



ACCESS IT

ACCESSO-IT

Innovazione per il Turismo Accessibile
nelle Aree Naturali e Rurali

Accordo di sovvenzione: 2019-1-PL01-KA202-065140

Scenari per sessioni pratiche

Toolkit per formatori

GL1



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione Europea.
La presente comunicazione riflette il punto di vista dei soli autori
e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che
possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.

ATTIVITÀ 1

Il viaggio dei visitatori - Punti di contatto e requisiti di accessibilità

Tipo di attività	<p>I partecipanti all'esercitazione possono essere manager o personale che forniscono o vogliono fornire servizi turistici accessibili, in:</p> <ul style="list-style-type: none">• alberghi, ostelli, motel, alloggi in affitto per le vacanze;• luoghi e attrazioni del turismo culturale: edifici religiosi, musei, ecc.• ristoranti, caffè, bar, ecc;• luoghi di svago e relax: piscine, palestre, parchi giochi, giardini pubblici, parchi;• punti di servizio e strutture con accesso al pubblico: uffici di informazione turistica, negozi, agenzie di viaggio; servizi igienici pubblici;• ecc.
Panoramica e obiettivi di apprendimento	<p>Comprendere il concetto di „Viaggio del visitatore” e l'importanza dell'accessibilità in tutte le parti della catena del valore del turismo.</p> <p>Obiettivi di apprendimento:</p> <ul style="list-style-type: none">• acquisire la conoscenza delle fasi del viaggio del visitatore e della necessità di una qualità continua dell'accesso• acquisire conoscenze sulla fornitura di servizi accessibili in ogni fase del viaggio del visitatore• comprendere le interrelazioni tra più fornitori di servizi• essere in grado di identificare i „punti di contatto” e la loro importanza per i clienti in un'area rurale.
Durata / tempistica	45 Minuti
Numero di partecipanti	Attività di formazione di gruppo (da 10 a 20 persone). L'attività può svolgersi faccia a faccia (10-15 persone) o online (20 persone).
Formatore, Materiali e ambiente	<p>Tutor.</p> <p>La sala riunioni dovrebbe essere dotata di tavoli per consentire il lavoro in piccoli gruppi di 4-5 persone. Materiali:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tutor/presentatore: 1 PC/laptop, schermo grande, connessione a Internet.• Gruppi di lavoro: 1 PC/gruppo. Laptop con MS WORD per gruppo, connessione a Internet.• Lavagna a fogli mobili e pennarelli. <p>In alternativa alla formazione faccia a faccia, è possibile condurre la formazione online, con il tutor che presenta la formazione e le istruzioni, utilizzando una lavagna digitale. Ad esempio Miro.</p>
Procedura di attuazione (istruzioni / note per i formatori)	<p>Istruzioni per la sessione</p> <ol style="list-style-type: none">1. Presentazione del progetto, del docente e dei partecipanti2. Informazioni sullo scopo della sessione3. Presentazione delle questioni teoriche relative all'argomento. Spiegazione del significato di Viaggio del Visitatore e della catena dei servizi turistici. Individuazione dei requisiti dei turisti con esigenze di accesso specifiche nella pianificazione di un viaggio e della necessità di dati e informazioni oggettivi.4. Assegnazione di un caso di turista con specifiche esigenze di accesso a ciascun gruppo per progettare un Viaggio del Visitatore basato sulle esigenze specifiche della „persona”. <p>Discussione sui risultati della esercitazione</p> <ol style="list-style-type: none">1. Conclusioni del tutor.2. I partecipanti compilano un modulo di valutazione del corso.
Consigli e raccomandazioni per i formatori	Il tutor deve essere esperto di tecniche di turismo accessibile e di concetti e strategie di turismo per tutti.
Variazioni / possibilità di adattamento	Istruzione in classe o online.
Dispense e altre risorse	Linea guida 1. Come valutare l'accessibilità di un prodotto o servizio turistico Descrizione del progetto

ATTIVITÀ 2

Perché valutare l'accessibilità dei prodotti e dei servizi degli ambienti turistici per i visitatori con diverse esigenze specifiche di accesso.

Tipo di attività	<p>I partecipanti all'esercitazione possono essere manager o personale che forniscono o vogliono fornire servizi turistici accessibili, in:</p> <ul style="list-style-type: none">• alberghi, ostelli, motel, alloggi in affitto per le vacanze;• luoghi e attrazioni del turismo culturale: edifici religiosi, musei, ecc.• ristoranti, caffè, bar, ecc;• luoghi di svago e relax: piscine, palestre, parchi giochi, giardini pubblici, parchi;• punti di servizio e strutture con accesso al pubblico: uffici di informazione turistica, negozi, agenzie di viaggio; servizi igienici pubblici;• ecc.
Panoramica e obiettivi di apprendimento	<p>Obiettivi di apprendimento:</p> <ul style="list-style-type: none">• acquisire conoscenze sul perché valutare (quali dati e descrizioni raccogliere) l'accessibilità degli ambienti, dei prodotti e dei servizi turistici per i visitatori con vari requisiti specifici di accesso,• comprendere i requisiti specifici di accesso di ogni tipo di cliente
Durata / tempistica	45 minuti
Numero di partecipanti	Attività di formazione di gruppo (da 10 a 20 persone). L'attività può svolgersi faccia a faccia (10-15 persone) o online (20 persone).
Formatore, Materiali e ambiente	<p>Tutor.</p> <p>La sala riunioni dovrebbe essere dotata di tavoli per consentire il lavoro in piccoli gruppi di 4-5 persone. Materiali:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tutor/presentatore: 1 PC/laptop, schermo grande, connessione a Internet.• Gruppi di lavoro: 1 PC/laptop con MS WORD per gruppo, connessione a Internet.• Lavagna a fogli mobili e pennarelli. <p>In alternativa alla formazione faccia a faccia, è possibile condurre questa sessione online, con il tutor che presenta la formazione e le istruzioni.</p>
Procedura di attuazione (istruzioni / note per i formatori)	<p>Istruzioni per la sessione</p> <ol style="list-style-type: none">1. Presentazione del progetto, del docente e dei partecipanti2. Informazioni sullo scopo della sessione3. Presentazione delle questioni teoriche relative all'argomento (perché valutare l'accessibilità di un luogo, prodotto o servizio turistico). Spiegazione degli indicatori/valutazioni e delle tecniche chiave di accessibilità.4. Come identificare le esigenze specifiche dei clienti e le tecniche per combinarle con la raccolta dei dati, il rilascio delle informazioni e l'assistenza ai clienti.5. Assegnare una serie di requisiti turistici a ciascun gruppo per far sì che identifichino cosa valutare per fornire le informazioni pertinenti a ciascun „gruppo”. <p>Discussione sui risultati dell'esercizio - domande e risposte.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Conclusioni del tutor.2. I partecipanti compilano un modulo di valutazione del corso.
Consigli e raccomandazioni per i formatori	Il tutor deve avere esperienza nel settore del turismo accessibile
Variazioni / possibilità di adattamento	Istruzione in classe o online.
Dispense e altre risorse	Linea guida 1. Come valutare l'accessibilità di un prodotto o servizio turistico Galateo della disabilità Descrizione del progetto

ATTIVITÀ 3

Audit degli accessi: strumenti e metodi pratici per misurare e descrivere una struttura o un servizio turistico su piccola scala

Tipo di attività	<p>I partecipanti all'esercitazione possono essere manager o personale che forniscono o vogliono fornire servizi turistici accessibili, in:</p> <ul style="list-style-type: none">• alberghi, ostelli, motel, alloggi in affitto per le vacanze;• luoghi e attrazioni del turismo culturale: edifici religiosi, musei, ecc.• ristoranti, caffè, bar, ecc;• luoghi di svago e relax: piscine, palestre, parchi giochi, giardini pubblici, parchi;• punti di servizio e strutture con accesso al pubblico: uffici di informazione turistica, negozi, agenzie di viaggio; servizi igienici pubblici;• ecc.
Panoramica e obiettivi di apprendimento	<p>Obiettivi di apprendimento:</p> <ul style="list-style-type: none">• acquisire competenze pratiche nella valutazione dell'accessibilità di una struttura o di un servizio turistico di piccole dimensioni,• acquisire conoscenze sulle procedure per effettuare una verifica dell'accessibilità, considerando le funzioni di avvicinamento, ingresso e utilizzo di una struttura• acquisire familiarità con gli strumenti e il loro utilizzo• utilizzo delle liste di controllo dell'accessibilità e della Dichiarazione di accesso di Pantou (modello)• acquisire conoscenze su cosa valutare (misure, foto e video).
Durata / tempistica	60 minuti più esercizio pratico all'aperto
Numero di partecipanti	Attività di formazione di gruppo (da 10 a 20 persone). L'attività può svolgersi faccia a faccia (10-15 persone) o online (20 persone).
Formatore, Materiali e ambiente	<p>Tutor.</p> <p>La sala riunioni dovrebbe essere dotata di tavoli per consentire il lavoro in piccoli gruppi di 4-5 persone. Materiali:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tutor/presentatore: 1 PC/laptop, schermo grande, connessione a Internet.• Gruppi di lavoro: 1 PC/laptop con MS WORD per gruppo, connessione a Internet, 1 metro a nastro e/o strumento di misurazione laser,• 1 fotocamera per smartphone.• Lavagna a fogli mobili e pennarelli. <p>In alternativa alla formazione faccia a faccia, è possibile condurre una sessione introduttiva online, con il tutor che presenta la formazione e le istruzioni.</p> <p>La sessione pratica sarà normalmente svolta „in loco” con lavori di gruppo in una sede turistica. Se ciò non è possibile, i singoli corsisti possono svolgere i compiti da soli, con un supervisore remoto „a disposizione”, utilizzando una connessione video in diretta, ad esempio Skype.</p>
Procedura di attuazione (istruzioni / note per i formatori)	<p>Istruzioni per la sessione</p> <ol style="list-style-type: none">1. Presentazione del progetto, del docente e dei partecipanti2. Informazioni sullo scopo della sessione3. Presentazione delle questioni teoriche relative all'argomento (come valutare l'accessibilità di un luogo, di un prodotto o di un servizio turistico). Spiegazione delle tecniche di valutazione, <p>Esecuzione di una valutazione dell'accessibilità (60 minuti).</p> <ol style="list-style-type: none">1. Suddivisione dei partecipanti in gruppi e assegnazione di un caso di valutazione a ciascun gruppo.2. Lavoro di valutazione svolto „sul campo” dai gruppi: osservazione, misurazione, descrizione, registrazione. Svolgimento sotto la supervisione del tutor. <p>Presentazione dei risultati della valutazione</p> <p>Problemi incontrati durante la valutazione, soluzioni adottate. Comprensione della domanda della checklist, ecc.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Conclusioni del tutor.2. I partecipanti compilano un modulo di valutazione del corso.
Consigli e raccomandazioni per i formatori	Il tutor deve avere esperienza nella valutazione dell'accessibilità e deve avere diversi casi di studio da presentare.
Variazioni / possibilità di adattamento	L'esecuzione della valutazione dell'accessibilità non è possibile come corso online. In alternativa, i corsisti potrebbero guardare i video della valutazione su diversi siti. Ciò limiterebbe l'esperienza della compilazione della Dichiarazione di accessibilità di Pantou.
Dispense e altre risorse	Linea guida 1. Come valutare l'accessibilità di un prodotto o servizio turistico, descrizione del progetto

ATTIVITÀ 4

Utilizzo del modello di Dichiarazione di Accesso di Pantou e sviluppo della Guida all'Accesso

Tipo di attività	<p>I partecipanti all'esercitazione possono essere manager o personale che forniscono o vogliono fornire servizi turistici accessibili, in:</p> <ul style="list-style-type: none">• alberghi, ostelli, motel, alloggi in affitto per le vacanze;• luoghi e attrazioni del turismo culturale: edifici religiosi, musei, ecc.• ristoranti, caffè, bar, ecc;• luoghi di svago e relax: piscine, palestre, parchi giochi, giardini pubblici, parchi;• punti di servizio e strutture con accesso al pubblico: uffici di informazione turistica, negozi, agenzie di viaggio; servizi igienici pubblici;• ecc.
Panoramica e obiettivi di apprendimento	<p>Obiettivi di apprendimento:</p> <ul style="list-style-type: none">• acquisire conoscenze su come utilizzare il modello di Dichiarazione di Accesso di Pantou come guida per riportare e pubblicare i risultati di una valutazione di accessibilità.• Acquisire le competenze per preparare una Guida all'accesso delle strutture ispezionate
Durata / tempistica	60 minuti
Numero di partecipanti	Attività di formazione di gruppo (da 10 a 20 persone). L'attività può svolgersi faccia a faccia (10-15 persone) o online (20 persone).
Formatore, Materiali e ambiente	<p>Tutor.</p> <p>La sala riunioni dovrebbe essere dotata di tavoli per consentire il lavoro in piccoli gruppi di 4-5 persone. Materiali:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tutor/presentatore: 1 PC/laptop, schermo grande, connessione a Internet.• Gruppi di lavoro: 1 PC/laptop con MS WORD per gruppo, connessione a Internet, 1 metro a nastro e/o strumento di misurazione laser,• 1 fotocamera per smartphone.• Lavagna a fogli mobili e pennarelli. <p>In alternativa alla formazione faccia a faccia, questa sessione può essere organizzata online con piccoli gruppi.</p>
Procedura di attuazione (istruzioni / note per i formatori)	<p>Istruzioni per la sessione</p> <ol style="list-style-type: none">1. Presentazione del progetto, del docente e dei partecipanti2. Informazioni sullo scopo della sessione3. Spiegazione di un modello di Dichiarazione di Accesso di Pantou „campione” e dei suoi contenuti.4. Verifica della Dichiarazione di accesso di Pantou da parte di ciascun gruppo, utilizzando le informazioni raccolte durante la sessione 3.5. Progettazione e stesura di una Guida all'accesso utilizzando i dati raccolti.6. Discussione del processo di valutazione e dei rapporti.7. Conclusioni del tutor.8. I partecipanti compilano un modulo di valutazione del corso.
Consigli e raccomandazioni per i formatori	Il tutor deve conoscere la Dichiarazione di accesso di Pantou e sapere come utilizzarla.
Variazioni / possibilità di adattamento	Istruzione in classe o online.
Dispense e altre risorse	Linea guida 1. Come valutare l'accessibilità di un prodotto o servizio turistico Dichiarazione di accesso di Pantou, disponibile all'indirizzo: https://pantou.org/access-statement Esempi di guide all'accesso pubblicate come materiale di riferimento.