



Funded by  
the European Union

# **DIVETOUR**

## **Percorso di formazione del MOOC connettivista del progetto DIVETOUR**

Documento realizzato  
dal gruppo di lavoro del progetto DIVETOUR

[divetour.eu](http://divetour.eu)

# Indice

## Sommario

[cMOOC Caratteristiche principali](#)

[Organizzazione](#)

[Calendario](#)

[Lingua utilizzata](#)

[Pubblico di riferimento](#)

[Requisiti di partecipazione](#)

[Accessibilità](#)

## Percorso formativo: contenuti dei moduli

[Introduzione generale](#)

[Modulo 1](#)

La risposta del settore turistico alla pandemia, con particolare attenzione all'inclusione di anziani e persone con disabilità e/o altri requisiti specifici di accesso per la riapertura del settore

[Argomento 1.1](#)

Impatto economico e socio-culturale degli shock esterni sul turismo

[Argomento 1.2.](#)

Le crisi come opportunità per ripensare il turismo del futuro: progettare una ripresa turistica inclusiva nel quadro di uno sviluppo equo e sostenibile

## Modulo 2

Il turismo accessibile e il suo potenziale come una delle principali leve per la ripresa del settore turistico

### Argomento 2.1

L'accessibilità come opportunità di business per le destinazioni e le imprese turistiche

### Argomento 2.2

Regole e raccomandazioni su come migliorare l'accessibilità nelle aziende turistiche

# Sommario

Il presente documento rappresenta il Percorso Formativo del Corso online aperto e su larga scala, di carattere connettivista (in inglese connectivist Massive Open Online Course – cMOOC) del progetto DIVETOUR sul tema "Nuove sfide per il settore turistico dopo il COVID-19".

Oltre alla descrizione delle caratteristiche principali del Corso, in termini di organizzazione, calendario, destinatari e requisiti, il documento definisce la struttura e i contenuti dei suoi moduli formativi:

- un primo modulo analizza il settore turistico e la sua vulnerabilità alle crisi globali e agli shock esterni, come la pandemia COVID-19 che lo ha pesantemente colpito, e definisce gli interventi e le possibili strategie per mitigarne gli impatti e accelerare la ripresa, ponendo l'inclusività al centro dei piani di recupero;
- un secondo modulo si concentra sullo sviluppo del turismo accessibile come una delle più importanti leve per la ripresa, un'opportunità per le destinazioni e le imprese turistiche, e come motore per il miglioramento della qualità della vita sia per i visitatori che per la popolazione locale.

Questo corso mira a sensibilizzare i discenti sulla necessità che il settore turistico sia preparato a rispondere alle minacce che possono insidiarlo, applicando strategie a breve e lungo termine che sfruttino le tendenze emergenti della domanda nel quadro di uno sviluppo equo e sostenibile. Apprenderanno inoltre perché l'accessibilità e la formazione specifica sono fondamentali per

il paesaggio turistico di domani, al fine di fornire servizi migliori a tutti i turisti, migliorando l'accessibilità degli esercizi e delle destinazioni turistiche secondo un approccio di Universal Design.

# cMOOC

## Caratteristiche principali

### Organizzazione

Il cMOOC dura quattro settimane e consiste in 2 Moduli di formazione con 4 Argomenti (2 per ogni modulo), test di autovalutazione, forum di discussione e webinar.

Al momento dell'accesso alla piattaforma cMOOC, i partecipanti ricevono un Kit di formazione composto da:

- una Guida all'uso del portale del cMOOC con un elenco di FAQ;
- Linee guida per la realizzazione di webinar;
- quattro video immersivi "a 360°" sull'accessibilità nel turismo;
- una Guida alla terminologia dell'accessibilità.

Inoltre, ogni settimana, all'inizio di ogni Argomento, viene rilasciato ai partecipanti del materiale formativo specifico (esso stesso parte del Kit di formazione del cMOOC) che consiste in:

- un Manuale che fornisce una panoramica completa dell'argomento del modulo;
- un Glossario;
- un elenco di materiali di riferimento (documenti rilevanti per ulteriori letture e contenuti multimediali) disponibili sul web per approfondire l'analisi;
- test di autovalutazione.

I materiali formativi possono essere consultati in qualsiasi momento, da qualsiasi luogo e su qualsiasi dispositivo. Alcuni di essi saranno rilasciati a una data e a un'ora specifiche, ma ciò non significa che i discenti debbano collegarsi in quel momento. I MOOC funzionano indipendentemente dalla località del mondo in cui si trovano i partecipanti.

**Moduli:** ogni modulo dura 2 settimane e affronta due Argomenti principali (uno a settimana).

**Argomenti:** durante le settimane, i discenti possono accedere al materiale in qualsiasi momento e possono scaricarlo per la visione offline.

**Test di autovalutazione:** per ogni argomento del modulo, i discenti avranno l'opportunità di verificare le proprie conoscenze. I risultati del test di autovalutazione non vengono registrati e i discenti possono riprovare le domande tutte le volte che lo desiderano.

**Forum di discussione:** agli studenti sarà chiesto di partecipare al "dibattito online" attraverso la partecipazione ai forum di discussione che saranno attivi nel portale. Un forum centrale sarà aperto fin dall'inizio del MOOC, dove i partecipanti potranno porre le proprie domande e ricevere risposta dai partecipanti loro "pari" o dagli esperti del corso, oppure rispondere alle domande poste dagli esperti del corso. Sarà disponibile un altro forum, specificamente incentrato sui lavoratori con disabilità nel settore del turismo. I partecipanti avranno anche la possibilità di avviare i propri personali forum di discussione. Quanto discusso nei forum

[Ritorna all'indice](#)

e una selezione dei temi emersi dagli scambi di idee sui social media costituiranno l'argomento dei webinar bisettimanali online.

**Social Media:** ai discenti sarà chiesto di partecipare al "dibattito online" postando su un blog personale, oppure attraverso Facebook, Twitter e altri social media, utilizzando gli #hashtag e i feed forniti dagli amministratori del MOOC. Il materiale selezionato dai feedback dei social media costituirà l'argomento dei webinar bisettimanali online.

**Webinars:** ogni due settimane, alla fine di ogni modulo, i discenti hanno l'opportunità di partecipare a un "webinar" aperto, un evento sincronico in cui incontreranno gli esperti della partnership e potranno porre loro domande o discutere con loro questioni importanti relative al modulo.

**Valutazione finale dell'efficacia del MOOC:** al fine di ottenere un feedback sul MOOC per migliorarlo, ai partecipanti verrà chiesto di esprimere la loro opinione sul corso che hanno frequentato.

**Best practice ed esempi:** massimizzare le opportunità di illustrare con esempi gli argomenti trattati in ogni fase del MOOC. Quali sono le migliori pratiche? Dove si possono osservare? Allo stesso modo, le "cattive pratiche" possono essere utilizzate come utile materiale di apprendimento per evitare di replicare gli errori.

## **Calendario**

A partire da: 16 gennaio 2023

Durata: 4 settimane (4 - 6 ore a settimana)

Valutazione finale dell'efficacia e dell'efficienza del MOOC:  
28 febbraio 2023

## **Lingua utilizzata**

Inglese

## **Pubblico di riferimento**

Formatori dell'istruzione e formazione professionale (VET)  
per il turismo e rappresentanti del settore della formazione  
professionale

Studenti dell'istruzione e formazione professionale per il turismo

Dirigenti e personale delle PMI del settore HORECA

Dirigenti e personale delle PMI di altri settori della filiera turistica

Rappresentanti di organizzazioni di persone con disabilità, di  
anziani, ecc.

Rappresentanti di Enti Pubblici responsabili della qualità  
dell'offerta turistica di una destinazione

Il pubblico in generale

## **Requisiti di partecipazione**

Conoscenza di base della catena del valore del turismo

Conoscenza di base delle tecnologie dell'informazione (IT)

Conoscenza dell'inglese

## **Accessibilità**

Gli strumenti di apprendimento terranno conto, per quanto  
possibile, delle esigenze dei discenti con diverse tipologie di  
difficoltà / disabilità.

[Ritorna all'indice](#)



# Percorso formativo: contenuto dei Moduli

Le caratteristiche principali dei MOOC sono la flessibilità e l'autonomia, ovvero la libertà per i partecipanti e gli istruttori di espandere, approfondire e riadattare i contenuti durante il corso, seguendo gli input provenienti dalle interazioni online. Pertanto, il percorso formativo sviluppato fornisce solo il "percorso" di base suggerito del processo di apprendimento, che può essere personalizzato ed esteso da ciascun partecipante in base alle proprie esigenze, interessi e competenze.

## Introduzione generale

Un breve video introdurrà i partecipanti agli argomenti trattati nel corso, spiegherà come sarà organizzato il MOOC e fornirà le istruzioni di base per la sua partecipazione.

## **Modulo 1 - La risposta del settore turistico alla pandemia, con particolare attenzione all'inclusione di anziani e persone con disabilità e/o altri requisiti specifici di accesso per la riapertura del settore.**

Questo modulo si concentra sulle sfide complessive affrontate dal settore turistico, ponendo le basi per il rinnovamento dell'offerta turistica all'indomani della pandemia di Covid-19. Una buona comprensione del contesto attuale in cui operano i fornitori di servizi turistici e dei fattori che determinano il rinnovamento della domanda sono elementi importanti per garantire una comprensione comune tra i partecipanti al MOOC e identificare le opportunità derivanti da un ecosistema turistico più inclusivo, in linea con le ultime tendenze della domanda.

### **Argomento 1.1 Impatto economico e socio-culturale degli shock esterni sul turismo**

#### **Contenuti**

- Breve introduzione sul "perché si viaggia? Perché questo ci rende felici? Perché dobbiamo sforzarci di rendere il turismo e i viaggi qualcosa di accessibile a tutti?"
- Alcuni fatti e cifre chiave sui viaggi e sul turismo, sul loro contributo all'economia e al benessere. Chi sono le persone che viaggiano, quali sono i loro bisogni? In che modo gli anziani e le persone con difficoltà di accesso contribuiscono all'economia del turismo?
- Vulnerabilità del settore turistico alle crisi/ shock esogeni: geopolitici (guerra, terrorismo, ecc.), finanziari ed economici,

eventi naturali e meteorologici estremi, epidemie e pandemie, ecc. La gravità della crisi turistica globale determinata dal COVID-19.

- Impatto economico del COVID-19 sul sistema turistico con particolare attenzione al settore HORECA.
  - \* Carenza di personale nel settore HORECA e nel turismo: la crisi di Covid ha creato una "esodo" di personale dal settore. La formazione professionale è essenziale per aiutare i lavoratori del settore a intraprendere una carriera duratura.
  - \* Dopo due anni di lavoro "interrotto" o "saltuario", le persone che lavorano nel settore hanno bisogno di rinnovare il proprio bagaglio di competenze e di sviluppare competenze in materia di accessibilità e prestazione di servizi rispondenti alle esigenze di tutti i clienti.
  - \* Il settore del turismo e dell'ospitalità si trova di fronte alla necessità di "fare di più con meno": sono necessari investimenti per favorire la sostenibilità, la digitalizzazione e l'accessibilità, ma liquidità e capitali sono limitati. L'inflazione e l'aumento del costo dell'energia e dei prodotti alimentari nel 2022 rappresentano un'ulteriore sfida.
  - \* Preparazione e resilienza: anticipare i nuovi shock ed elaborare le relative procedure di emergenza.
  - \* Le recenti politiche e normative europee che mirano all'inclusione di tutti i cittadini sottolineano la necessità per gli operatori turistici di affrontare l'accessibilità lungo l'intera catena del valore del turismo.

- Impatto socio-culturale del COVID-19 sui viaggiatori, sugli individui e sulle comunità, con particolare attenzione ai gruppi vulnerabili più duramente colpiti dalla pandemia.
  - \* Chi sono i più restii a viaggiare e a uscire in un mondo "post-covid" e perché? Comprendere gli ostacoli principali per fornire soluzioni.
  - \* Persone con disabilità e persone con altri requisiti specifici di accesso, compresi gli anziani che possono incontrare barriere o avere varie difficoltà a causa dell'invecchiamento: barriere che impediscono loro di godere appieno delle esperienze turistiche. Ulteriori barriere e restrizioni a causa della pandemia. Ma questa è anche un'opportunità per rilanciare il turismo con una rinnovata attenzione agli anziani e alle persone con disabilità e/o con altri requisiti specifici di accesso.

## **Argomento 1.2 Le crisi come opportunità per ripensare il turismo del futuro: progettare una ripresa turistica inclusiva nel quadro di uno sviluppo equo e sostenibile**

### **Contenuti**

#### **Strategie a breve termine - Ripristinare la fiducia di tutti i viaggiatori e stimolare la domanda**

- Costruire la fiducia sviluppando nuove competenze e conoscenze nel settore del turismo
  - \* Attuare adeguamenti pratici per le persone con disabilità e/o altri requisiti specifici di accesso: lezioni apprese dall'attuazione dei protocolli di salute e sicurezza durante la pandemia.
  - \* Adottare nuovi protocolli globali e armonizzati per i viaggi, la salute, la sicurezza e l'igiene, che tengano conto delle esigenze dei viaggiatori con requisiti di accesso specifici.
  - \* Innovazione digitale nel turismo: capire meglio l'economia "low-touch".
  - \* Rafforzare le competenze "tradizionali" dell'ospitalità (ad esempio, cucina, pulizie, relazioni interpersonali e interculturali, lingue, risorse umane, sistemi PMS e CMS, contabilità, management).
- Revisione delle strategie di marketing e promozione, individuando e focalizzandosi sui mercati che possono contribuire ad accelerare la ripresa, affrontando la diversificazione dei prodotti.
  - \* Un'introduzione allo sviluppo di strategie basate sui dati

e alle relative competenze per sfruttare le informazioni utili ricavabili dai dati.

- \* Strategie di assicurazione nei confronti dei clienti con un'ampia gamma di requisiti di accessibilità - pubblicità attraverso i media e i social media.
- \* Innovazione e transizione digitale: le nuove tecnologie come leva per rendere le esperienze di viaggio e turismo più facili per tutti.

### **Strategie a lungo termine - Ripresa del turismo inclusivo sfruttando le tendenze/sfide emergenti nel turismo**

- Cambiamenti demografici e nuovi target motivazionali di domanda emergenti: adattare le strategie di marketing e posizionare l'offerta di servizi turistici rispondendo alle aspettative di generazioni diverse.
  - \* Chi sono i viaggiatori del futuro? Chi è il tipico turista della Generazione Z / Millennial?
  - \* Anziani. L'invecchiamento della popolazione e il suo impatto sul turismo in generale e sul turismo accessibile in particolare.
  - \* Nuove tendenze nel turismo: cicloturismo, turismo gastronomico, turismo della "lista dei desideri" (bucket list tourism), ecoturismo.
- Sostenibilità: sostenibilità ambientale, economica e socio-culturale ponendo maggiore attenzione all'ambiente e alle persone.
  - \* Valutare le prestazioni ambientali e migliorarle.
  - \* Comunicare ai clienti il modello di comportamento sostenibile.

- \* Perché sostenibilità e accessibilità vanno di pari passo.
- \* Sviluppare offerte di servizi accessibili e sostenibili per rispondere alle tendenze emergenti dei consumatori.
- \* Best practice: esempi di città - come le destinazioni possono affrontare in modo olistico questi aspetti: ambiente, sostenibilità, accessibilità, mobilità.

## **Modulo 2 - Il turismo accessibile e il suo potenziale come una delle principali leve per la ripresa del settore turistico**

Questo modulo si occuperà in modo più specifico dello sviluppo di un ecosistema turistico inclusivo, invitando i partecipanti al MOOC a condividere opinioni ed esperienze sui requisiti di base per sostenere l'accessibilità del turismo. L'attenzione si concentra sullo sviluppo graduale di competenze trasversali e sulla comprensione comune di concetti chiave come l'Universal Design, al fine di conferire al turismo accessibile un ruolo centrale nel rinnovamento dell'offerta di servizi turistici.

### **Argomento 2.1 L'accessibilità come opportunità di business per le destinazioni e le imprese turistiche**

#### **Contenuti**

- Apprendimento permanente: la chiave per affrontare le sfide dei settori del turismo e dell'ospitalità.
  - \* Istruzione e formazione professionale: una chiave per superare il problema della carenza di personale nel settore del turismo e dell'ospitalità.
  - \* Creare il tempo per la formazione della forza lavoro: adattare i moduli di formazione ai professionisti che hanno poco tempo a disposizione e adottare strumenti di apprendimento digitali.
  - \* Sviluppare competenze trasversali (soft skill): la chiave per un ecosistema turistico più accessibile e sostenibile. Lo sviluppo di competenze trasversali richiede una mentalità sempre pronta ad apprendere e migliorare.



- \* Cosa sono le soft skills? Ad esempio, ascoltare attentamente, parlare chiaramente, pazienza, comprensione, empatia, problem solving, gestione di situazioni impreviste, intelligenza emotiva, capacità di comunicare, sviluppo di servizi equi e inclusivi per soddisfare le persone con esigenze specifiche di accesso.
- \* Acquisire conoscenze e competenze in materia di accessibilità turistica come opportunità che offre prospettive di carriera a lungo termine.
- Introduzione al Turismo accessibile per tutti
  - \* L'approccio alla Progettazione universale (Universal Design): promuovere l'accesso per le persone con esigenze specifiche di accessibilità porta benefici a tutti gli utenti. Favorisce inoltre la sostenibilità, riducendo al minimo la necessità di successivi adattamenti e riprogettazione.
  - \* L'accessibilità non è un processo di lavoro "separato": deve essere integrata in tutte le attività, l'organizzazione e i servizi dell'intera catena del valore del turismo.
  - \* Introduzione alla norma ISO 21902 "Turismo e servizi correlati - Turismo accessibile per tutti".
  - \* Introduzione all'accessibilità del Web e alle linee guida WCAG 2.0.
  - \* Percorsi di formazione sulle competenze in materia di accessibilità.
- L'accessibilità per tutti come grande opportunità economica e vantaggio competitivo.
  - \* Sfatare il mito che l'accessibilità sia necessariamente

costosa. Piccoli cambiamenti nell'atteggiamento, nel comportamento e nei servizi offerti possono avere un impatto significativo.

- \* Accessibilità come motore di innovazione.
  - \* Accessibilità come promotore di pratiche sostenibili e di un ambiente inclusivo in destinazioni più vivibili e accoglienti.
  - \* Accessibilità come promotore di servizi di ospitalità di qualità superiore: Perché e come i servizi accessibili vanno a vantaggio di tutti i clienti.
  - \* Accessibilità come vantaggio sia per i visitatori che per la popolazione locale, in quanto migliora la qualità della vita in generale.
  - \* Accessibilità e ritorno sugli investimenti.
- Formazione e inclusione del personale
    - \* Impiego di persone con disabilità: perché il superamento delle sfide iniziali crea opportunità di business.
    - \* "Fare esperienza" della disabilità: come sensibilizzare e informare i colleghi e il personale.

## **Argomento 2.2 Regole e raccomandazioni su come migliorare l'accessibilità nelle aziende turistiche**

### **Contenuti**

Accessibilità in loco: dai "primi passi" a una struttura turistica inclusiva.

- Imparare a fare piccoli interventi e a migliorare il sistema di accoglienza della struttura.
  - \* L'adozione dell'accessibilità è un processo graduale,

[Ritorna all'indice](#)

passo dopo passo. Come i "primi passi" dell'accessibilità possono diventare passi da gigante.

- \* Percorsi di accesso ai luoghi: storie di successo per illustrare il punto precedente.
- \* Valutare l'accessibilità della vostra sede/struttura.
- \* Fornire informazioni e comunicazioni accurate, affidabili e tempestive sull'accessibilità delle strutture.

### **Integrazione di chatbot per migliorare le informazioni sull'accessibilità dei servizi offerti "in loco"**

- Conoscere la necessità di ristrutturazione delle strutture in relazione alle esigenze di accesso degli utenti.
  - \* Integrare l'accessibilità in una visione strategica complessiva.
  - \* Adottare e implementare un approccio di Universal Design (verso gli ospiti e i dipendenti).
  - \* Migliorare il servizio clienti per tutti / soddisfare tutti i turisti con disabilità e requisiti di accesso diversi.
  - \* Collaborare con esperti di accessibilità.
  - \* Storie di successo: costruzione/ristrutturazione di strutture secondo un approccio di Universal Design.

### **Aumentare l'accessibilità della destinazione: l'importanza di un approccio olistico**

- Indicatori chiave di destinazione
  - \* Analisi SWOT delle destinazioni/ punti di forza e di debolezza: creare le basi per lo sviluppo di destinazioni più vivibili e accoglienti per tutti.

- Pianificare i miglioramenti dell'accessibilità nelle destinazioni, elaborare un piano d'azione olistico.
  - \* Identificare i fabbisogni formativi comuni a livello di destinazione
  - \* Creare un circolo virtuoso dell'accessibilità: gli esercizi accessibili favoriscono le destinazioni accessibili; le destinazioni accessibili favoriscono gli esercizi accessibili
  - \* Adozione da parte delle destinazioni turistiche di misure a tutela di salute e sicurezza che possono aumentare la fiducia delle persone nel visitarle
  - \* Sviluppare una guida di accessibilità della destinazione
  - \* Sviluppare raccomandazioni per servizi e infrastrutture pubbliche accessibili a tutti.





**Funded by  
the European Union**

Funded by the Erasmus+ Programme of the European Union  
G.A. n. 2021-1-LT01-KA220-VET-000032925

The content of this document represents the views of the authors only and is their sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the National Agency or the European Commission or any other body of the European Union. The National Agency and the European Commission do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.