστική βιομηχανία, όπως για παράδειγμα οι εκπρόσωποι και οι ενδιαφερόμενοι φορείς στους τομείς των ξενοδοχείων, εστιατορίων, ταξιδιωτικών πρακτόρων και μεταφορών και έτσι να διαπιστώσει το κενό στις γνώσεις και δεξιότητες σχετικά με τα θέματα προσβασιμότητας.

Οι αντιπροσωπευτικές οργανώσεις ασχολούνται συχνά με την κατάρτιση και την πιστοποίηση των μελών τους και μπορούν να θεωρηθούν σημαντικοί δίαυλοι και υποψήφιοι για νέες πρωτοβουλίες κατάρτισης, καθώς και να διευκολύνουν την άμεση επαφή με τις επιχειρήσεις. Οι οργανισμοί αυτοί πρέπει επίσης να επεκταθούν στα εθνικά και περιφερειακά τουριστικά συμβούλια που είναι υπεύθυνα για την πολιτική τουρισμού και την ανάπτυξη τουριστικών προϊόντων.

Αυτή η έλλειψη γενικής κατανόησης της προσβασιμότητας και των ωφελειών της πρέπει να θεωρηθεί ως το μεγαλύτερο εμπόδιο για την συμμετοχή στη σχετική εκπαίδευση. Με αυτό το δεδομένο, η κατανόηση της προσβασιμότητας θα πρέπει να αποτελέσει προτεραιότητα, προκειμένου οι επιχειρήσεις να αντιληφθούν την επιτακτική ανάγκη της εκπαίδευσης.

3.3 Πρωταγωνιστές της πρωτοβουλίας κατάρτισης

Σε πολλά κράτη μέλη παρατηρείται όλο και μεγαλύτερη συνειδητοποίηση της σημασίας της αγοράς προσβασιμότητας. Η ευαισθητοποίηση μπορεί να επηρεάζεται από κυβερνητικές πολιτικές κατά των διακρίσεων ή η προσβασιμότητα μπορεί να υιοθετηθεί και να αποτελέσει μέρος της στρατηγικής ανάπτυξης των τουριστικών προϊόντων μιας χώρας ή μιας περιοχής. Στις χώρες αυτές, η αύξηση της συνειδητοποίησης οδηγεί σε σχετικά υψηλότερο αριθμό πρωτοβουλιών κατάρτισης,

καθώς η προσβασιμότητα θεωρείται ως μοχλός ανάπτυξης για τον τουριστικό κλάδο. Έτσι υπάρχει ανάγκη για κατάρτιση για τη βελτίωση της ποιότητας και την ικανοποίηση της αυξημένης ζήτησης επισκεπτών. Για παράδειγμα, **η Αγγλία, η Ιταλία και η Ισπανία** είναι παραδείγματα όπου η σημασία του προσβάσιμου τουρισμού έχει αναγνωριστεί για την κερδοφορία του τουριστικού τομέα και στις χώρες αυτές υπάρχει επίσης αύξηση των διαφόρων πρωτοβουλιών που αφορούν στην εκπαίδευση προσβασιμότητας, όπως αναφέρει ο εταίρος του προγράμματος TANDEM.

Ένα άλλο παράδειγμα είναι η περιοχή **της Φλάνδρας**, μιας αυτόνομης περιοχής του Βελγίου με εμπειρία στην τουριστική ανάπτυξη, η οποία έχει ενσωματώσει την προσβασιμότητα στη συνολική της τουριστική στρατηγική.

Νομοθεσία

Είναι επίσης σημαντικό να σημειωθεί ότι η νομοθεσία φαίνεται να έχει θετική επίδραση στη διαθεσιμότητα της κατάρτισης. Στις χώρες όπου υπάρχει ενεργή επιβολή των νομικών υποχρεώσεων στους παρόχους υπηρεσιών, έτσι ώστε να μην κάνουν διακρίσεις εις βάρος των ατόμων με αναπηρίες, η εκπαίδευση μπορεί να εισαχθεί ως πολύτιμο εργαλείο με στόχο τη συμμόρφωση με τους εθνικούς και κοινοτικούς κανονισμούς. Θεωρητικά, η κατάρτιση πρέπει να είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος ελαχιστοποίησης των νομικών κινδύνων.

Η οδηγία της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών με μειωμένη κινητικότητα (1107/2006) φαίνεται ότι έχει θετικό αντίκτυπο στη διαθεσιμότητα κατάρτισης στον τομέα των αεροπορικών επιβατικών μεταφορών που επηρεάζεται από αυτή τη νομοθεσία. Η οδηγία της ΕΕ αποσκοπεί στη βελτίωση των δικαιωμάτων των επιβατών με μειωμένη κινητικότητα και η συμμόρφωση επιβάλλεται στους φορείς από το στάδιο κράτησης μέχρι την άφιξη στον αερολιμένα προορισμού. Πράγματι, οι επαγγελματικές ομάδες που πρέπει να συμμορφωθούν με την οδηγία συμπεριλαμβάνουν ταξιδιωτικούς πράκτορες και το προσωπικό των αεροδρομίων. Έτσι, η διαθεσιμότητα κατάρτισης, τουλάχιστον για το προσωπικό των αερολιμένων, μπορεί να θεωρηθεί σχετικά υψηλή και καλύπτεται σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ σε κάποιο βαθμό. Ωστόσο, δεν υπάρχουν καθορισμένα πρότυπα σχετικά με τις ακριβείς απαιτήσεις κατάρτισης για το προσωπικό των αερολιμένων σε επίπεδο ΕΕ. Έτσι, οι αντίστοιχες πρακτικές κατάρτισης στα κράτη μέλη της ΕΕ δεν είναι εναρμονισμένες και η κατάρτιση (και η απόδοση) του προσωπικού μπορεί να ποικίλλει τόσο εντός όσο και μεταξύ των χωρών.

Είναι επίσης σημαντικό να σημειωθεί ότι η "ωριμότητα" ενός τουριστικού προορισμού δεν εγγυάται τη διαθεσιμότητα εκπαίδευσης σχετικά με την προσβασιμότητα. Οι έρευνες δείχνουν ότι στην **Ιταλία** έχουν αναπτυχθεί πολλά προγράμματα κατάρτισης και επιχειρηματικές πρωτοβουλίες που αφορούν στην προσβασιμότητα στον τουρισμό, αλλά έχουν δεν έχουν παραμείνει μακροπρόθεσμα βιώσιμες.

Επίσης, ένας καλά εδραιωμένος προορισμός, όπως **η Ελλάδα**, έχει πολύ περιορισμένη κατάρτιση προσβασιμότητας ειδικά σχεδιασμένη για εθνική χρήση, αν και οι ελληνικές οργανώσεις συμμετείχαν συχνότερα σε σύγκριση με πολλές άλλες χώρες σε προγράμματα κατάρτισης χρηματοδοτούμενα από την ΕΕ. Στην Ελλάδα, η

δημόσια στήριξη για προσβάσιμο τουρισμό έχει κατευθυνθεί σε μεγάλο βαθμό μόνο στην εγχώρια αγορά, επιδοτώντας ξενοδοχεία και άτομα που συμμετέχουν στο εθνικό πρόγραμμα κοινωνικού τουρισμού. Δεν υπάρχει απαίτηση κατάρτισης όσον αφορά στην προσβασιμότητα των επιχειρήσεων που συμμετέχουν στο πρόγραμμα. Το 2013 μια ιδιωτική πρωτοβουλία, PeopleCERT, προσέφερε εκπαίδευση σε θέματα προσβασιμότητας στις τουριστικές επιχειρήσεις (κυρίως ξενοδοχεία και συνεδριακά κέντρα) και μεμονωμένα άτομα. Ωστόσο, το πρόγραμμα εκπαίδευσης PeopleCERT διεκόπη από το 2015, λόγω έλλειψης ζήτησης.

Πρέπει επίσης να ληφθεί υπόψη ο ανθρώπινος παράγοντας, τόσο από την πλευρά της προσφοράς των προγραμμάτων κατάρτισης, όσο και από πλευράς ζήτησης. Συγκεκριμένα, οι έρευνες και αναλύσεις υπογραμμίζουν τη σημασία ύπαρξης και ανάλειψης δράσης από «πρωταθλητές» μέσα σε οργανισμούς όπως τα τουριστικά συμβούλια, μεμονωμένες επιχειρήσεις ή παρόχους υπηρεσιών, για την προώθηση της κατάρτισης, ως αναπόσπαστο μέρος των στρατηγικών προσβασιμότητας.

3.4 Πρωτοβουλίες εκπαίδευσης /κατάρτισης.

Η παρούσα ερευνητική μελέτη εξέτασε την εκπαίδευση για τον προσβάσιμο τουρισμό ως ένα αναπτυσσόμενο πεδίο πρακτικής, το οποίο μέχρι τώρα έχει σχετικά χαμηλό προφίλ στους τομείς της εκπαίδευσης και της κατάρτισης του τουριστικού τομέα. Από θεσμική άποψη, λίγα μαθήματα προσφέρονται από εκπαιδευτικούς φορείς ή κολέγια και εκείνοι που υπάρχουν σήμερα δεν είναι βέβαιο ότι θα συνεχίσουν.

Οι σπουδαστές, οι εκπαιδευόμενοι ή οι εργαζόμενοι στον τουριστικό τομέα που θέλουν να ενημερωθούν και να εκπαιδευτούν σχετικά με την προσβασιμότητα για άτομα με απαιτήσεις πρόσβασης, δεν θα είναι πιθανότατα δυνατόν να βρουν κάποια προσφορά στη χώρα ή τη γλώσσα τους.

Οι εργοδότες που αναζητούν εξειδικευμένο προσωπικό δεν θα βρουν ευρωπαϊκά πρότυπα προσόντων ή κατάρτισης στον τομέα αυτό, καθώς και πολύ λίγα εκπαιδευτικά προγράμματα που σχετίζονται με τα εθνικά προγράμματα κατάρτισης. Μέχρι στιγμής, παρά τα πάνω από 10 χρόνια ανάπτυξης, η κατάρτιση στον προσβάσιμο τουρισμό στερείται ενός σαφούς εθνικού, ευρωπαϊκού ή διεθνούς πλαισίου. Δεν υπάρχει ένα ενιαίο πρόγραμμα σπουδών και αν υπάρχουν, είναι πολύ λίγα τα αναγνωρισμένα εκπαιδευτικά προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης σε εθνικό επίπεδο.

Γενικά, οι ΜΚΟ είναι οι πιο δραστήριοι οργανισμοί που παρέχουν εκπαιδευτικά προγράμματα για προσβασιμότητα των επιχειρήσεων σε ολόκληρη την Ευρώπη. Παρόλο που οι περισσότερες ΜΚΟ δεν διαθέτουν λεπτομερή γνώση του τουριστικού τομέα, ορισμένοι διαθέτουν την απαιτούμενη τεχνογνωσία για την ενημέρωση σχετικά με τις απαιτήσεις των ατόμων με αναπηρίες, τον «Σχεδιασμό για όλους- Design for All» και άλλες πτυχές της προσβασιμότητας, που απαιτούνται για την ανάπτυξη αποτελεσματικών και στοχευμένων προγραμμάτων κατάρτισης για τον προσβάσιμο τουρισμό.

Σε πολλές από τις περιπτώσεις που εξετάζονται σε αυτή τη μελέτη, οι ΜΚΟ έχουν αναπτύξει την κατάρτιση σε συνεργασία με τουριστικούς οργανισμούς, τουριστικά

συμβούλια ή επιχειρήσεις, προκειμένου να τροφοδοτήσουν τη γνώση του τομέα. Όπου υπάρχουν διαθέσιμα μαθήματα προσβασιμότητας σε τουριστικά σχολεία ή πανεπιστήμια, συχνά παρέχονται ή αναπτύσσονται σε συνεργασία με ΜΚΟ. Έτσι, ο τρίτος τομέας διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στον προσδιορισμό της διαθεσιμότητας κατάρτισης πρόσβασης στον τομέα του τουρισμού. Η κυριαρχία των ΜΚΟ στην παροχή εκπαίδευσης είναι πιθανό να σχετίζεται επίσης με την έλλειψη εκπαιδευτών σε θέματα προσβασιμότητας. Κάτι που είναι ένα σημαντικό πρώτο βήμα, είναι η παροχή κατάρτισης για τους μελλοντικούς εκπαιδευτές ή η «εκπαίδευση των εκπαιδευτών».

Δεδομένου ότι η κατάρτιση προσβασιμότητας παρέχεται από ΜΚΟ ή από πρωτοβουλίες του ιδιωτικού τομέα, τα μαθήματα συχνά παρέχονται σε προσωρινή βάση και δεν έχουν το ίδιο περιεχόμενο ή διάρκεια. Πολλά μαθήματα είναι προσαρμοσμένα σύμφωνα με τις απαιτήσεις της εταιρείας ή παρέχονται στα πλαίσια ξεχωριστών ενημερωτικών εργαστηρίων ή σεμιναρίων, με διαφορετικούς όμως τρόπους και διάρκεια, όπως μια απλή παρουσίαση PowerPoint ή ένα επταήμερο σεμινάριο. Ωστόσο, οι περισσότεροι πάροχοι υπηρεσιών και εκπρόσωποι προσβασιμότητας φαίνεται να συμφωνούν ότι από την παντελή έλλειψη σχετικής εκπαίδευσης, είναι καλύτερο να υπάρχουν κάποια εκπαιδευτικά προϊόντα για την προσβασιμότητα, οποιαδήποτε δομή και αν έχουν.

Η έρευνα αυτή δείχνει ότι:

- η πλειοψηφία της τρέχουσας επίσημης εκπαίδευσης απευθύνεται σε συνεχιζόμενη επαγγελματική και εκπαιδευτική κατάρτιση (EEK). Η συχνότερη εκπαίδευση για προσβάσιμες τουριστικές υπηρεσίες δεν αποτελεί μέρος ούτε των γενικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων, ούτε της βασικής επαγγελματικής κατάρτισης. Αυτό σημαίνει ότι η επαφή με τις επαγγελματικές ομάδες πρέπει να γίνεται όταν τα μέλη/εργαζόμενοι έχουν ήδη δραστηριοποιηθεί στην αγορά εργασίας.
- Οι τυπικές μέθοδοι παροχής της επίσημης εκπαίδευσης είναι η ηλεκτρονική και παραδοσιακή εκπαίδευση στην τάξη. Και οι δύο μέθοδοι έχουν πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Ωστόσο, φαίνεται ότι σε σχέση με εθνικές, περιφερειακές και τοπικές πρωτοβουλίες δεν υπάρχει προτίμηση στις μεθόδους διδασκαλίας, ενώ τόσο η διαδικτυακή όσο και η παραδοσιακή εκπαίδευση στην τάξη εκπροσωπούνται εξίσου σε όλη την Ευρώπη. Όσον αφορά στις πρωτοβουλίες κατάρτισης που χρηματοδοτούνται από την ΕΕ, η διαδικτυακή εκπαίδευση υπερισχύει σαφώς αυτής που παρέχεται μέσα σε τάξη.
- Το κοινό και για τις δύο μεθόδους είναι το περιεχόμενο των μαθημάτων και η συμμετοχή στις ομάδες των διδασκόντων και ατόμων με αναπηρίες. Κατα τον όμοιο τρόπο, για το εκπαιδευτικό υλικό των περισσότερων σχετικών προγραμμάτων που χρηματοδοτήθηκαν από την Ε.Ε, συμμετείχαν και άτομα με αναπηρίες.
- Η πλειοψηφία των φορέων κατάρτισης που προσφέρουν εκπαίδευση πρόσωπο με πρόσωπο σε τάξη, εμπλέκουν τα άτομα με αναπηρία ως εκπαιδευτές ή βοηθούς των εκπαιδευτών, προκειμένου να γίνουν όλα τα θέματα καλύτερα κατανοητό με παραδείγματα μέσα από την πραγματική ζωή

- και τα προβλήματα που μπορεί να συναντήσουν τα άτομα με αναπηρίες στους χώρους εργασίας. Η επαφή με ένα άτομο με αναπηρίες κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης βοηθά επίσης τους συμμετέχοντες στην μετέπειτα εξοικείωσή τους και την καλή επικοινωνία και επαφή με αυτούς τους πελάτες.
- Οι προσομοιώσεις ρόλων φαίνεται επίσης να διαδραματίζουν έναν σημαντικό ρόλο σε πολλές εκπαιδευτικές πρωτοβουλίες, με αποτέλεσμα την καλύτερη κατανόηση εκ μέρους των εκπαιδευομένων.
 - Μολονότι η συμμετοχή των ατόμων με αναπηρίες στην εκπαιδευτική διαδικασία θεωρείται από κάποιους ως σημαντικός παράγων επιτυχίας, από πολλές επιχειρήσεις έμμεσα αναφέρεται ως εμπόδιο προκειμένου να δηλώσουν συμμετοχή σ'αυτά τα εκπαιδευτικά προγράμματα. Ένας σημαντικός λόγος είναι ότι η φυσική παρουσία εκπαιδευτών με αναπηρία μαζί με το κόστος παροχής σχετικών βοηθημάτων, όπως η βοηθητική τεχνολογία, καθιστούν την εκπαίδευση πολύ δαπανηρή.
 - Επιπλέον, το θέμα χρόνου, αποτελεί ένα βασικό εμπόδιο για τα μαθήματα σε τάξη, αφού απαιτείται τουλάχιστον μισή ημέρα από την ώρα των συμμετεχόντων.
 - Η ηλεκτρονική μάθηση συχνά θεωρείται ως ένα καλό εργαλείο για να ξεπεραστούν ορισμένα από τα εμπόδια που συνδέονται με την εκπαίδευση πρόσωπο με πρόσωπο σε τάξη. Αυτό οφείλεται συγκεκριμένα στη δυνατότητα προσέγγισης περισσότερων συμμετεχόντων και τη μείωση των σχετικών δαπανών που αφορά στους εκπαιδευτές, την ενοικίαση χώρων/τάξεων και των απαραίτητων εξοπλισμών. Επιπλέον, η διαδικτυακή εκπαίδευση παρέχει μεγαλύτερη ευελιξία όσον αφορά στα χρονοδιαγράμματα, αφού οι συμμετέχοντες μπορούν οι ίδιοι να επιλέξουν το χρονικό διάστημα που θα εκπαιδευτούν.
 - Οι βέλτιστες πρακτικές που σχετίζονται με την ανάπτυξη ηλεκτρονικών εργαλείων μάθησης περιλαμβάνουν τη χρήση περιπτώσιολογικών μελετών και διαδραστικών κουίζ, οι οποίες εντάσσονται στο πλαίσιο της μαθησιακής εμπειρίας του εκπαιδευομένου.
 - Γενικά, η αυτοδιδασκαλία στο χώρο εργασίας θεωρείται ένας αποτελεσματικός τρόπος ενίσχυσης, ιδιαίτερα των δεξιοτήτων επικοινωνίας και φροντίδας του πελάτη, οι οποίες αν και βρίσκονται στον πυρήνα της βιομηχανίας φιλοξενίας, σπάνια διδάσκονται στις αίθουσες διδασκαλίας. Βεβαίως υπάρχει το ερώτημα εάν αυτά μπορούν να διδαχθούν αποτελεσματικά μέσω ηλεκτρονικών μεθόδων. Ορισμένοι από τους ερωτηθέντες παρόχους εκπαίδευσης είναι κατηγορηματικά ενάντια στη χρήση μεθόδων ηλεκτρονικής μάθησης, λόγω της έλλειψης επαφής και επικοινωνίας με τον εκπαιδευτή και τους άλλους εκπαιδευόμενους και τη διαδικασία ανταλλαγής απόψεων και εμπειριών που μπορεί να αναπτυχθεί μέσα στην τάξη ή στις ομάδες εκπαιδευομένων.
 - Ορισμένοι πάροχοι κατάρτισης έχουν αναπτύξει αυτό που ονομάζεται «πρόγραμμα συνδυασμένης εκμάθησης» ή «b-learning». Διαχωρίζει την εκπαίδευση μεταξύ της διαδικτυακής και της εκπαίδευσης σε αίθουσες διδασκαλίας. Αυτός ο τύπος εκπαίδευσης ενσωματώνει την μάθηση πρόσωπο με πρόσωπο που θεωρείται επιτακτική προκειμένου να υπάρξει μία σωστή κατανόηση και να ξεπεραστούν τα εμπόδια της έλλειψης

επικοινωνίας των διαδικτυακών μεθόδων. Ωστόσο, δεδομένου ότι ο χρονικός περιορισμός αποτελεί βασικό ζήτημα, έχει επίσης σχεδιαστεί ένα ηλεκτρονικό εργαλείο για να μπορέσουν οι συμμετέχοντες να εκπαιδευτούν σύμφωνα με τα δικά τους χρονοδιαγράμματα και να ολοκληρώσουν τις ενότητες σε χρόνο που είναι βολικός γι' αυτούς. Έτσι, η λύση που φαίνεται να προτιμάται είναι ένας συνδιασμός ηλεκτρονικής/διαδικτυακής εκπαίδευσης και εκπαίδευσης πρόσωπο με πρόσωπο μέσα σε τάξη.

3.5 Χρηματοδότηση και βιωσιμότητα

Γενικά, η έλλειψη χρηματοδότησης για την κατάρτιση αποτελεί ένα από τα μεγαλύτερα εμπόδια όσον αφορά στην κατάρτιση των ΜΜΕ, με δεδομένο ότι οι ΜΜΕ έχουν περιορισμένους οικονομικούς πόρους.

Αν και υπάρχουν περιπτώσεις διαδικτυακών μαθημάτων που διατίθενται δωρεάν στις επιχειρήσεις, για τα περισσότερα απαιτείται αμοιβή, η οποία μπορεί να κυμαίνεται από 80 έως 800 ευρώ. Γενικά, τα διαδικτυακά εκπαιδευτικά προγράμματα είναι συνήθως λιγότερο δαπανηρά από εκπαιδευτικά τα προγράμματα πρόσωπο με πρόσωπο, σε τάξη. Επίσης, τα προγράμματα που περιλαμβάνουν τη συμμετοχή εκπαιδευτών με αναπηρίες και απαιτούν χρήση τεχνικών βοηθημάτων όπως αναπηρικά αμαξίδια και άλλα εργαλεία προσομοίωσης αναπηρίας ή βοηθητικό εξοπλισμό έχουν συνήθως υψηλότερο κόστος.

Από την πλευρά της ζήτησης, οι εμπειρογνώμονες της ENAT παρατήρησαν ότι είναι σημαντικό η παροχή εκπαίδευσης να γίνεται με αμοιβή. Χωρίς το χρηματικό κόστος που σχετίζεται με την κατάρτιση, οι επιχειρήσεις δεν προσδίδουν μεγάλη αξία σε αυτήν, υπάρχει μικρό κίνητρο για συμμετοχή και μεγάλη πιθανότητα διακοπής των μαθημάτων.

Ωστόσο, οι δαπάνες που σχετίζονται με την εκπαίδευση θεωρούνται συχνά υπερβολικά υψηλές. Προφανώς, οι εκτιμήσεις κόστους ενισχύονται εάν δεν υπάρχει σωστή κατανόηση της σχετικής αγοράς και επομένως και έλλειψη κινήτρων. Επιπλέον, η χρηματοπιστωτική κρίση συνέβαλε στη μείωση διάθεσης κονδυλίων εκ μέρους των ΜΜΕ για εκπαίδευση που αφορά στην προσβασιμότητα.

Ορισμένα μαθήματα κατάρτισης που παρέχονται από εθνικούς οργανισμούς τουρισμού, όπως ο «Visit Flanders», χρηματοδοτούνται από κρατικούς προϋπολογισμούς που διατίθενται στις επιχειρήσεις για την ανάπτυξη προσβάσιμων τουριστικών προϊόντων. Παρομοίως, ορισμένοι αναπηρικοί φορείς βοηθούν στη χρηματοδότηση μαθημάτων κατάρτισης. Ειδικότερα, η χρηματοδότηση του δημόσιου τομέα είναι ένα ζήτημα που πρέπει επίσης να προσαρμοστεί στο πλαίσιο των μέτρων λιτότητας και της συρρίκνωσης των πόρων. Υπάρχει λοιπόν μια ισχυρή επιτακτική ανάγκη να καταστεί η κατάρτιση οικονομικά βιώσιμη μόνη της.

Η παροχή εκπαίδευσης για την προσβασιμότητα που παρέχεται εντός των εταιρειών με ευθύνη και διοργάνωση από το προσωπικό του τμήματος ανθρωπίνων πόρων της εκάστοτε εταιρείας, είναι σχετικά σπάνια και παρέχεται μόνο από μεγαλύτερες αλυσίδες επιχειρήσεων όπως η αλυσίδα ξενοδοχείων Scandic, η οποία διαθέτει

περισσότερα από 300 ξενοδοχεία στη Σκανδιναβία και την Κεντρική Ευρώπη. Η Scandic είναι ένα από τα λίγα παραδείγματα μιας μεγάλης ευρωπαϊκής τουριστικής επιχείρησης που έχει καθιερώσει με επιτυχία "το καλώρισμα όλων των πελατών" σαν μέρος των αξιών και της γενικότερης πολιτικής της. Είναι μοναδικό το γεγονός ότι δημιουργήσει μία θέση «Εκπροσώπου Προσβασιμότητας-Disability Ambassador» , ο οποίος αναφέρεται στον διευθύνοντα σύμβουλο της εταιρείας και επίσης μία λίστα/ πρότυπο με 110 σημεία- κριτηρία προσβασιμότητας για την καθοδήγηση των διευθυνόντων τα ξενοδοχεία, ώστε να κάνουν τις υπηρεσίες τους προσβάσιμες για όλους τους επισκέπτες. Η εταιρεία εκπαιδεύει όλο το προσωπικό της σχετικά με την αναπηρία και γενικότερα την ενημέρωση σχετικά με την προσβασιμότητα σε καθημερινά θέματα και το Δεκέμβριο του 2013 δημιούργησε ένα διαδικτυακό εκπαιδευτικό εργαλείο, διαθέσιμο χωρίς χρέωση, ως μια κίνηση «ανοίγματος» και προθυμίας για διάδοση καλών πρακτικών προσβασιμότητας στον τουριστικό τομέα.⁵

3.6 Κανάλια εμπορίας (μάρκετινγκ)

Για να κατανοήσουμε αν τα μαθήματα κατάρτισης είναι βιώσιμα, είναι επιτακτική η εξέταση των καναλιών εμπορίας και εκδήλωσης ενδιαφέροντος για εκπαίδευση. Η βιωσιμότητα σχετίζεται με την ικανότητα των εκπαιδευτών να προωθήσουν τα εκπαιδευτικά προγράμματα και να πείσουν για την ανάγκη της χρήσης τους, ειδικά σε εκείνες τις περιπτώσεις όπου οι πάροχοι εκπαίδευσης εξαρτώνται από το οικονομικό κέρδος, προκειμένου να συνεχίσουν.

Τα πιο κοινά κανάλια εμπορίας που χρησιμοποιούνται από τους περισσότερους παρόχους εκπαίδευσης είναι αυτό του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, η προώθηση μέσω τουριστικών σχολών και η διαφήμιση μέσω μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Τα κανάλια των μέσων κοινωνικής δικτύωσης φαίνεται να είναι σημαντικά για τις περιπτώσεις όπου τα διαθέσιμα κονδύλια εμπορίας είναι περιορισμένα.

Η διεξοδική έρευνα των περιπτώσιολογικών μελετών δείχνει ότι πολλές από τις εκπαιδευτικές πρωτοβουλίες δυσκολεύονται να προσεγγίσουν το κατάλληλο κοινό. Αυτό κατέδειξε και το 50% των απαντήσεων στην ηλεκτρονική έρευνα, σύμφωνα με την οποία, οι φορείς παροχής κατάρτισης δυσκολεύονται να προσεγγίσουν το κοινό-στόχο τους. Τα περιορισμένα κονδύλια και τα περιορισμένα κανάλια δικτύωσης αποτελούν παράγοντες που παρεμποδίζουν τις προσπάθειες εμπορίας.

Ο πιο αποτελεσματικός τρόπος προσέγγισης των σωστών αποδεκτών είναι η συνεργασία ή η αναζήτηση της υποστήριξης από τους φορείς της τουριστικής βιομηχανίας ή / και άλλων ενδιαφερόμενων μερών.

Αυτοί οι φορείς συνήθως διαθέτουν ήδη τα κατάλληλα εργαλεία και κανάλια επικοινωνίας για να προσεγγίσουν τις επιχειρήσεις για τις οποίες απευθύνονται τα εκπαιδευτικά προγράμματα. Για παράδειγμα, σε συνεργασία με την βρετανική Επιτροπή Ισότητας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων του Ηνωμένου Βασιλείου και με την ABTA, τη βρετανική ένωση ταξιδιωτικών πρακτόρων και πρακτορείων ταξιδιών,

⁵ Βλέπε: 'Ξενοδοχεία Scandic : Διαδικτυακή επιμόρφωση σε θέματα αναπηρίας'
<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.1497>

αναπτύχθηκε ένα ηλεκτρονικό μάθημα που απευθύνεται σε ταξιδιωτικούς πράκτορες στο Ηνωμένο Βασίλειο.

3.7 Μέτρα για την ενίσχυση της ζήτησης

Έχει παρατηρηθεί ότι ακόμα και στις περιπτώσεις όπου είναι δυνατή η προσέγγιση των προς εκπαίδευση ομάδων, εξακολουθεί να είναι δύσκολο να πεισθούν οι επιχειρήσεις για την ανάγκη σχετικής εκπαίδευσης. Για παράδειγμα, ενώ το έτος 2013 ο φορέας δωρεάν Visit England προσέφερε δωρεάν διαδικτυακό εκπαιδευτικό πρόγραμμα για τις πρώτες 1.000 επιχειρήσεις που θα ήθελαν να εγγραφούν, μόνο το 50% των διαθέσιμων θέσεων πληρώθηκε μέχρι το τέλος του έτους. Αυτό σαφώς καταδεικνύει ότι υπάρχει τη γενική έλλειψη ενδιαφέροντος των επιχειρήσεων για την εν λόγω εκπαίδευση.

“Επικοινωνούμε [με τους ενδιαφερόμενους], αλλά δεν επωφελούνται όλοι από την ευκαιρία».

- Ross Calladine, Διευθυντής Υποστήριξης επιχειρήσεων, VisitEngland.

Αυτό οφείλεται σε ένα μείγμα παραγόντων, αλλά συνηθέστερα σχετίζεται με τη δυσκολία να περιγράψουμε τα οφέλη για τις επιχειρήσεις, την έλλειψη χρόνου, αλλά και τους περιορισμένους οικονομικούς πόρους για την ανάπτυξη ευρύτερων στρατηγικών επικοινωνίας. Η απάθεια και η έλλειψη ενημέρωσης αναφέρονται επίσης ως μεγάλα εμπόδια για την προσέγγιση να προσεγγίσουν τα στελέχη για να συμμετάσχουν σε κατάρτιση. Είναι επιτακτική ανάγκη να πεισθούν τα διευθυντικά στελέχη που έχουν την ευθύνη της στρατηγικής ανάπτυξης των επιχειρήσεων σχετικά με την ανάγκη εκπαίδευσης. Σε εκείνες τις περιπτώσεις όπου η κατάρτιση έχει διακοπεί, συχνά συνδέεται με την έλλειψη ενδιαφέροντος από την αγορά. Έτσι, συμπεραίνεται, ότι ενώ υπάρχει διαθέσιμη προσφορά εκπαίδευσης, οι επιχειρήσεις δεν επωφελούνται αυτής της ευκαιρίας. Επιπλέον, η αξιολόγηση των προγραμμάτων της ΕΕ έδειξε την επιτακτική ανάγκη για την προσπάθεια ενημέρωσης σε ολόκληρη την ΕΕ σχετικά με τα ωφέλη και τη σημασία της εκπαίδευσης.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η ίδια δυσκολία παρουσιάζεται και κατά τη διάρκεια διεξαγωγής Ευρωπαϊκών προγραμμάτων. Όπως επισημαίνεται από το πρόγραμμα ATHENA:

“ Οι εργαζόμενοι και υπεύθυνοι σε ΜΜΕ αρχικά δεν έδειξαν ενδιαφέρον. Έπρεπε πρώτα να μπουν στον πειρασμό και να ενθαρρυνθούν να συμμετάσχουν σε μια σειρά εργαστηρίων και εκδηλώσεων”.

Ένας τρόπος προώθησης της σχετικής εκπαίδευσης είναι μέσω της προσαρμογής και ενσωμάτωσης της σε πρότυπα όπως τα συστήματα επισήμανσης. Ένα τέτοιο παράδειγμα είναι το πρόγραμμα «χωρίς εμπόδια» του εθνικού γερμανικού φορέα τουρισμού. Στο πλαίσιο αυτού του εθνικού συστήματος επισήμανσης, τόσο οι ελεγκτές όσο και οι εταιρείες (οι οποίοι ελέγχονται) πρέπει να εκπαιδευτούν. Η ετικέτα αναγνώρισης διαρκεί μόνο τρία χρόνια, επομένως εφόσον και οι εταιρείες πρέπει να υποβάλουν εκ νέου αίτηση για την ανανέωσή της, η ανάγκη εκπαίδευσης είναι διαρκής. Τουλάχιστον ένα μέλος του προσωπικού του προς αξιολόγηση ελεγχόμενου

φορέα ή επιχείρησης πρέπει να συμμετάσχει στην εκπαίδευση. Εάν κάποια μέλη του προσωπικού εγκαταλείψουν την εταιρεία, ένα νέο μέλος πρέπει να εκπαιδεύεται ώστε να εξασφαλίζεται ότι τουλάχιστον ένα άτομο σε κάθε επιχείρηση που φέρει την επωνυμία του ως προσβάσιμη, γνωρίζει τις ανάγκες των ατόμων με αναπηρίες.

3.8 Ομάδες εκπαιδευόμενων

Οι επαγγελματικές ομάδες οι οποίες επωφελούνται από την ευρύτερη διαθεσιμότητα σχετικής εκπαίδευσης είναι οι τρεις βασικές ομάδες **των Διευθυντικών στελεχών, οι ιδιοκτήτες και το προσωπικό πρώτης γραμμής**. Το διαθέσιμο εκπαιδευτικό υλικό για άλλες ειδικές κατηγορίες όπως για παράδειγμα αρχιτέκτονες, πολεοδόμοι και σχεδιαστές ιστοσελίδων, είναι πολύ πιο περιορισμένη. Τέτοια επαγγέλματα είναι εκτός του πεδίου ορισμού της εκπαίδευσης του τουριστικού τομέα και συνεπώς, σε ένα μεγάλο βαθμό δεν έχει συμπεριληφθεί στην ανάλυση για την απαιτούμενη εκπαίδευση.

Διευθυντικά στελέχη και προσωπικό πρώτης γραμμής.

Από τις επίσημες εκπαιδευτικές πρωτοβουλίες που εξετάστηκαν, η πλειοψηφία των μαθημάτων απευθύνεται στο προσωπικό της πρώτης γραμμής. Η περισσότερο συχνά αναφερόμενη επαγγελματική ομάδα προς εκπαίδευση είναι οι εργαζόμενοι στην υποδοχή καταλυμάτων (ρεσεψιονίστ), ιδιαίτερα των ξενοδοχείων, οι οποίοι πρέπει να είναι σε θέση να εξυπηρετούν και να καλωσορίζουν ένα ευρύ φάσμα επισκεπτών.

Εκτός από τους εργαζόμενους στην υποδοχή πελατών, οι επαγγελματικές ομάδες οι οποίες εκπαιδεύονται συχνότερα σε θέματα σχετικά με τις απαιτήσεις και την προσβασιμότητα των ατόμων με αναπηρίες, είναι το προσωπικό των αεροδρομίων και το προσωπικό των αεροπορικών εταιρειών. Ορισμένοι εκπαιδευτικοί φορείς ανέφεραν ότι η αφετηρία για αυτό υπήρξε η οδηγία της ΕΕ για τα δικαιώματα των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα στις αεροπορικές μεταφορές (1107/2006). Επιπλέον, ανάλογα με το εκάστοτε εθνικό πλαίσιο άλλες κατηγορίες εκπαιδευομένων είναι οι οδηγοί λεωφορείων και τρένων. Για παράδειγμα, στο Λουξεμβούργο, η Εθνική Εταιρεία Μεταφορών (CFL - Chemin de Fer Luxembourg) και ο Δήμος του Λουξεμβούργου παρέχουν μονοήμερη εκπαίδευση για τους οδηγούς, καθώς αυτό αποτελεί νομική υποχρέωση.

Επιπλέον, υπάρχουν σχετικά εκπαιδευτικά προγράμματα για επαγγελματίες όπως οι τουριστικοί οδηγοί, αχθοφόροι καθώς και για επαγγελματίες που εργάζονται σε πολιτιστικά κέντρα και μουσεία.

Στα επαγγέλματα του πρώτου γραμμής με χαμηλή διαθεσιμότητα εκπαίδευσης συμπεριλαμβάνονται οι μπάρμαν και όσοι εργάζονται οι κάθε είδους φροντιστές των επιχειρήσεων. Αυτά είναι επαγγέλματα είναι συνήθως χαμηλής ειδίκευσης και για το λόγο αυτόν, είναι πιο πιθανό να συμμετάσχουν σε σχετικές εκπαιδευτικές διαδικασίες κατά τη διάρκεια εκτέλεσης των καθηκόντων τους, αντί σε επίσημα εκπαιδευτικά προγράμματα.

Είναι αξιοσημείωτο ότι η έρευνα δεν περιλαμβάνει στοιχεία και ενημέρωση σχετικά με τη διαθεσιμότητα κατάρτισης για σεφ, μάγειρες ή βοηθούς στα μαγειρεία. Αυτό μπορεί να σχετίζεται με το γεγονός ότι, για παράδειγμα, οι τροφικές αλλεργίες ή δυσανεξίες δεν θεωρούνται αναπηρίες με την παραδοσιακή έννοια του όρου. Υπάρχει ακόμη μια γενικότερη αντίληψη η οποία κατά κανόνα συνδέει την έννοια του προσβάσιμου τουρισμού με τη φυσική προσβασιμότητα, πράγμα το οποίο παρατηρείται σταμπορεί να διαπιστωθεί και στις απαιτήσεις προσβασιμότητας που καλύπτονται από την κατάρτιση.

Από τα υπάρχοντα επίσημα εκπαιδευτικά προγράμματα, τα περισσότερα αφορούν στις λειτουργίες διαχείρισης και απευθύνονται στα διευθυντικά στελέχη του τομέα ξενοδοχείων και εστιατορίων. Εν τω μεταξύ, παρατηρείται σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, μια γενική έλλειψη εκπαιδευτικών προγραμμάτων σχετικά με την ενημέρωση σε θέματα αναπηρίας όσον αφορά στους ιδιοκτήτες και τα στελέχη του τομέα μεταφορών καθώς και στους νομοθέτες και στους δημόσιους υπαλλήλους. Με δεδομένη την ανάπτυξη του προσβάσιμου τουρισμού σε ορισμένους τομείς, η εκπαίδευση των πολιτικών και υπευθύνων για τον προγραμματισμό του τουρισμού φαίνεται να είναι εξ ίσου αναγκαία

Ενώ η εκπαίδευση είναι διαθέσιμη για τις περισσότερες επαγγελματικές ομάδες, ο αριθμός των συμμετεχόντων εξακολουθεί να είναι αρκετά χαμηλός. Η έρευνα σχετικά με τα προγράμματα που χρηματοδοτήθηκαν από την ΕΕ έδειξε ότι για ορισμένα εξ αυτών, ο αριθμός των συμμετεχόντων κυμαίνεται στα 10-30 άτομα, ενώ για άλλης φύσης εκπαιδευτικά προγράμματα το ποσοστό των συμμετεχόντων ανέρχεται σε περισσότερες από εκατοντάδες. Ωστόσο, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι τα ποσοστά αυτά είναι μεν πολύ χαμηλά, αλλά παράλληλα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι είναι πολύ μεγάλος ο αριθμός των απασχολούμενων στον τομέα του τουρισμού.

3.9 Περιεχόμενο εκπαιδευτικών προγραμμάτων

Στις χώρες της Ε.Ε, παρόλο που ορισμένα τμήματα του περιεχομένου και κάποια υλικά των εκπαιδευτικών προγραμμάτων είναι προσαρμοσμένα στις τοπικές συνθήκες της εκάστοτε χώρας ή περιοχής, όπως παρατηρήθηκε στα περισσότερα από τα εκπαιδευτικά μαθήματα που εξετάστηκαν, γενικότερα υπάρχει μια κοινή σειρά θεματολογίας και εκπαιδευτικών μοντέλων.

3.10 Σχεδιασμός εκπαιδευτικών προγραμμάτων

Τα περισσότερα εκπαιδευτικά υλικά και τα εκπαιδευτικά προγράμματα δεν είναι άμεσα διαθέσιμα στο κοινό. Πολλοί οργανισμοί χρεώνουν αμοιβή για τα σχετικά προγράμματα, και αυτό συνεπάγεται τη μη δημοσιοποίηση του εκπαιδευτικού υλικού. Ως εκ τούτου, η βάση για την ανάλυση των υφιστάμενων εκπαιδευτικών προγραμμάτων είναι οι έρευνες των εταιρών του προγράμματος ELEVATOR και οι περιπτώσιακές μελέτες του ENAT το έτος 2014.

Σε γενικές γραμμές, τόσο τα μαθήματα εξ αποστάσεως όσο και η εκπαίδευση στην τάξη αναπτύσσονται σε ένα σύνολο ενότητων ή θεμάτων που εξετάζουν διαφορετικές πτυχές της αναπηρίας. Ορισμένα εκπαιδευτικά προγράμματα έχουν επίσης αναπτύξει γενικές ενότητες οι οποίες μπορούν να προσαρμοστούν στις ειδικές για τον τομέα συνθήκες. Για παράδειγμα, ο Πορτογαλικός φορέας-πάροχος κατάρτισης

Perfil έχει αναπτύξει ένα πρόγραμμα το οποίο περιλαμβάνει μια βασική κεντρική ενότητα σχετικά με τη γενική ενημέρωση για θέματα αναπηρίας. Συμπληρωματικά, μετά το βασικό μάθημα υπάρχουν 3 εξειδικευμένα μαθήματα με τα οποία οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να αποκτήσουν ειδικές γνώσεις στον τομέα, οι οποίες είναι πολύ σημαντικές για συγκεκριμένα επαγγέλματα.

Λαμβάνοντας υπόψη το μήκος των παρεχόμενων μαθημάτων, φαίνεται ότι η πλειονότητα των εκπαιδευτικών προγραμμάτων καλύπτει μόνο τις δεξιότητες εισαγωγικού επιπέδου.

Για παράδειγμα, κατά την αξιολόγηση του προγράμματος, ακολουθώντας το πρόγραμμα TACTALL (The Accessible City for All -Η Προσβάσιμη Πόλη για όλους), που χρηματοδοτήθηκε από την ΕΕ, οι 11 συμμετέχουσες επιχειρήσεις διαπίστωσαν ότι το απαιτούμενο 40ωρο ήταν πολύ μεγάλο για μικρές τουριστικές επιχειρήσεις. Ωστόσο, οι υπεύθυνοι του προγράμματος υποστήριξαν ότι, θεωρητικά, αυτός είναι ο χρόνος που απαιτείται για την πλήρη κατανόηση του περιεχομένου του μαθήματος. Λαμβάνοντας αυτά υπόψη, πολλά από τα εκπαιδευτικά προγράμματα είναι σχετικά μικρά και παρέχουν μόνο βασική κατάρτιση.

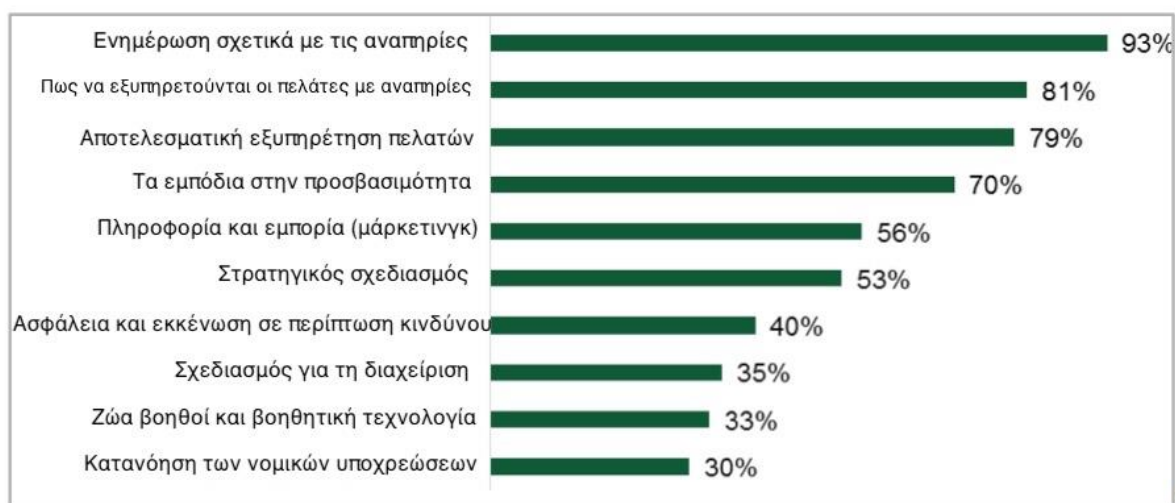
3.11 Περιεχόμενο μαθημάτων και αποτελέσματα για τις διάφορες κατηγορίες προσωπικού

Η ενημέρωση σχετικά με τα άτομα με αναπηρίες αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο των περισσότερων εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

Σε σχέση με την ευρεία διαθεσιμότητα εκπαιδευτικών πρωτοβουλιών για προσωπικό πρώτης γραμμής, Η έρευνα έδειξε ότι το συνηθέστερο περιεχόμενο των εκπαιδευτικών προγραμμάτων για προσωπικό πρώτης γραμμής, στο σύνολό του αφορά στον τρόπο εξυπηρέτησης των ατόμων με αναπηρίες καθώς και στις αρχές της αποτελεσματικής εξυπηρέτησης των πελατών.

Το περισσότερο ελλιπές θέμα της σχετικής κατάρτισης είναι η κατανόηση των νομικών απαιτήσεων. Η μελέτη των διαφόρων περιπτώσεων δείχνει ότι οι πάροχοι εκπαίδευσης συνειδητά δεν εστιάζουν στις νομικές υποχρεώσεις των επιχειρήσεων. Αντ' αυτού, θεωρείται ότι είναι πιο αποτελεσματικό να παρουσιάζονται οι δυνατότητες της προσβάσιμης αγοράς προσβασιμότητας προκειμένου οι επιχειρήσεις να συμμετάσχουν με θετική διάθεση στα εκπαιδευτικά προγράμματα.

Σχήμα: Περιεχόμενο των επίσημων εκπαιδευτικών προγραμμάτων (από τη μελέτη ENAT, Επιτροπή της ΕΕ, 2014).



Οι έρευνες του προγράμματος ELEVATOR στην Τσεχία, την Ελλάδα, την Ιταλία και τη Σλοβενία έδειξαν μια μεγάλη ομοιότητα με άλλα εκπαιδευτικά προγράμματα στην ΕΕ, αναφορικά με τα μαθησιακά αποτελέσματα σε σχέση με τον στόχο των προγραμμάτων.

Παρακάτω παρουσιάζεται ένας κατάλογος αυτών των μαθησιακών αποτελεσμάτων για τις διαφορετικές κατηγορίες προσωπικού.

Μαθησιακά αποτελέσματα για το προσωπικό πρώτης γραμμής

- Γνώση βασικών εννοιών του προσβάσιμου τουρισμού/"Τουρισμός για όλους"
- Κατανόηση της προσβασιμότητας ως σήμα ποιότητας και ανταγωνιστικότητας
- Γνώση των κατηγοριών των πελατών του προσβάσιμου τουρισμού και των αναγκών/απαιτήσεών τους
- Γνώση των διαφόρων μορφών αναπηρίας
- Γνώση των εμποδίων που πρέπει να ξεπεράσουν τα άτομα με αναπηρίες όταν ταξιδεύουν και των συγκεκριμένων αναγκών τους, ανάλογα με τις διαφορετικές αναπηρίες
- Γνώση σχετικά με τα οφέλη της προσβασιμότητας για τον ευρύτερο πληθυσμό, με βάση τις αρχές του Καθολικού Σχεδιασμού / Σχεδιασμού για Όλους
- Ικανότητα επικοινωνίας και σωστής συμπεριφοράς προς τους επισκέπτες με συγκεκριμένες ανάγκες πρόσβασης
- Γνώση σχετικά με την αντιμετώπιση και την ικανοποίηση επισκεπτών με συγκεκριμένες ανάγκες πρόσβασης

Διευθυντικά στελέχη του Τουριστικού τομέα και των επιχειρήσεων Tourism

- Γνώση των κυρίων δραστηριοτήτων και τάσεων του τουριστικού τομέα
- Ικανότητα εντοπισμού περιπτώσεων αριστείας
- Ικανότητα για προετοιμασία ενός προγράμματος το οποίο θα στοχεύει σε μία τουριστική εμπειρία "προσβάσιμη για όλους"

- Ικανότητα για τη πρόταση μέτρων για την ανάπτυξη του προσβάσιμου τουρισμού στον εκάστοτε συγκεκριμένο προορισμό
- Γνώση των βασικών χαρακτηριστικών των της προσβάσιμης πληροφόρησης και των απαιτούμενων πληροφοριών σχετικά με την προσβασιμότητα
- Ικανότητα διακρίσης επαρκούς και μη επαρκούς πληροφόρησης σχετικά με την προσβασιμότητα των τουριστικών εγκαταστάσεων ή προορισμών
- Γνώση των βασικών παραμέτρων της προσβασιμότητας του φυσικού περιβάλλοντος και μιας εγκατάστασης
- Κατανόηση ιδεών για την υιοθέτηση απλών λύσεων που θα βελτιώσουν την προσβασιμότητα μιας εγκατάστασης
- Βελτίωση των δεξιοτήτων επικοινωνίας με άτομα με αναπηρίες
- Ικανότητα αναγνώρισης καλών παραδειγμάτων προσβάσιμων υπηρεσιών και προϊόντων.

Ξεναγοί ⁶

- Γνώση σχετικά με το τι περιλαμβάνει η δραστηριότητα του ξεναγού
- Γενική ενημέρωση και εικόνα περί των νομοθετικών προϋποθέσεων στον τομέα των δραστηριοτήτων τουριστικού οδηγού
- Γνώση όλων των σχετικών εξειδικευμένων θεμάτων του επαγγέλματος του ξεναγού
- Σωστή πληροφόρηση σχετικά με τις κατηγορίες των πελατών
- Απόκτηση μιας γενικής εικόνας για την ξενάγηση ατόμων με αναπηρίες, ηλικιωμένων, παιδιών ή άλλων ομάδων ατόμων με ανάγκες πρόσβασης
- Εισαγωγή και καθοδήγηση των ξεναγών για την ξενάγηση επισκεπτών με νοητική υστέρηση.

Διευθυντικά στελέχη Τεχνικών υπηρεσιών και διαχείρισης

- Απόκτηση γενικής εικόνας των βασικών εννοιών σχετικά με την προσβασιμότητα μιας εγκατάστασης
- Καλή πληροφόρηση σχετικά με τη νομοθεσία και τα πρότυπα για τη δημιουργία προσβάσιμων χώρων
- Γνώση σχετικά με εξειδικευμένες τεχνικές λύσεις για προσβάσιμες εγκαταστάσεις και χώρους

Μεταπτυχιακοί φοιτητές

Εντοπίστηκε ένα μεταπτυχιακό πρόγραμμα με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

⁶ Γενικά, συνιστάται οι επαγγελματικοί Τουριστικοί οδηγοί στην Ευρώπη να εκπαιδεύονται σύμφωνα με το **πρότυπο EN 15565: 2008**. Πέραν τούτου, είναι επιθυμητή η πρόσθετη κατάρτιση προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι ειδικές ανάγκες προσβασιμότητας και επικοινωνίας των τουριστών με αναπηρίες.

- Κατά την ολοκλήρωση του μεταπτυχιακού, οι σπουδαστές θα πρέπει να σχεδιάσουν και να παρουσιάσουν ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα για τη δημιουργία μιας προσβάσιμης τουριστικής επιχείρησης.
- Στη συνέχεια το πρόγραμμα αυτό θα συζητηθεί με τους εκπαιδευτικούς και τους ενδιαφερόμενους επισκέπτες

Προσωπικό Μουσείων

Σε ένα συγκεκριμένο πρόγραμμα κατά το οποίο εκπαιδεύτηκε το προσωπικό μουσείων, για κάθε μουσείο υπήρχαν 7 βιντεοπαιχνίδια. Αυτά περιελάμβαναν: παρουσίαση του μουσείου σε γλώσσα LIS, βίντεο με παρουσίαση του μουσείου στα αγγλικά και μουσική, παρουσίαση του μουσείου στα ιταλικά με αφηγηματικό τρόπο και με μουσική, βίντεο σχετικά με τη συλλογή του μουσείου στα ιταλικά με μουσική και ένα βίντεο σχετικά με την ιστορία του μουσείου στα αγγλικά και τη μουσική.

Τα πρόσφατα και τρέχοντα χρηματοδοτούμενα από την ΕΕ προγράμματα σχετικά με την εκπαίδευση του προσωπικού των μουσείων περιλαμβάνουν θέματα όπως⁷:

- Ενημέρωση σχετικά με την προσβασιμότητα
- Αλυσίδα προσβασιμότητας
- Χαρτογράφηση προσβασιμότητας
- Εξυπηρέτηση πελατών
- Μετάφραση και διερμηνεία
- Γραφικές τέχνες, εκθεσιακός σχεδιασμό, πολυαισθητηριακές εκθέσεις
- Ξενάγηση
- Εργαστήρια και διαδραστικές δραστηριότητες.

Τουριστικοί πράκτορες

Γνώση σχετικά με :

- Την προέλευση και την ιστορία του προσβάσιμου τουρισμού, την εξέλιξη της αγοράς και τις κατηγορίες των καταναλωτών
- Τα σημαντικότερα προγράμματα στην Ιταλία, τι συμβαίνει σε άλλες χώρες, η Ευρώπη και ο προσβάσιμος τουρισμός, μια έρευνα αγοράς.
- Την ανταπόκριση στις ανάγκες αυτής της αγοράς, όπως εργαλεία και πληροφοριακοί πόροι που χρησιμοποιούνται για την οργάνωση μιας πρότασης για ένα Ταξίδι για Όλους.
- Από την αναπηρία στην ανάγκη, μια «ανάλυση των αναγκών των ατόμων με κινητικές και αισθητηριακές αναπηρίες (ακοή και όραση).
- Δυνατότητα δημιουργίας πακέτων εκδρομών για πελάτες με ειδικές ανάγκες. Φιλοξενία και ικανοποίηση των αναγκών αυτών των πελατών
- Δυνατότητα επικοινωνίας: Θετική επικοινωνία - Επικοινωνία με το εμπορικό σήμα, σε αυτή την περίπτωση το χωριό για όλους - V4A®

Αρχιτέκτονες, Πολεοδόμοι και Σχεδιαστές

Γνώση σχετικά με τα ακόλουθα θέματα:

⁷ Για παράδειγμα, Πρόγραμμα COME-IN! : <http://www.interreg-central.eu/Content.Node/COME-IN.html> και ACT / Accessible Culture & Training project: <http://pagines.uab.cat/act/>

- Εισαγωγή στην προσβασιμότητα
- Προσβασιμότητα και πολυεστιακό σχεδιασμό
- Καθολικό Σχεδιασμό
- Έννοια της ένταξης
- Εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία σχετικά με την προσβασιμότητα και την άρση των αρχιτεκτονικών εμποδίων
- Αναλύσεις αναγκών που σχετίζονται με τους τύπους αναπηριών, τις πρακτικές και τη συμπεριφορά
- Τάσεις της αγοράς προσβασιμότητας. του τουρισμού και των εμπορικών δραστηριοτήτων
- Φιλοξενία, προσβασιμότητα και ανάλυση αναγκών
- Μέθοδοι ανάλυσης δομών
- Εφαρμοσμένη ακουστική και προσβασιμότητα
- Έλεγχος θορύβου και μετριάσμος
- Σχεδιασμός δημόσιων χώρων και εγκαταστάσεων, πεζοδρομίων, αστικού εξοπλισμού, αποχέτευσης
- Έπιπλα και εξαρτήματα σε εμπορικούς χώρους
- Περιπτώσιολογικές μελέτες και λύσεις για την εξάλειψη των αρχιτεκτονικών εμποδίων
- Διμοπράτηση προσβάσιμων κτιρίων και εγκαταστάσεων και έλεγχος συμμόρφωσης.

Διευθυντικά στελέχη με ειδική εμπειρία (βοηθητική τεχνολογία)

Γνώση σχετικά με τα ακόλουθα θέματα:

- Δημιουργία μιας ισότιμης εμπειρία για όλους, από το σχεδιασμό, τη μεταφορά και τη συνολική διάρκεια της διαμονής των πελατών
- Υποστήριξη με τη χρήση των διαθέσιμων διαφορετικών τύπων τεχνικών βοηθημάτων και άλλων βοηθητικών τεχνολογιών
- Αντιμετώπιση κρίσιμων καταστάσεων και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης που προκύπτουν σε σχέση με διάφορους τύπους αναγκών
- Μεγιστοποίηση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται για την κάλυψη των αναγκών των βασικών ομάδων ατόμων με αναπηρίες

Προσωπικό υποδοχής και θυρωροί ξενοδοχείων

Αποτελέσματα εκπαίδευσης/αποκτηθείσες γνώσεις:

- Δημιουργία μιας ισότιμης εμπειρίας για όλους, από το σχεδιασμό έως τη μεταφορά και τη συνολική διάρκεια της διαμονής των πελατών
- Προσφορά απλών πληροφοριών σχετικά με την προσβασιμότητα του ξενοδοχείου για κάθε συγκεκριμένη ανάγκη.
- Διαδικασία check-in / check-out για πελάτες με αναπηρίες
- Αξιολόγηση του επιπέδου προσβασιμότητας των υπηρεσιών που προσφέρει το ξενοδοχείο.
- Μεγιστοποίηση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται για την εξυπηρέτηση των απαιτήσεων των βασικών κατηγοριών πελατών με αναπηρίες

Προσωπικό τομέα μεταφορών

Αποτελέσματα εκπαίδευσης/αποκτηθείσες γνώσεις:

- Δημιουργία μιας ισότιμης εμπειρίας για όλους, από το σχεδιασμό έως τη μεταφορά και τη συνολική διάρκεια της διαμονής των πελατών
- Υποστήριξη των πελατών με αναπηρία για τη μεταφορά τους προς και από το ξενοδοχείο.
- Σωστή χρήση των τεχνικών βοηθημάτων και τεχνολογιών.
- Αξιολόγηση του επιπέδου προσβασιμότητας των εγκαταστάσεων και των προσφερομένων υπηρεσιών και παροχή συμβουλών για τη βελτίωσή τους.
- Μείωση απροσδόκητων καταστάσεων και παροχή υπηρεσιών διάσωσης σε όλες τις ομάδες πελατών, συμπεριλαμβανομένων των πελατών με αναπηρίες

4 ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΩΝ, ΑΔΥΝΑΜΙΩΝ, ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ ΚΑΙ ΑΠΕΙΛΩΝ (SWOT ANALYSIS): ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζονται οι ενδείξεις «Ισχύς, Αδυναμίες, Ευκαιρίες και Απειλές» (SWOT) των προϋποθέσεων για την παροχή εκπαίδευσης σχετικά με τον προσβάσιμο τουρισμό στις χώρες των εταίρων, τόσο στην επίσημη όσο και στην άτυπη εκπαίδευση..

Τα στοιχεία για την ανάλυση SWOT συγκεντρώθηκαν από εμπειρογνώμονες της ομάδας ELEVATOR στον προσιτό τουρισμό στην Τσεχία, την Ελλάδα, τη Σλοβενία και την Ιταλία.

Τα αποτελέσματα των αναλύσεων SWOT περιγράφονται στην περίληψη της παρούσας έκθεσης.

Τα στοιχεία εμφανίζονται με τη μορφή πίνακα στις επόμενες σελίδες.

Πίνακας SWOT: Στοιχεία που συγκεντρώθηκαν από τους εταίρους του ELEVATOR σχετικά με τους όρους προσβάσιμου τουρισμού στην Τσεχία, την Ελλάδα, τη Σλοβενία, την Ιταλία

<p>Πλεονεκτήματα που μπορούν να συμβάλουν στην παροχή εκπαίδευσης για τον προσβάσιμο τουρισμό για τις MME στη χώρα σας</p> <ol style="list-style-type: none"> Υπάρχοντα καλά παραδείγματα έργων και προϊόντων για προσβάσιμο τουρισμό, συμπεριλαμβανομένων προγραμμάτων κατάρτισης και υλικού για περαιτέρω εκπαίδευση και ΕΕΚ (αν και όχι πολλά). (CZ) Αρκετά πυκνό δίκτυο εκπαιδευτικών ιδρυμάτων ειδικευμένων στον τουρισμό (δεκάδες πανεπιστήμια, κολέγια και σχολεία δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης που ασχολούνται με την αρχική κατάρτιση στον τουριστικό τομέα). (CZ) Βελτίωση των υπηρεσιών (θετικές αλλαγές στην ποιότητα) και θεματικά πλούσια τουριστική προσφορά, υψηλό πολιτιστικό-ιστορικό και φυσικό δυναμικό, πυκνό και καλάίσθητο δίκτυο μονοπατιών παγκοσμίως μοναδικό. (CZ) Βελτίωση της κατάστασης των ατόμων με αναπηρία χάρη στην καλύτερη ενημέρωση του κοινού σχετικά με την αναπηρία. (CZ) Η επαγγελματική κατάρτιση στα δημόσια εκπαιδευτικά ιδρύματα είναι δωρεάν και χάρη στο χρηματοδοτούμενο έργο υλοποιήθηκαν και πολλά εκπαιδευτικά προγράμματα για ενήλικες και δωρεάν. (CZ) Ενδεχόμενη πρόσβαση στα κεφάλαια της ΕΕ μέσω προγραμμάτων όπως το ERASMUS + (GR) Πολύ καλή ευκαιρία για την ανάπτυξη των υπηρεσιών τους. (SLO) Πολύ ισχυρές οργανώσεις για άτομα με αναπηρία. (SLO) Υπάρχει ένας τεράστιος αριθμός MME που εργάζονται στον τομέα του τουρισμού (πάνω από το 90%) που χρειάζονται κατάρτιση. (TO) Η μέση ηλικία των ατόμων που εργάζονται στον τομέα είναι χαμηλή και οι 	<p>Αδυναμίες στην παροχή εκπαίδευσης για τον προσβάσιμο τουρισμό για τις MME στη χώρα σας</p> <ol style="list-style-type: none"> Τα υφιστάμενα προγράμματα κατάρτισης για τον ΑΤ υλοποιούνται στα πλαίσια των χρηματοδοτούμενων προγραμμάτων με εφάπαξ δράσεις, μετά το πέρας του προγράμματος, τα μαθήματα αυτά δεν προσφέρονται στην εμπορική αγορά λόγω έλλειψης ζήτησης, αστάθειας του συστήματος χρηματοδότησης και εφαρμογής. (CZ) Έλλειψη εμπειρογνομόνων και εκπαιδευτών για προσβάσιμο τουρισμό / Κάθε πρόγραμμα για εκπαιδευτές / εκπαιδευτικούς (απροετοιμάτα εκπαιδευτικά ιδρύματα). (CZ) Απουσία οποιασδήποτε έρευνας για τις εκπαιδευτικές ανάγκες στην ΑΤ. (CZ) Ανεπαρκής ενημέρωση σε θέματα προσβάσιμου τουρισμού μεταξύ των υπευθύνων για τη χάραξη πολιτικής, των παραγόντων του τουρισμού και του επαγγελματικού κοινού, έλλειψη έμπνευσης και συνεπώς επικρατούσα μάλλον αποσχιστική στάση απέναντι στην υποστήριξη και ανάπτυξη του ΑΤ (εκπαίδευση ή επενδύσεις στον τομέα αυτό). (CZ) Δεν υπάρχει επί του παρόντος πρόγραμμα σπουδών για την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση ή την Εκπαίδευση Ενηλίκων για τον τομέα του προσβάσιμου τουρισμού και υπάρχει έλλειψη κατάλληλου (αποτελεσματικού και πρακτικού) εκπαιδευτικού υλικού στην τσεχική γλώσσα για να αποκτήσουν αυτές τις ικανότητες. (CZ) Διαφορετικά επίπεδα ποιότητας στους εκπαιδευτικούς και στα προγράμματα σπουδών στην ΕΕΚ στον τομέα του τουρισμού. (CZ) Χαμηλή συμμετοχή των ενηλίκων σε όλες τις μορφές περαιτέρω εκπαίδευσης. (CZ) Απουσία ποιοτικής επιμόρφωσης στον τομέα του τουρισμού.
---	--

<p>νέοι είναι πιο ανοικτοί στο θέμα. (TO)</p> <p>11. Υπάρχει μια καλή τεκμηρίωση και εκπαιδευτικές διαδρομές που αναπτύχθηκαν τα τελευταία 15 χρόνια μέσω προγραμμάτων που χρηματοδοτήθηκαν από την ΕΚ. (TO)</p>	<p>Προβλήματα προγραμμάτων που χρηματοδοτούνται από την ΕΕ που επικεντρώνονται στην περαιτέρω εκπαίδευση στον τουρισμό (δωρεάν εκπαίδευση). Η επικρατούσα ποσότητα σε σχέση με την ποιότητα, την έλλειψη αποτελεσματικότητας, την έλλειψη κινήτρων και τη στάση των αποδεκτών σε μια τέτοια εκπαίδευση, χαμηλή πειθαρχία των συμμετεχόντων) κ.λπ. (CZ)</p> <p>9. Περιορισμένη ικανότητα των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και διδακτικού προσωπικού να ανταποκρίνονται εγκαίρως στις τρέχουσες ανάγκες των εργοδοτών, στις τάσεις στην αγορά εργασίας ή στον τουρισμό (CZ)</p> <p>10. Χαμηλό επίπεδο καινοτομίας μέχρι σήμερα στον τουριστική αλυσίδα, ανταποκρινόμενο στις νέες τάσεις της ζήτησης. (CZ)</p> <p>11. Η συνεχιζόμενη στερεότυπη στάση της κοινωνίας απέναντι στα άτομα με αναπηρίες. (CZ)</p> <p>12. Οικονομικοί παράγοντες- η κρίση περιορίζει όλες τις δραστηριότητες. (GR)</p> <p>13. Δεν υπάρχει πολιτική ηγεσία για την προώθηση και την οργάνωση του προσβάσιμου τουρισμού. (GR)</p> <p>14. Λίγα παραδείγματα τοπικών πρωτοβουλιών, αλλά αυτά δεν προωθούνται, ούτε διαδίδονται και επομένως δεν συμβάλλουν σε γενικές βελτιώσεις. Π.χ. Μελέτες από τα μέλη του ENAT (προσβάσιμες πολιτιστικές διαδρομές στην πόλη της Πάτρας), Κομοτηνή - ελληνογερμανική διάσκεψη το 2015, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης (Μελέτες Μουσείων), Συνέδριο Τουρισμού στην Κω το έτος 2015; και έργα υποδομής στο Ρέθυμνο, - δεν είναι γνωστά ή υποστηρίζονται ενεργά. (GR)</p> <p>15. Οικονομικές συνθήκες (SLO)</p> <p>16. Επίπεδο εκπαίδευσης (SLO)</p> <p>17. Μη επίσημη εκπαίδευση (SLO)</p> <p>18. Δεν υπάρχει οικονομική ή οργανωτική υποστήριξη από τους εθνικούς και τοπικούς θεσμούς, εκτός από επί τόπου εκδηλώσεις και καμπάνιες. (IT)</p> <p>19. Σε όλες σχεδόν τις περιπτώσεις, η προσφορά κατάρτισης δεν προβλέπει</p>
--	--

	<p>δραστηριότητες που αποσκοπούν στην κατανόηση και στην τεχνική αξιολόγηση των αναγκών τουριστών με ειδικές ανάγκες. (IT)</p> <p>20. Υπάρχει πολύ κακή σχέση μεταξύ πανεπιστημίων και οργανισμών επαγγελματικής κατάρτισης και εμπειρογνομώνων. Σε ακαδημαϊκό επίπεδο δεν λαμβάνονται επαρκώς υπόψη οι ανάγκες κατάρτισης και η εκπαιδευτική πορεία που αναπτύσσεται από οργανισμούς επαγγελματικής κατάρτισης ή από ευρωπαϊκά προγράμματα. (IT)</p> <p>21. Το μεγαλύτερο μέρος της κατάρτισης προέρχεται από κονδύλια των ευρωπαϊκών προγραμμάτων και δεν έχει μεγάλη διάρκεια ζωής μετά το τέλος των κονδυλίων. (IT)</p> <p>22. Τα περισσότερα από τα εκπαιδευτικά προγράμματα δεν παρέχουν αξιόπιστα και γνωστά πιστοποιητικά. (IT)</p> <p>23. Τα πανεπιστημιακά μαθήματα τουρισμού είναι πολύ φτωχά σχετικά με θέματα προσβάσιμου τουρισμού. (IT)</p> <p>24. Η ποιότητα των νέων ιδιωτικών μαθημάτων για τον προσβάσιμο τουρισμό που οργανώνονται από νέους φορείς δεν είναι εύκολο να αξιολογηθεί, ειδικά εάν δεν υπάρχουν στοιχεία για μια σωστή εκπαιδευτική πορεία. (IT)</p>
<p>Ευκαιρίες που μπορούν να βελτιώσουν την παροχή εκπαίδευσης για τον προσβάσιμο τουρισμό για τις ΜΜΕ στη χώρα σας</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Κάθε εκπαιδευτικός φορέας έχει την αρμοδιότητα να δημιουργεί το δικό του πρόγραμμα-πλαίσιο και να αποφασίζει ποια μαθήματα θα διδαχθούν και ποιες ικανότητες και πώς θα αναπτυχθούν έτσι ώστε να συμπεριλάβει τον προσβάσιμο τουρισμό στο πρόγραμμα σπουδών. (CZ) 2. Υποστήριξη της ΑΤ από το Υπουργείο Περιφερειακής Ανάπτυξης μέσω του προγράμματος επιχορήγησης Προσβάσιμο ταξίδι για Όλους. (CZ) 3. Εθνικό πλαίσιο προσόντων και αναγνώριση της άτυπης μάθησης 	<p>Απειλές που ενδέχεται να παρεμποδίσουν την παροχή εκπαίδευσης για τον προσβάσιμο τουρισμό για τις ΜΜΕ στη χώρα σας</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Οι εργοδότες - οι οποίοι αντιπροσωπεύουν κυρίως τις μικρές επιχειρήσεις - έχουν μικρότερες οικονομικές δυνατότητες για επενδύσεις στην κατάρτιση των εργαζομένων τους, συχνά δεν έχουν προϋποθέσεις για να επιτρέψουν στους εργαζομένους χρόνο για εκπαίδευση. (CZ) 2. Οι χαμηλότεροι μέσοι μισθοί και η χαμηλή ποιότητα των συνθηκών εργασίας στον τουρισμό, η έλλειψη κινήτρων των αποφοίτων από εκπαιδευτικά ιδρύματα που σχετίζονται με τον

<p>(σύμφωνα με τον νόμο αριθ. 179/2006 Coll., Σχετικά με την αναγνώριση των αποτελεσμάτων της περαιτέρω εκπαίδευσης) - την ανάγκη να συνδέονται τα προσόντα στον τουρισμό στο εθνικό πλαίσιο προσόντων και τα προγράμματα σπουδών (θετικός αντίκτυπος στο εκπαιδευτικό σύστημα στον τομέα του τουρισμού). (CZ)</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων για την πολιτική τουρισμού σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο θεωρούν τον τουρισμό ως έναν από τους τομείς προτεραιότητας για περαιτέρω οικονομική ανάπτυξη. (CZ) 5. Αύξηση της δραστηριότητας των τοπικών κυβερνήσεων και των δημοτικών ενώσεων στον τομέα της συνεργασίας για τη δημιουργία της τοπικής τουριστικής αλυσίδας. (CZ) 6. Οι αυξανόμενες απαιτήσεις στους παρόχους τουριστικών υπηρεσιών και η ανταγωνιστική πίεση - η σημασία της παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών, η διασύνδεση των αξιοθέατων (ανάγκη συνεργασίας), η καλύτερη προώθηση και ευρεία εμπορία του προορισμού, η προσπάθεια διαφοροποίησης του χώρου για την ανάπτυξη του Προσβάσιμου Τουρισμού. (CZ) 7. Η εκπαίδευση μπορεί να παρασχεθεί μέσω προγραμμάτων της ΕΕ - αλλά αυτό θα απαιτούσε πρώτα την "Εκπαίδευση των εκπαιδευτών". (GR) 8. Συνεργασία με διάφορα εκπαιδευτικά ιδρύματα (SLO) 9. Νομοθεσία (SLO) 10. Τουριστικός Σύνδεσμος Σλοβενίας 11. Η νέα καινοτομία στον τομέα των πολυμέσων μπορεί να συμβάλει στην εξεύρεση λύσεων κατάρτισης που ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες των επιχειρηματιών των ΜΜΕ (χρόνος, ρυθμός, πιο ευέλικτη επιλογή θέματος). (IT) 12. Υπάρχει ένας τεράστιος αριθμός ΜΜΕ που δραστηριοποιούνται στον τομέα του τουρισμού, οι οποίες δεν έλαβαν καμία κατάρτιση σχετικά με τα ζητήματα της προσβασιμότητας. (IT) 13. Οι περισσότερες από τις ΜΜΕ διοικούνται από νέους που είναι 	<p>τουρισμό, τον υψηλό κύκλο εργασιών εντός και εκτός της βιομηχανίας, η ασταθής ομάδα εργασίας - οι εργοδότες δεν έχουν κίνητρα να βελτιώσουν τα προσόντα των εργαζομένων τους. (CZ)</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Τα συστήματα βασικής επαγγελματικής εκπαίδευσης δεν είναι πλήρως ευθυγραμμισμένα με τις ανάγκες του σημερινού τομέα, την έλλειψη συνεργασίας της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και των πανεπιστημίων με τους εργοδότες στην εκπαιδευτική διαδικασία. (CZ) 4. Οι ικανότητες σε σχέση με τα άτομα με αναπηρία / τον προσβάσιμο τουρισμό δεν θεωρούνται βασικές σε όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης. (CZ) 5. Έλλειψη κεφαλαίων για περαιτέρω ανάπτυξη του τουρισμού. (CZ) 6. Ανεπαρκής ποιότητα, δομή και προσβασιμότητα των τουριστικών υποδομών (κυρίως του δημόσιου τομέα). (CZ) 7. Η συνεχιζόμενη οικονομική κρίση στην Ελλάδα περιορίζει τις ενέργειες κατάρτισης όπως στους περισσότερους τομείς. (GR) 8. Ορισμένες τουριστικές επιχειρήσεις κερδίζουν σίγουρα από την τόνωση του τουρισμού, αλλά δεν επενδύουν στην κατάρτιση. Έχουν την τάση να πιστεύουν ότι η προσβασιμότητα είναι δαπανηρή και δύσκολη και εφόσον ευημερεί η αγορά, η βελτίωση της αγοράς των ατόμων με ανάγκες πρόσβασης δεν είναι οικονομικά σημαντική για αυτούς. (GR) 9. Κανένα ενδιαφέρον για τον προσβάσιμο τουρισμό. (SLO) 10. Η έλλειψη ενημέρωσης για τον προσβάσιμο τουρισμό ως "χωρίς αποκλεισμούς" παρά ως εξειδικευμένο είδος και διαφοροποιημένο. (IT) 11. Η έλλειψη χρόνου των τουριστικών επιχειρηματιών να συμμετάσχουν σε εκπαιδευτικές συναντήσεις. (IT) 12. Έλλειψη πληροφόρησης σχετικά με τις δυνατότητες να ληφθεί υπόψη η προσβασιμότητα. (IT) 13. Η επιθυμία των επιχειρηματιών να έχουν πιστοποιητικά και αναγνώριση αμέσως μετά από μια σύντομη εκπαίδευση (IT)
--	---

<p>περισσότερο ανοιχτοί στην επικαιροποίηση των δεξιοτήτων τους, ιδίως μέσω της ανεπίσημης εκπαίδευσης, της καινοτόμου εκπαίδευσης (σε απευθείας σύνδεση μέσω εφαρμογών).(IT)</p>	<p>14. Οι οικονομικές επενδύσεις είναι πολύ απαιτητικές. (IT) 15. Οι επιχειρηματίες δεν θέλουν να επενδύσουν το χρόνο τους και το προσωπικό τους. (IT) 16. Η συμπεριφορά των περισσότερων πανεπιστημίων, για την ενδεχόμενη ένταξη του προσβάσιμου τουρισμού, μόνο ως θέμα κοινωνικών υποχρεώσεων και δικαιωμάτων και όχι ως οικονομική ευκαιρία. Το μήνυμα δεν φτάνει στους εκπαιδευόμενους. (IT)</p>
---	--

5 ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ELEVATOR ΓΙΑ ΤΙΣ ΜΜΕ

Αυτή η ενότητα παρουσιάζει ένα «εκπαιδευτικό μοντέλο» το οποίο χρησιμεύει ως πλαίσιο για την ανάπτυξη επίσημης δομημένης εκπαίδευσης που παρέχεται μέσω παραδοσιακής διδασκαλίας σε τάξη.

Το εν λόγω εκπαιδευτικό μοντέλο έχει αναπτυχθεί με βάση τις εμπειρίες από την εμπειριστατωμένη ανάλυση των ερευνών που πραγματοποιήθηκαν από τους εταίρους του προγράμματος ELEVATOR και τις εργασίες που πραγματοποιήσαν από το 2014 οι εμπειρογνώμονες της ENAT για την ανάπτυξη ενός «Παγκόσμιου Προγράμματος Ποιότητας για τον Τουρισμό για Όλους», για τις τουριστικές επιχειρήσεις. Προβλέπεται ότι το εκπαιδευτικό πρόγραμμα του ELEVATOR θα συμβάλει στη βελτίωση της προσφοράς κατάρτισης για τον προσβάσιμο τουρισμό για τις ΜΜΕ και θα παράσχει ταυτόχρονα τη βάση για τους εκπαιδευτικούς φορείς, έτσι ώστε να πληρούν τους όρους και τις προϋποθέσεις για τη συμμετοχή και συνεργασία τους στο εκπαιδευτικό κομμάτι του «Παγκόσμιου Προγράμματος Ποιότητας για τον Τουρισμό για Όλους» της ENAT.

5.1 Επισκόπηση του σχεδιασμού του εκπαιδευτικού προγράμματος

Προβλέπεται ότι οι ΜΜΕ θα πρέπει να συμμετέχουν σε μια σειρά μαθημάτων «πρόσωπο με πρόσωπο» μέσα σε τάξη για τους διευθυντές και το προσωπικό προκειμένου αποκτήσουν τις κατάλληλες γνώσεις σχετικά με τον προσβάσιμο τουρισμό και την εξυπηρέτηση των πελατών. Αυτό θα επιτρέψει στο προσωπικό να αναπτύξει τις δεξιότητες και τις ικανότητές του, διασφαλίζοντας ότι η επιχείρηση μπορεί να βελτιώσει συνεχώς την «προσβάσιμη» τουριστική προσφορά της.

Οι διευθυντές και το προσωπικό των ΜΜΕ θα πρέπει να λαμβάνουν επίσημη εκπαίδευση ως μέρος μιας προγραμματισμένης σειράς ενεργειών για:

- Τη βελτίωση της συνειδητοποίησης και κατανόησης του προσβάσιμου τουρισμού,
- Την ενημέρωση των ΜΜΕ σχετικά με παραδείγματα ορθής πρακτικής στον τομέα του προσβάσιμου τουρισμού, σε ολόκληρη την τουριστική αλυσίδα
- Την υποστήριξη των εκπαιδευόμενων να αναπτύξουν τις δεξιότητές τους στη διαχείριση της προσβασιμότητας στις επιχειρήσεις τους
- Την υποστήριξη των εκπαιδευόμενων να προσφέρουν καλές υπηρεσίες πελατών, με εμπιστοσύνη, σε όλους τους πελάτες που ενδέχεται να έχουν ποικίλες απαιτήσεις πρόσβασης.
- Την παροχή στις ΜΜΕ εργαλείων και μεθόδων που θα τους επιτρέψουν να εντοπίσουν τους κατάλληλους συνεργάτες και τους πόρους των υπηρεσιών, σε τοπικό και εθνικό επίπεδο, για τη βελτίωση της προσβασιμότητας
- Τον εντοπισμό των καταλληλότερων μέσων για την προώθηση και τη διαφήμιση της επιχείρησης ως προσβάσιμης τουριστικής επιχείρησης και για να την απόδοση της επένδυσής σχετικά με την προσβασιμότητα.

Η εκπαίδευση θα παρέχεται κανονικά από έναν οργανισμό με το απαραίτητο υπόβαθρο και πείρα στην παροχή εκπαίδευσης στα απαιτούμενα θέματα.

(Το καλοκαίρι του 2018, ο ENAT ξεκινάει το "Παγκόσμιο Πρόγραμμα Ποιότητας για τον Τουρισμό για Όλους", του οποίου το εκπαιδευτικό κομμάτι θα διδάσκεται από τους εγκεκριμένους από το ENAT φορείς και οι οποίοι θα πρέπει να είναι μέλη του

ENAT και να προσκομίσουν αποδεικτικά στοιχεία για την εμπειρία τους στην κατάρτιση, έτσι ώστε να τους παραχωρηθεί η σχετική αδειοδότηση).

5.2 Εκπαιδευόμενοι και διάρκεια εκπαίδευσης

Το εκπαιδευτικό μοντέλο που προτείνεται εδώ είναι μια σύντομη και εντατική εκπαίδευση κατάλληλη για τις ιδιαίτερες συνθήκες των ΜΜΕ, οι οποίες συνήθως έχουν λίγο χρόνο για την κατάρτιση, συχνά λόγω της συνεχούς πίεσης της επιχείρησης με ελάχιστο προσωπικό. Το παράδειγμα που δίνεται εδώ επικεντρώνεται στον τομέα των Ξενοδοχείων και των Καταλυμάτων.

Οι εκπαιδευόμενοι διαχωρίζονται σε 2 ομάδες:

- Διευθυντές: Γενικοί Διευθυντές, Διευθυντές Τομέων, Προϊστάμενοι Τμήματος: Διευθυντές Επιχειρήσεων, Προϊστάμενοι Τμημάτων (που σχετίζονται με τις υπηρεσίες πελατών), Βοηθός Προϊστάμενος Τμημάτων και Διευθυντές Υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των Ανθρωπίνων Πόρων, Υγείας και Ασφάλειας, Προμηθειών, Νομικών και Χρηματοοικονομικών .

Διάρκεια: 8ώρες (συμπεριλαμβάνονται διαλείμματα)

- Προσωπικό σε ρόλους εξυπηρέτησης πελατών (π.χ. για καταλύματα και λοιπές εγκαταστάσεις διαμονής): Μπαρ, Εστιατόρια, Διαμονή, Στέγαση, Υποδοχή, Κρατήσεις, Συντήρηση, Πωλήσεις και Μάρκετινγκ, Συνέδρια και Εκδηλώσεις, Κοινωνικά Μέσα, Εξυπηρέτηση Πελατών, Κουζίνα, Κηπουρική, Θυρωρός , Ασφάλεια.

Για άλλους παρόχους υπηρεσιών ΜΜΕ όπως είναι τα ταξιδιωτικά γραφεία, οι τουριστικοί πράκτορες, τα εστιατόρια, τα καφέ και τα μπαρ, τα αξιοθέατα και άλλα, οι διευθυντές και το προσωπικό εξυπηρέτησης πελατών πρέπει να εκπαιδεύονται χρησιμοποιώντας υλικά και μεθόδους κατάλληλες για την επιχείρησή τους.

Διάρκεια: 4ώρες (συμπεριλαμβάνονται διαλείμματα)

5.3 Στόχοι

Πρόκειται για ένα εισαγωγικό εκπαιδευτικό σεμινάριο σχετικά με την ευαισθητοποίηση, την ενσωμάτωση, το καθολικό σχεδιασμό και την εξυπηρέτηση πελατών για τους διευθυντές επιχειρήσεων και το προσωπικό. Στόχος είναι οι εκπαιδευόμενοι να κατανοήσουν καλύτερα τις ποικίλες ανάγκες των πελατών τους και την προσβάσιμη τουριστική αγορά, προκειμένου να προσφέρουν μια καλή εξυπηρέτηση πελατών σε όλους, μεμεγαλύτερη απόδοση επένδυσης για την εταιρεία ή τον φορέα.

Προκειμένου να ανταποκριθεί στις ποικίλες ανάγκες των διαφόρων παρόχων υπηρεσιών τουρισμού, το εκπαιδευτικό πρόγραμμα βασίζεται σε ένα σύνολο βασικών εννοιών με πρόσθετες ή εναλλασσόμενες ενότητες προσαρμοσμένες σε διαφορετικούς τομείς της τουριστικής βιομηχανίας, π.χ. διαμονή, φαγητό και ποτό, αξιοθέατα επισκεπτών, λιανικό εμπόριο. Όπου είναι απαραίτητο, οι εκπαιδευτικές επιπλέον ενότητες μπορούν να αναπτυχθούν από τον εκπαιδευτικό οργανισμό για την παροχή μιας περισσότερο εις βάθος εκπαίδευσης. Ως εκ τούτου, η προτεινόμενη εδώ 8ωρη και 4ωρη εκπαίδευση μπορεί να επεκταθεί σε εκπαιδευτική διαδικασία

αρκετών ημερών ή και εβδομάδων, ανάλογα με τις απαιτήσεις των ΜΜΕ και τους διαθέσιμους προϋπολογισμούς.

5.4 Μαθησιακά αποτελέσματα

Τα θέματα για τα οποία το μάθημα παρέχει στους εκπαιδευόμενους γνώση και κατανόηση είναι:

- Στόχοι του προγράμματος και η αξία του τουρισμού για όλους χωρίς αποκλεισμούς ·
- Πολιτικές και νομοθεσία σχετικά με την ισότητα και την αποφυγή διακρίσεων και τον τρόπο με τον οποίο που αυτά σχετίζονται με τον τουριστικό τομέα.
- Γενικά χαρακτηριστικά των αναπηριών και των μειονεκτημάτων και λειτουργικές απαιτήσεις για την παροχή προσβάσιμων υπηρεσιών χωρίς αποκλεισμούς για όλους τους πελάτες με ποικίλες απαιτήσεις πρόσβασης.
- Οι έννοιες της ποικιλομορφίας, της ένταξης, της προσβασιμότητας και του καθολικού σχεδιασμού και της σημασίας τους για την αειφορία του δομημένου περιβάλλοντος, των προϊόντων, των τουριστικών υπηρεσιών, των μεταφορών και της πληροφόρησης
- Εξυπηρέτηση πελατών, κατάλληλες γλωσσικές και επικοινωνιακές δεξιότητες: εξυπηρέτηση επισκεπτών με συγκεκριμένες απαιτήσεις πρόσβασης.
- Εργαλεία και μέθοδοι για διευθυντικά στελέχη και ομάδες εργασίας του προσωπικού ώστε να βελτιώνεται συνεχώς η προσβασιμότητα και η ποιότητα της προσφοράς.
- Ανάπτυξη δικτύων προσβάσιμων τουριστικών επιχειρήσεων σε τοπικό επίπεδο και προώθηση της προσβασιμότητας ως μέρος της επιχειρηματικής προσφοράς και του προορισμού.

Οι εκπαιδευόμενοι θα ενημερωθούν σχετικά με "παραδείγματα καλής πρακτικής" στους παραπάνω τομείς. Κατά την ολοκλήρωση του μαθήματος, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι έτοιμοι να αναπτύξουν τις δεξιότητες και τις ικανότητές τους στους αντίστοιχους τομείς εργασίας τους και να βοηθήσουν την επιχείρηση ή τον οργανισμό να αναπτύξει την προσβάσιμη τουριστική προσφορά μέσω βελτιωμένων πρακτικών και διαδικασιών.

5.5 Μέθοδοι παράδοσης μαθημάτων

Η παράδοση του μαθήματος γίνεται πρόσωπο με πρόσωπο, μέ εκπαιδευτή μέσα σε τάξη. Αυτό επιτρέπει τη διαδραστική επικοινωνία μεταξύ του εκπαιδευτή και των εκπαιδευομένων και είναι γενικά κατάλληλο για όλους τους εκπαιδευόμενους.

Το μάθημα θα πρέπει να περιλαμβάνει διάφορες μορφές παρουσίασης, συμπεριλαμβανομένου του ακουστικού / οπτικού υλικού, π.χ. PowerPoint, podcasts και / ή παρουσιάσεις βίντεο

Εάν το μάθημα της κατάρτισης επεκταθεί πέρα από τις προτεινόμενες 4 ή 8 ώρες «εισαγωγικής» εκπαίδευσης, οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να λάβουν μέρος σε προσομιώσεις ή πρακτικές που μπορούν να ενισχύσουν σημαντικά την κατανόηση

και τις ικανότητες των εκπαιδευομένων. Σε κάθε περίπτωση, οι πάροχοι μαθημάτων θα πρέπει να προσφέρουν τέτοιες δραστηριότητες ή ενότητες ως πρόσθετη εκπαίδευση για τους διευθυντές και το προσωπικό.

5.6 Υποστήριξη εκπαιδευομένων

Οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να είναι εφοδιασμένοι με εκπαιδευτικό βιβλίο εργασίας που θα περιλαμβάνει:

- το πλαίσιο του μαθήματος
- χώρο για τη διατήρηση σημειώσεων σε κάθε ενότητα
- πλήρη κατάλογο αναφορών που χρησιμοποιούνται στην εκπαίδευση (κατά προτίμηση με τη μορφή συνδέσμων και διευθύνσεων στο διαδίκτυο).

Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να διατηρήσουν το βιβλίο εργασίας για μελλοντική αναφορά και να προσθέσουν τις δικές τους σημειώσεις που αποκτήθηκαν από επαγγελματική πείρα.

5.7 Μέθοδοι αξιολόγησης

Κάθε ενότητα θα πρέπει να ολοκληρώνεται με ένα σύντομο "Quiz" με απαντήσεις πολλαπλών επιλογών. Οι ερωτήσεις μπορούν να συμπεριληφθούν στο βιβλίο εργασίας και πρέπει να παρουσιάζονται προφορικά και στην οθόνη (PowerPoint) για λόγους σαφήνειας. Οι ερωτήσεις μπορούν να απαντηθούν χρησιμοποιώντας το φύλλο απαντήσεων πολλαπλών επιλογών και επίσης προφορικά, είτε μεμονωμένα είτε μετά από συζήτηση μεταξύ τους.

Ο εκπαιδευτής δίνει τη σωστή απάντηση και συζητά τις σωστές και λανθασμένες απαντήσεις με τους εκπαιδευόμενους, όπως είναι απαραίτητο. Αυτό παρέχει στους εκπαιδευόμενους άμεση εκτίμηση της γνώσης και της κατανόησής τους.

Στο τέλος του μαθήματος παρουσιάζεται ένα σύνολο γραπτών ερωτήσεων με βάση τα μαθησιακά αποτελέσματα για κάθε ενότητα. Τα φύλλα απαντήσεων των εκπαιδευομένων βαθμολογούνται αμέσως μετά το μάθημα και στη συνέχεια ακολουθεί μια τελική συνεδρίαση ερωτήσεων και απαντήσεων μέσα στην τάξη, όπου ο εκπαιδευτής κάνει τα σχετικά σχόλια και δίνει τις απαραίτητες επεξηγήσεις.

5.8 Πιστοποιητικά εκπαίδευσης

Σε περίπτωση που το εκπαιδευτικό πρόγραμμα ELEVATOR παρέχεται από έναν αδειοδοτημένο από το ENAT Εκπαιδευτή στα πλαίσια του προγράμματος "Παγκόσμιο Πρόγραμμα Ποιότητας για τον Τουρισμό για Όλους", το ENAT θα παράσχει Πιστοποιητικό ("Parchment") ολοκλήρωσης του μαθήματος στους διευθυντές και το προσωπικό που παρακολούθησαν το μάθημα. Το πιστοποιητικό καταγράφει το όνομα του ασκούμενου, τον επαγγελματικό ρόλο ή θέση του στην επιχείρηση, τον εργοδότη / οργανισμού, το μάθημα που παρακολούθηθηκε (ή Εκπαίδευση Διευθυντών ή Προσωπικού), το όνομα του εκπαιδευτή ή εκπαιδευτικού φορέα, με άδεια και την ημερομηνία και τον τόπο όπου παραδόθηκε το μάθημα.

Ο αδειοδοτημένος εκπαιδευτικός φορέας θα υποβάλει τα ονόματα των εκπαιδευομένων και οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να εγγραφούν ηλεκτρονικά στο ENAT για να λάβουν το Πιστοποιητικό, το οποίο θα μπορεί να παραληφθεί ηλεκτρονικά ως έγγραφο PDF.

Η ENAT θα τηρεί αρχείο όλων των εκπαιδευομένων που λαμβάνουν το πιστοποιητικό.

5.9 Εκπαιδευτικό πρόγραμμα

Επισκόπηση των ενοτήτων των μαθημάτων και των εκπαιδευομένων.

Όταν ένα εκπαιδευτικό μοντέλο απευθύνεται και σε Διευθυντικά στελέχη και σε λοιπό Προσωπικό, το περιεχόμενο τροποποιείται για τις δύο ομάδες, έτσι ώστε οι Διευθυντές να λαμβάνουν εις βάθος διδασκαλία, ενώ το Προσωπικό λαμβάνει βραχύτερη και πιο συμπυκνωμένη διδασκαλία.

α/α. Εκπαιδευτικά μοντέλα			
Δ = Διευθυντές Π = Προσωπικό			
1	Ο προσβάσιμος τουρισμός ως παράγοντας ποιότητας για την ανάπτυξη του βιώσιμου τουριστικού τομέα	Δ	Π
1.1	Σύντομη ιστορία των στόχων των προσβάσιμων τουριστικών επιχειρήσεων		
1.2	Ο ρόλος του ENAT, τα μέλη και οι εταίροι του		
1.3	Έρευνα, πόροι, μελέτες περιπτώσεων και διαθέσιμη εμπειρία για τις MME		
1.4	Μέλος του ENAT και το Παγκόσμιο Πρόγραμμα Ποιότητας για τον Τουρισμό για Όλους		
2	Παγκόσμιο Πρόγραμμα Ποιότητας για τον Τουρισμό για Όλους του ENAT	Δ	
2.1	Διεθνή κριτήρια που χρησιμοποιήθηκαν <ul style="list-style-type: none"> • ISO 21542 – Πρότυπο κατασκευής κτιρίων • WAI-WCAG 2.0 Οδηγίες Προσβασιμότητας διαδικτύου • ENAT Παραδείγματα Καλής Πρακτικής και Μελέτες περιπτώσεων 		
2.2	Αξιολογήσεις και διαδικασίες: <ul style="list-style-type: none"> • Καταγραφή της προσβασιμότητας των ιστοτόπων τουρισμού • Καταγραφή της προσβασιμότητας των εγκαταστάσεων, των προϊόντων και των υπηρεσιών • Σχέδια δράσης για την προσβασιμότητα και εφαρμογή • Δημιουργία οδηγών πρόσβασης • Δημιουργία πολιτικής και ενσωμάτωση της στο πλαίσιο του τουριστικού τομέα • Διαφήμιση της τουριστικής επιχείρησης 		
3	Ενημέρωση σχετικά με την αναπηρία	Δ	Π
3.1	Εισαγωγή στην αναπηρία		
3.2	Αναπηρίες και προβλήματα - γεγονότα και στατιστικά στοιχεία <ul style="list-style-type: none"> • Άτομα με προβλήματα κινητικότητας και σωματική αναπηρία 		

	<ul style="list-style-type: none"> • Άτομα με προβλήματα όρασης-Τυφλά άτομα • Άτομα με προβλήματα ακοής/κωφά άτομα • Άτομα με νοητική αναπηρία, δυσκολίες μάθησης, αυτισμό, άνοια • Άτομα με δυσκολίες ομιλίας, ανάγνωσης και γραφής • Άτομα με προβλήματα ψυχικής υγείας • Persons with Mental Health problems • Άτομα με τραυματισμούς και άλλες προσωρινές • Άτομα με ιδιαίτερες συνθήκες υγείας • Άτομα με προβλήματα οφειλόμενα στην ηλικία 		
3.3	Ενότητα 3 Αξιολόγηση		
4	Μαθαίνοντας περισσότερα για τις αναπηρίες	Δ	Π
4.1	Δραστηριότητες, προβλήματα και περιορισμοί συμμετοχής που σχετίζονται με διαφορετικές αναπηρίες		
4.2	Ιστορία της αναπηρίας: Ιατρικά και κοινωνικά μοντέλα αναπηρίας		
4.3	τα δικαιώματα των αναπήρων		
4.4	Ορολογία		
4.5	Ενότητα 4 Αξιολόγηση		
5	Απονομή σήματος, Γλώσσα και Επικοινωνία	Δ	Π
5.1	Επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο με πελάτες που έχουν διαφορετικές αναπηρίες και μειονεκτήματα: τα «πρέπει» και «δεν πρέπει»		
5.2	Ενότητα 5 Αξιολόγηση		
6	Νομικό υπόβαθρο	Δ	Π
6.1	Νομοθεσία και Κανονισμοί <ul style="list-style-type: none"> • Εφαρμοστέα νομοθεσία ανά χώρα / περιοχή σχετικά με: <ul style="list-style-type: none"> ο Ισότητα και μη διάκριση (Αναπηρία) ο Υγεία και Ασφάλεια ο Απασχόληση και διαχείριση της αναπηρίας στο χώρο εργασίας ο Κανονισμοί Δόμησης / Προσβασιμότητα του Δομημένου Περιβάλλοντος • Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία (CRPD) • Επισκόπηση των ευρωπαϊκών νόμων και των διεθνών προτύπων 		
6.2	Ενότητα 6 Αξιολόγηση		
7.0	Ισότητα, αναπηρία και προσβασιμότητας και ενισχυτικά προγράμματα προσβασιμότητας στην απασχόληση και στο χώρο εργασίας	Δ	Π
7.1	Εθνικές / Περιφερειακές Οδηγίες, Απαιτήσεις και Υπηρεσίες Υποστήριξης * <ul style="list-style-type: none"> • Πληροφόρηση για την αναπηρία και υποστηρικτικές υπηρεσίες για τον εργοδότη • Δικαιώματα των εργαζομένων και υπηρεσίες υποστήριξης (* να συμπεριληφθεί όταν αυτές υπάρχουν). 		
7.2	Επιχειρηματικά Οφέλη από την Απασχόληση και τη Διατήρηση Ατόμων με Αναπηρίες of Employing and Retaining People with Disabilities		
7.3	Ενότητα 7 Αξιολόγηση		

8	Αρχές Καθολικού Σχεδιασμού- Σχεδιασμός περιβαλλόντων, Προϊόντων και Υπηρεσιών για Όλους στον τομέα του τουρισμού	M	S
8.1	Η ανάγκη για τον Καθολικό Σχεδιασμό		
8.2	Οι 7 αρχές του Καθολικού Σχεδιασμού		
8.3	Κατανόηση του Καθολικού Σχεδιασμού στην πράξη: εγκαταστάσεις, υπηρεσίες και πληροφορία		
8.4	Ενότητα 8 Αξιολόγηση		
9	Καθολικός Σχεδιασμός- Ξενοδοχεία και Τουριστικές εγκαταστάσεις *	Δ	Π
9.1	Εφαρμογή του Καθολικού Σχεδιασμού στον τομέα των ξενοδοχείων και καταλυμάτων-Παραδείγματα (* Μοντέλο 9: Αυτή η ενότητα επικεντρώνεται στη διαμονή σε ξενοδοχείο. Το περιεχόμενο άλλων μαθημάτων εφαρμόζεται στην Ενότητα 9 για άλλους τύπους επιχειρήσεων τουριστικών υπηρεσιών, ανάλογα με τις ΜΜΕ που συμμετέχουν στο μάθημα). service enterprises, as appropriate to the SMEs participating in the course).		
9.2	Ενότητα 9 Αξιολόγηση		
10	Παροχή Προσβάσιμου Τουρισμού	Δ	
10.1	Το ταξίδι επισκεπτών και η τουριστική αλυσίδα • Φραγμοί πρόσβασης και λύσεις: Περιήγηση στο διαδίκτυο - Κρατήσεις - Ταξίδια - Διαμονή - Δραστηριότητες - Επιστροφή – Διάδοση της εμπειρίας.		
10.2	Δικτύωση και πόροι για την ανάπτυξη του προσβάσιμου τουρισμού • Προσδιορισμός πόρων και εταιρών σε περιφερειακό / τοπικό επίπεδο • Δίκτυο δημόσιων / ιδιωτικών / ΜΚΟ - μελέτες περιπτώσεων και παραδείγματα • Ηγεσία, επικοινωνία και συντονισμός		
10.3	Ενότητα 10 Αξιολόγηση		
11	Τουρισμός για Όλους - Η επιχειρηματική υπόθεση	Δ	
11.1	Αλλαγή δημογραφικών στοιχείων: προσέγγιση ολόκληρης της ζωής - από το μωρό μέχρι το γήρας		
11.2	Ανάλυση αγοράς		
11.3	Οικονομικές μελέτες για επιχειρήσεις και οργανισμούς που προσφέρουν υπηρεσίες χωρίς αποκλεισμούς		
11.4	Ενότητα 11 Αξιολόγηση		
12	Ανακεφαλαίωση	Δ	Π
12.1	<ul style="list-style-type: none"> • Συμβουλές για τη διαχείριση της προσβασιμότητας και τη συμμετοχή της ομάδας • Τελικές ερωτήσεις και απαντήσεις • Αναφορές για όλες τις Ενότητες 		
12.2	<ul style="list-style-type: none"> • Εξέταση προγράμματος εκπαίδευσης • Ανατροφοδότηση • Παρατηρήσεις σχετικά με το πρόγραμμα εκπαίδευσης 		

Αυτή το παραδοτέο δημιουργήθηκε από τους εταίρους του έργου ELEVATOR:

Ευρωπαϊκό Δίκτυο για τον Προσβάσιμο Τουρισμό /European Network for Accessible Tourism - ENAT asbl, Bruxelles, Belgium, enat@accessibletourism.org

Kazuist, spol. s r.o., Třinec, Czech Republic, kazuist@kazuist.cz

Tandem, Società Cooperativa Sociale Integrata, Rome, Italy, tandem.coop@gmail.com

Premiki zavod za svetovanje, promocijo in razvoj dostopnega turizma, Ljubljana, Slovenia, info@premiki.com

Ιστοσελίδα προγράμματος: <http://www.accessibletourism.org/elevator>

2018