



Funded by  
the European Union



# **Kit di formazione del cMOOC del progetto DIVETOUR**

## **Elenco dei materiali di riferimento**



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.



## Introduzione

Il seguente elenco fornisce una lista di materiali di riferimento disponibili online, che sono raccomandati in relazione ai vari argomenti trattati nei moduli del MOOC.

Alcuni documenti sono indicati come "fortemente raccomandati" in quanto la loro lettura è molto importante affinché i partecipanti al MOOC possano acquisire una conoscenza generale di base degli argomenti principali dei moduli.

Oltre ai documenti fortemente raccomandati, viene fornito un elenco di altri materiali consigliati, che i partecipanti al MOOC possono consultare se vogliono approfondire gli argomenti trattati nei moduli.

Per ciascuno dei documenti consigliati viene fornita una breve descrizione dei contenuti.

Tutti i documenti sono disponibili sulla piattaforma del MOOC o possono essere reperiti nei link indicati.

### **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**

#### ***DOCUMENTI FORTEMENTE RACCOMANDATI***

**UNWTO (2021), The Economic Contribution of Tourism and the Impact of COVID-19**

<https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284423200>



## Abstract

Questo articolo evidenzia il contributo del turismo all'economia mondiale, misurato in termini di Prodotto Interno Lordo direttamente generato dal turismo, e come la pandemia di COVID-19 abbia influito su tutti gli indicatori. La pandemia di COVID-19 ha ridotto il PIL diretto del turismo di oltre la metà nel 2020, riducendolo di 2.000 miliardi di dollari, all'1,8% del PIL mondiale. Questo crollo rappresenta circa il 70% del calo complessivo del PIL mondiale nel 2020. Gli arrivi turistici internazionali sono diminuiti del 73% nel 2020, mentre le entrate derivanti dalle esportazioni turistiche (entrate turistiche internazionali e trasporto passeggeri) sono diminuite del 63% in termini reali.

## HOTREC (2022), Labour shortages in the hospitality sector, position paper, Brussels

[Labour-shortages-in-the-hospitality-sector-.pdf \(hotrec.eu\)](#)

## Abstract

Il settore dell'ospitalità genera 11 milioni di posti di lavoro nell'UE-27 e contribuisce in modo significativo all'economia dell'UE. Tuttavia, il settore sta affrontando una carenza di manodopera senza precedenti. Il presente documento presenta le sfide in corso e le ragioni alla base di questo fenomeno, nonché le soluzioni da sviluppare sia a livello europeo che nazionale, tra cui il rafforzamento della migrazione legale, la promozione di diverse forme di lavoro, lo sviluppo di programmi di istruzione e formazione.

## ALTRI DOCUMENTI CONSIGLIATI

### European Commission (2021) Attitudes of Europeans towards tourism

<https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2283>

## Abstract

Sondaggio dell'Eurobarometro sugli atteggiamenti degli europei nei confronti del turismo. Gli argomenti esaminati includono: 1) il comportamento di viaggio, compresa la frequenza dei viaggi, le preferenze di alloggio e l'impatto della pandemia COVID-19 sul comportamento di viaggio; 2) i canali di prenotazione preferiti e le fonti di informazione per l'organizzazione del viaggio; 3) le ragioni principali per la scelta di una destinazione;



4) le opinioni e le informazioni sui viaggi sostenibili, compresa la facilità di trovare informazioni relative alla sostenibilità o all'accessibilità e la disponibilità a cambiare le abitudini di viaggio per essere più sostenibili. Questo studio analizza tutti i viaggiatori e include alcune questioni, come il reperimento di informazioni affidabili, legate alle esigenze dei turisti con esigenze specifiche di accesso.

### **United Nations (2020), COVID-19 and Transforming Tourism**

[https://unsdg.un.org/sites/default/files/2020-08/sg\\_policy\\_brief\\_covid-19\\_tourism\\_august\\_2020.pdf](https://unsdg.un.org/sites/default/files/2020-08/sg_policy_brief_covid-19_tourism_august_2020.pdf)

#### **Abstract**

Il turismo dà da vivere a milioni di persone e permette ad altri miliardi di persone di apprezzare la propria e le diverse culture, oltre che il patrimonio naturale. Per alcuni Paesi può rappresentare oltre il 20% del PIL e, nel complesso, è il terzo settore per esportazioni dell'economia globale. Il turismo è uno dei settori più colpiti dalla pandemia di COVID-19, con un impatto sulle economie, sui mezzi di sussistenza, sui servizi pubblici e sulle opportunità, in tutti i continenti. Se da un lato sostenere i mezzi di sussistenza che dipendono dal settore deve essere una priorità, dall'altro la ricostruzione del turismo è anche un'opportunità di cambiamento con un'attenzione particolare a valorizzare il suo impatto sulle destinazioni visitate e a costruire comunità e imprese più resilienti attraverso l'innovazione, la digitalizzazione, la sostenibilità e i partenariati.

### **ETC (2022), *Exploring Consumer Travel Attitudes and Expectations to Drive Tourism Recovery* - Summer 2022**

<https://etc-corporate.org/uploads/2022/06/ETC-Consumer-Travel-Attitudes-and-Expectations-Summer-2022.pdf>

#### **Abstract**

Questo rapporto è il primo di due rapporti che esplorano gli atteggiamenti e le aspettative di viaggio dei consumatori per guidare la ripresa del turismo. I temi esaminati nell'ambito dello studio complessivo sono:

- Conoscenza delle tendenze comportamentali: comprendere meglio gli atteggiamenti e i comportamenti dei consumatori in materia di viaggi determinati dalla pandemia di COVID-19 e identificare le tendenze durature e quelle che con ogni probabilità si attenueranno.



- Comprensione del mercato: identificare e fornire una panoramica delle lacune e delle opportunità dei prodotti e dei servizi turistici europei offerti durante la pandemia per ottimizzare le esperienze di viaggio dei consumatori nel breve termine.
- Anticipare il comportamento di viaggio: esaminare le aspettative di viaggio dei consumatori (verso e all'interno dell'Europa) per l'anno 2022, per fornire alle destinazioni turistiche gli spunti necessari per adattare la loro offerta alle esigenze e alle aspettative dei potenziali viaggiatori.
- Prospettive di viaggio: fornire approfondimenti sulle aspettative di viaggio dei consumatori dopo il periodo estivo del 2022 e oltre (2023).

**Economist Intelligence- EIU (2022), *Tourism outlook 2023 - Turbulence in the travel industry***

[https://www.eiu.com/n/campaigns/tourism-in-2023/?utm\\_source=google&utm\\_medium=ppc&utm\\_campaign=industries-in-2023&gclid=Cj0KCQiA37KbBhDgARIsAlzce15ElqFg9yXOAhtMdU-kGegrH6akO-jnd2j3m1G3wbkK7Bm5NXTORzYaAohKEALw\\_wcB](https://www.eiu.com/n/campaigns/tourism-in-2023/?utm_source=google&utm_medium=ppc&utm_campaign=industries-in-2023&gclid=Cj0KCQiA37KbBhDgARIsAlzce15ElqFg9yXOAhtMdU-kGegrH6akO-jnd2j3m1G3wbkK7Bm5NXTORzYaAohKEALw_wcB)

**Abstract**

Gli arrivi turistici globali aumenteranno del 30% nel 2023, dopo una crescita del 60% nel 2022, ma rimarranno al di sotto dei livelli pre-pandemia. La recessione economica, le sanzioni alla Russia e la strategia "zero covid" della Cina ritarderanno la ripresa.

La guida dell'EIU sul turismo nel 2023 offre una visione completa delle sfide, delle opportunità e delle tendenze da tenere d'occhio nel prossimo anno.

**UNWTO Tourism market Intelligence and Competitiveness (2022), *Impact of the Russian offensive on Ukraine on international tourism***

<https://www.unwto.org/impact-russian-offensive-in-ukraine-on-tourism>

**Abstract**

L'offensiva militare della Russia in Ucraina rappresenta un rischio negativo per il turismo internazionale. Ha esacerbato i già alti prezzi del petrolio e i costi di trasporto, ha aumentato l'incertezza e ha causato un'interruzione dei viaggi nell'Europa orientale. Questo rapporto analizza questi impatti in dettaglio, fornendo anche dati chiave.



European Travel Commission (2021), *Encouraging Sustainable Tourism Practices*, Brussels.

<https://etc-corporate.org/reports/handbook-on-encouraging-sustainable-tourism-practices/>

### **Abstract**

La sostenibilità è l'imperativo globale della nostra epoca, un imperativo che riguarda anche il fenomeno turistico. Da un lato, alcune pratiche turistiche possono generare insostenibilità (ad esempio, l'overtourism); dall'altro, alcuni fenomeni globali (ad esempio, il cambiamento climatico) minano importanti attrattori turistici, soprattutto naturalistici.

Questo rapporto introduce i concetti chiave di sostenibilità e di turismo sostenibile. Analizza alcuni atteggiamenti dei consumatori nei confronti delle pratiche sostenibili e delinea alcune tendenze chiave dell'economia turistica. Una ricca e interessante raccolta di case history documenta vari approcci per realizzare un turismo sostenibile.

**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**

### **DOCUMENTI FORTEMENTE RACCOMANDATI**

UNWTO (2020), *Supporting Jobs and Economies through Travel & Tourism – A Call for Action to Mitigate the Socio-Economic Impact of COVID-19 and Accelerate Recovery*, UNWTO, Madrid

<https://doi.org/10.18111/9789284421633>

### **Abstract**

Queste raccomandazioni mirano a sostenere i governi, il settore privato e la comunità internazionale nell'affrontare l'emergenza sociale ed economica senza precedenti rappresentata dal COVID-19. Le raccomandazioni sono suddivise in tre aree chiave: 1) Gestire la crisi e mitigarne l'impatto 2) Fornire stimoli e accelerare la ripresa 3) Prepararsi per il futuro



**World Economic Forum (2022), *Towards resilience and sustainability: Travel and tourism development recovery***

**ARTICOLO E VIDEO**

<https://www.weforum.org/agenda/2022/05/travel-tourism-index-resilience-sustainability/>

**Abstract**

Il World Economic Forum ha pubblicato il suo primo "Travel and Tourism Development Index" (Indice di sviluppo dei viaggi e del turismo). Il documento si concentra sul ruolo crescente della sostenibilità e della resilienza nella crescita dei viaggi e del turismo. La ripresa del settore non è uniforme e gli arrivi turistici nel gennaio 2022 erano ancora inferiori del 67% ai livelli del 2019, secondo l'Organizzazione Mondiale del Turismo. Questo articolo e il breve video al suo interno presentano alcuni risultati chiave dell'indice su come il settore può riprendersi meglio.

**ALTRI DOCUMENTI CONSIGLIATI**

**Knezevic Cvelbar, L; Antonucci, B; Cutrufo, N; Marongiu, L; Rodrigues, M; Teoh, T (2021), *Research for TRAN Committee – Relaunching transport and tourism in the EU after COVID-19 – Tourism sector*, European Parliament, Policy Department for Structural and Cohesion Policies, Brussels**

[https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document/IPOL\\_STU\(2021\)652235](https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document/IPOL_STU(2021)652235)

**Abstract**

Questo studio, commissionato dal Comitato per i trasporti e il turismo (TRAN) del Parlamento europeo, fornisce una panoramica delle ripercussioni della pandemia COVID-19 sui settori dei trasporti e del turismo dell'UE e presenta alcune raccomandazioni politiche per affrontare le sfide emerse dalla crisi.

**UNWTO (2020), *Global Guidelines to Restart Tourism***

<https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-05/UNWTO-Global-Guidelines-to-Restart-Tourism.pdf>

**Abstract**

Queste linee guida, elaborate dall'UNWTO (OMT) in collaborazione con il Global Tourism Crisis Committee (Comitato per la crisi del turismo globale), propongono ai governi e alle imprese una serie completa di misure volte a favorire la riapertura del turismo in modo sicuro, continuo e responsabile,



**Skift and Oracle Hospitality (2022), *Hospitality in 2025: automated, intelligent ... and more personal*, p. 11**

<https://skift.com/insight/hospitality-in-2025-automated-intelligent-and-more-personal/>

**Abstract**

Il consumatore è cambiato negli ultimi due anni. Gli imprenditori alberghieri devono investire ora per anticipare e soddisfare le esigenze degli ospiti per il futuro e giustificare il rapido aumento delle tariffe.

Il Covid ha costretto le aziende a introdurre modelli di servizio e tecnologie di cui si parlava da anni, come il contactless. L'intelligenza artificiale e l'analisi predittiva, insieme all'ascesa della realtà virtuale e al potenziale uso del metaverso, sono ora presi in considerazione in tutto il settore.

Il documento riporta i risultati di un'indagine condotta su oltre 600 albergatori e 5.000 consumatori in tutto il mondo per comprendere meglio le loro aspettative nel settore dell'ospitalità per i prossimi tre anni in merito a temi quali:

- tecnologie "indispensabili" per soddisfare gli ospiti;
- modelli di gestione del personale per affrontare l'attuale carenza di manodopera;
- personalizzazione dei servizi agli ospiti, prima, durante e dopo il soggiorno.

Lo studio dimostra che è in atto una vera e propria rivoluzione tecnologica che permetterà agli hotel di diventare più ospitali in senso olistico, puntando sulla personalizzazione delle offerte. L'anima dell'industria alberghiera risiederà sempre nella sua capacità di connettere gli esseri umani, tra loro e con i luoghi che visitano, utilizzando le nuove tecnologie.

**WTTC (May 2021), *Inclusive & Accessible Travel Guidelines***

<https://wttc.org/Portals/0/Documents/Reports/2021/Inclusive%20Accessible%20Travel.pdf>

**Abstract**

Al fine di creare un insieme completo di linee guida per le imprese del settore viaggi e turismo, il documento riunisce e coordina le linee guida prodotte nel tempo da diversi attori: la Guida 71:2014 dell'ISO/EIC, l'hub informativo sulla disabilità dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, l'hub informativo sull'invecchiamento e la disabilità del Dipartimento degli Affari Economici e Sociali delle Nazioni Unite, le linee guida "Breaking Down Barriers to Accessible Travel" (Abbattere le barriere che





ostacolano i viaggi accessibili) di Expedia e “Working Towards Inclusive and Accessible Travel” (Lavorare per viaggi inclusivi e accessibili) di Amadeus.

Le linee guida sono suddivise in quattro pilastri:

1. Sviluppare un sistema inclusivo e accessibile
2. Creare spazi sicuri
3. Progettare un sistema coinvolgente e pertinente
4. Fornire esempi di inclusione e accessibilità

**UNWTO, Enat, Fundación Once (December 2020), *Reopening tourism for travellers with disabilities: how to provide safety without imposing unnecessary obstacles. Travel planning and information on new travel protocols***

<https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-08/REOPENING.pdf>

#### **Abstract**

La graduale riapertura del settore turistico non dovrebbe imporre nuovi ostacoli e barriere irragionevoli che spesso possono essere evitati se, nel processo di ripresa post Covid, si adotta il concetto di turismo accessibile per tutti. Le industrie dei viaggi e del turismo dovrebbero considerare i viaggiatori con esigenze specifiche di accesso come una grande opportunità economica per la loro sopravvivenza e per far rifiorire le loro attività.

L'UNWTO (OMT) e i suoi partner hanno sviluppato una serie di raccomandazioni chiave rivolte ai diversi attori della catena del valore del turismo per aiutarli ad adattarsi ai nuovi protocolli medici e sanitari.

**UNWTO (2020), *Inclusive Recovery Guide – Sociocultural Impacts of Covid-19, Issue I: Persons with Disabilities*, UNWTO, Madrid, DOI:**

**<https://doi.org/10.18111/9789284422296>**

<https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284422296>

#### **Abstract**

Le persone con disabilità e gli anziani sono stati colpiti duramente dal COVID-19. Molti sono stati esclusi dalle comunicazioni sulla salute pubblica e dagli aggiornamenti sui viaggi, dal processo decisionale e dalle informazioni sull'accessibilità dei servizi turistici di base.



Questi clienti incontrano generalmente numerose barriere a causa del modo in cui gli ambienti e i servizi sono spesso progettati, senza considerare le loro diverse esigenze di accesso.

Garantire una buona accessibilità non è un "favore" ai visitatori con esigenze specifiche di accesso, ma piuttosto una svolta per le imprese, che possono così combattere gli effetti del COVID-19. Tutti gli ospiti potranno apprezzare le misure di accessibilità e sicurezza messe in atto, poiché le capacità di tutti variano nel tempo, a causa delle condizioni di salute, dell'invecchiamento e di molti fattori imprevedibili.

Le raccomandazioni sono rivolte alle destinazioni e alle aziende per stimolarle a considerare i viaggiatori con disabilità, gli anziani e le famiglie con bambini piccoli come mercati importanti per rilanciare le loro attività.

### **Insight Worldwide Business Research and Digital Travel (2022), *An expanded view of travel in 2022***

<https://digitaltravelapac.wbresearch.com/downloads>

#### **Abstract**

Il Covid ha contribuito a riorganizzare l'industria dei viaggi e del turismo causando disagi ma anche grandi opportunità per chi si trova ad affrontare nuove sfide.

Il documento è una guida essenziale per aggiornare le aziende su ciò che i viaggiatori vogliono oggi e su come catturarne l'attenzione e capire le esperienze che cercano.

I temi principali sono: fidelizzazione dei clienti, gestione efficace dei dati, iper-personalizzazione, gestione dei social media.

### **OECD (2018), *Analysing Megatrends to Better Shape the Future of Tourism*, OECD Tourism Papers, No. 2018/02, OECD Publishing, Paris**

<https://doi.org/10.1787/d465eb68-en>

#### **Abstract**

Questo documento sviluppa una serie di scenari plausibili riguardo alle megatendenze che eserciteranno un'influenza profonda e duratura sul turismo. Esamina quindi come i responsabili politici possano prepararsi meglio a questi megatrend e presenta una serie di principi guida per un'efficace previsione strategica nel turismo.



## 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

#### **DOCUMENTI FORTEMENTE RACCOMANDATI**

##### ***United Nations Sustainable Development Goals (2015)***

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>

##### **Abstract**

Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite rappresentano le linee guida per realizzare un futuro migliore e più sostenibile per tutti. Essi prendono in considerazione le sfide globali che devono essere affrontate, tra cui la povertà, la disuguaglianza, il cambiamento climatico, il degrado ambientale, la pace e la giustizia.

Il turismo ha il potenziale per contribuire, direttamente o indirettamente, a tutti gli obiettivi.

Obiettivo 1. Crea posti di lavoro e reddito a livello di comunità

Obiettivo 2. Può stimolare l'agricoltura sostenibile incentivandone le forniture agli alberghi

Obiettivo 4. Ha il potenziale per promuovere l'inclusione

Obiettivo 5. Può emancipare le donne

Obiettivo 11. Può migliorare le infrastrutture urbane e l'accessibilità, preservando il patrimonio culturale e naturale.

##### ***Video (2019): ILUNION Hotels - Everyone Inclusive Hotels***

<https://www.youtube.com/watch?v=TrMO4bZpaM>

##### **Abstract**

Questo video presenta 4 lavoratori di ILUNION HOTELS, una delle catene alberghiere più lungimiranti d'Europa, all'avanguardia nell'applicazione del design universale ai propri hotel, che impiega tra il 40 e il 70% di lavoratori con disabilità e che è in grado di testare e sfruttare le innovazioni tecniche per un'offerta turistica di qualità per tutti.

#### **ALTRI DOCUMENTI CONSIGLIATI**



**UNWTO (2021) *Accessibility and Inclusive Tourism Development in Nature Areas. Compendium of Best Practices***

<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284422777>

**Abstract**

Questa pubblicazione risponde alla carenza, fino ad oggi, di ricerche sul tema dell'accessibilità nelle aree naturali. Attraverso numerosi casi di studio ed esempi di buone pratiche provenienti dai membri affiliati dell'UNWTO (OMT) e da altre organizzazioni, illustra diversi modi di concepire e attuare progetti volti a migliorare l'accessibilità delle aree naturali e a consentire alle persone con disabilità di recarsi in queste zone. Rivolta a tutti gli operatori turistici del settore pubblico e privato, comprese le organizzazioni di gestione delle destinazioni, le imprese turistiche, le ONG e altri enti turistici, questa pubblicazione fornisce anche conclusioni rilevanti su come individuare prodotti e servizi turistici accessibili nelle aree naturali.

**Report Flash Eurobarometer 499. (2021). *Attitudes of European towards tourism***

<https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2021-12/EU-attitudes-tourism-report.pdf>

**Abstract**

Indagine sugli atteggiamenti degli europei nei confronti del turismo. Gli argomenti esplorati includono: 1) il comportamento di viaggio, compresa la frequenza dei viaggi, le preferenze di alloggio e l'impatto della pandemia COVID-19 sul comportamento di viaggio; 2) i canali di prenotazione preferiti e le fonti di informazione per l'organizzazione del viaggio; 3) le ragioni principali per la scelta di una destinazione; 4) le opinioni e le informazioni sui viaggi sostenibili, compresa la facilità di trovare informazioni relative alla sostenibilità o all'accessibilità e la disponibilità a cambiare le abitudini di viaggio per essere più sostenibili. Questo studio analizza tutti i viaggiatori e include alcune questioni, come il reperimento di informazioni affidabili, legate alle esigenze dei turisti con esigenze specifiche di accesso.

**State of Michigan (2022). *Common myths and Misconceptions about disability***

[https://www.michigan.gov/mcsc/0,4608,7-137-8074\\_22503\\_23185-63417--,00.html](https://www.michigan.gov/mcsc/0,4608,7-137-8074_22503_23185-63417--,00.html)

**Abstract**



Descrizione dei miti e delle convinzioni errate più frequenti sulle persone con disabilità e di come una persona con disabilità dovrebbe essere correttamente percepita. Si basa su una risposta "falsa" al mito e fornisce il modo corretto di comprendere e interagire.

### **ECA (2013) *Design for All in progress from theory to practice***

<http://www.eca.lu/index.php/documents/eucan-documents/29-eca-2013-design-for-all-in-progress-from-theory-to-practice/file>

#### **Abstract**

Applicare l'accessibilità ai nuovi progetti secondo l'approccio del Design for All è certamente più facile che adattare, modificare o rinnovare ciò che già esiste. Questo rapporto delinea le soluzioni buone e sbagliate che possono essere adottate e offre un elenco di buone pratiche che mostrano come l'implementazione del Design for All abbia prodotto risultati di successo.

### **Tourism Flanders Concept Paper (2019). Title *Travel to tomorrow. Recommendations for Tourism policy 2019-2024 – Flanders Region***

<https://www.traveltomorrow.be/future-vision/memorandum/>

#### **Abstract**

Descrive la visione del futuro del turismo nelle Fiandre e delinea le varie attività previste per coinvolgere maggiormente cittadini e turisti.

### **Vasanthakumari, S. (2019). *Soft skills and its application in the workplace***

[https://www.researchgate.net/publication/337181806\\_Soft\\_skills\\_and\\_its\\_application\\_in\\_work\\_place](https://www.researchgate.net/publication/337181806_Soft_skills_and_its_application_in_work_place)

#### **Abstract**

Le soft skill si riferiscono a un insieme di qualità personali, abitudini, atteggiamenti e buone maniere che rendono una persona un buon dipendente e con cui è piacevole lavorare. Esistono due tipi di competenze: le hard skill e le soft skill. Le soft skill comprendono attributi personali e interpersonali che migliorano le interazioni, le prestazioni lavorative e le prospettive di carriera di un individuo. La formazione sulle soft



skills dovrebbe iniziare fin da quando si è studenti, per poter operare in modo efficiente sia nell'ambiente accademico sia nel futuro posto di lavoro. Questo studio si occupa di turisti con specifiche esigenze di accesso e delle capacità del personale dei fornitori di servizi di relazionarsi con loro in modo appropriato.

**Irish National Disability Authority. *The Seven Principles of Universal design***

<https://universaldesign.ie/What-is-Universal-Design/The-7-Principles/7-Principals-.pdf>

**Abstract**

Questo documento approfondisce il concetto di Universal Design e i suoi 7 principi (come spiegato nel manuale DIVETOURL). Il documento è stato realizzato da Universal Design Ireland, un'iniziativa dell'Autorità nazionale irlandese per la disabilità.

**Video. *Meet The Normals - Adventures in Universal Design***

<https://www.youtube.com/watch?v=A88E4DH2asQ>

**Abstract**

Questo divertente video spiega IN MODO SEMPLICE perché e come l'Universal Design debba essere applicato per progettare e realizzare servizi efficienti per tutti, che siano poi fruibili anche da persone con specifiche esigenze di accesso.

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

**DOCUMENTI FORTEMENTE RACCOMANDATI**

**United Nations. (2006) *Convention on the Rights of People with Disabilities.***

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/the-convention-in-brief.html>

**Abstract**

La Convenzione sui diritti delle persone con disabilità e il suo Protocollo opzionale (A/RES/61/106) è stata adottata il 13 dicembre 2006 presso la sede delle Nazioni Unite a New York ed è stata aperta alla firma il 30 marzo 2007. Si tratta del primo trattato



completo sui diritti umani del XXI secolo ed è la prima convenzione sui diritti umani aperta alla firma delle organizzazioni di integrazione regionale. La Convenzione è entrata in vigore il 3 maggio 2008. La Convenzione fa seguito a decenni di lavoro delle Nazioni Unite per cambiare l'atteggiamento e l'approccio nei confronti delle persone con disabilità. Essa rappresenta un nuovo traguardo nel passaggio da una visione delle persone con disabilità come "oggetti" di carità, cure mediche e protezione sociale a una visione delle persone con disabilità come "soggetti" con diritti, in grado di rivendicare tali diritti e di prendere decisioni per la loro vita sulla base del loro consenso libero e informato, nonché di essere membri attivi della società.

**European Commission (2019). *The European Accessibility Act. (Directive (EU) 2019/882 of the European Parliament and of the Council of 17 April 2019 on the accessibility requirements for products and services (Text with EEA relevance)***

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882>

**Scheda informativa:**

[https://www.accessibletourism.org/resources/factsheet\\_eu\\_accessibility-act\\_a.pdf](https://www.accessibletourism.org/resources/factsheet_eu_accessibility-act_a.pdf)

**Abstract**

L'European Accessibility Act (Atto Europeo sull'Accessibilità, anche detto EAA) mira a migliorare il funzionamento del mercato interno dei prodotti e dei servizi accessibili, eliminando gli ostacoli creati da legislazioni divergenti. L'UE e [tutti] gli Stati membri hanno ratificato la Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (UN CRPD). Pertanto, si sono impegnati a creare un quadro legislativo per l'accessibilità in linea con l'articolo 9 della Convenzione. L'accessibilità è considerata un concetto ampio che comprende la prevenzione e l'eliminazione degli ostacoli che pongono problemi alle persone con disabilità nell'utilizzo di prodotti, servizi e infrastrutture. Gli Stati membri hanno iniziato a legiferare sull'accessibilità in modo indipendente, aumentando la frammentazione normativa. La Commissione ha presentato l'Atto Europeo sull'Accessibilità per contribuire a smantellare le barriere tra gli Stati membri dovute ai diversi requisiti nazionali di accessibilità che stanno emergendo. L'Atto Europeo sull'Accessibilità stabilirà requisiti funzionali a livello europeo. Ciò significa che i requisiti stabiliscono i principi di accessibilità invece di prescrivere le soluzioni tecniche dettagliate.

**ALTRI DOCUMENTI CONSIGLIATI**



**European Commission (2014) *Final Report and Recommendations. EU Study: Mapping of Skills and Training Needs to Improve Accessibility in Tourism Services in Europe.***

<https://www.t-guide.eu/?i=t-guide.en.publications.1596>

**Abstract**

Questo documento è la relazione finale dello studio commissionato dalla Commissione europea DG Imprese e Industria “Mapping of Skills and Training needs to improve accessible tourism services” (Mappatura delle competenze e dei bisogni formativi per migliorare i servizi turistici accessibili). Il rapporto comprende tutti i risultati della ricerca e della raccolta dati, l'analisi completa dei risultati e una serie di conclusioni e raccomandazioni. Per facilitare la diffusione, tutti i dati a livello nazionale e i 20 rapporti sui casi di studio a sé stanti sono riportati in un allegato separato.

**European Commission (2015). *Final Report and Recommendations. EU Study: Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services in Europe.***

<https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports.1740>

**Abstract**

Questo è il rapporto finale di un ampio studio sull'offerta turistica accessibile commissionato dall'Unità Turismo della Commissione Europea. Lo studio ha realizzato: indagini sui visitatori e sui fornitori, analisi delle legislazioni nazionali, recensioni di esperti, ricerche sul web e analisi delle informazioni sull'accessibilità, dei trasporti, delle infrastrutture/strutture e dei servizi. Sono stati analizzati quindici casi di studio di destinazioni turistiche accessibili, identificando le buone pratiche nello sviluppo delle imprese e delle destinazioni.

**UNWTO (2013). *Recommendations on Accessible Tourism***

<https://www.unwto.org/accessibility>

**Abstract**

Le Raccomandazioni sul Turismo Accessibile sono state adottate dall'Assemblea generale dell'UNWTO (OMT) con la risoluzione A/RES/637(XX) dell'agosto 2013. Queste raccomandazioni sono state sviluppate con il supporto della Fondazione ONCE





per l'inclusione sociale ed economica delle persone con disabilità e dell' European Network for Accessible Tourism (ENAT) per fornire indicazioni alle autorità turistiche, alle destinazioni e alle imprese su come fornire servizi turistici accessibili a tutti i visitatori.

**UNWTO (2015-16). *Manuals on "Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Good Practices"*.**

<https://www.unwto.org/accessibility>

**Abstract**

I Manuali sono suddivisi in cinque Moduli che trattano i requisiti degli utenti, i benefici economici, le azioni raccomandate, le politiche, le tecnologie informatiche, gli indicatori per la gestione dell'accessibilità e le buone pratiche.

Nota: alcuni documenti sono disponibili solo in lingua spagnola.

**Fundación ONCE and UNWTO (2019). *Change your destination***

Watch on YouTube: <https://youtu.be/x0NVShuA-xU>

**Abstract**

Il video indica che agevolare i viaggi delle persone con disabilità è un'opportunità commerciale eccezionale. Tuttavia, è necessario un cambiamento nella mentalità e nel modello di fornitura dei servizi turistici per soddisfare questa importante domanda del mercato. Ambienti e servizi accessibili contribuiscono a migliorare la qualità del prodotto turistico e possono creare maggiori opportunità di lavoro per le persone con disabilità. L'accessibilità, quindi, deve essere parte integrante di qualsiasi politica e strategia turistica responsabile e sostenibile.

**Project "The CIRCular Economy through Integrated LEarning in VET: CIRCLE"  
learning material on tourism with focus on Circular Economy**

<https://circlelearning.eu/tourism-training/>

**Abstract**

Se da un lato è importante sviluppare la competitività dell'industria turistica europea, dall'altro l'UE riconosce che è necessario farlo in modo sostenibile. Questa pagina contiene materiale specifico per i formatori del settore turistico. Il settore è ampio e pertanto i materiali didattici forniti coprono diversi aspetti del settore turistico. La formazione prende in considerazione i seguenti aspetti: considera come gli hotel e gli



altri fornitori di alloggi potrebbero incorporare il principio dell'economia circolare nella loro attività; si concentra sui trasporti e su come il noleggio di auto o l'uso del trasporto pubblico possano sostenere l'economia circolare; esamina l'organizzazione di grandi e piccoli eventi che potrebbero attrarre visitatori e sostenere la sostenibilità e i principi del pensiero circolare; riconosce l'importanza delle attrazioni turistiche come parte dell'offerta turistica di qualsiasi città o regione.

### **ISO Standard 21902:2021. *Tourism and related services - Accessible tourism for all***

Webinar dell'UNWTO (OMT) su YouTube: <https://youtu.be/V8oT38BtTWU>

#### **Abstract**

The International Organization for Standardization (ISO) published the world's first standard on accessible tourism in 2021, ISO 21902 "Tourism and related services – Accessible tourism for all – Requirements and recommendations." This is an international standard offering guidelines to ensure access and enjoyment of tourism for all on an equal basis. The standard establishes requirements and guidelines with the aim of ensuring equal access and enjoyment of tourism for all.

L' International Organization for Standardization (ISO) (Organizzazione internazionale per la normazione) ha pubblicato nel 2021 la prima norma al mondo sul turismo accessibile, la ISO 21902 "Turismo e servizi correlati - Turismo accessibile a tutti - Requisiti e raccomandazioni". Si tratta di uno standard internazionale che offre linee guida per garantire l'accesso e la fruizione del turismo per tutti su base paritaria. Lo standard stabilisce requisiti e linee guida con l'obiettivo di garantire l'accesso e la fruizione del turismo in condizioni di parità per tutti.

#### **Link correlati:**

<https://www.iso.org/standard/72126.html>

<https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.presentations.2288>