



Cofinanziato dal  
programma Erasmus+  
dell'Unione europea

# GUIDA PER L'APPRENDIMENTO DELLE COMPETENZE DI BASE DELLE PERSONE CHE LAVORANO NEL SETTORE DEL TURISMO

1 0 2

# TOUR FRIEND

NUMERO PROGETTO:  
2019-3-FR02-KA205-016644

LES APPRIMEURS

**challedu**  
inclusion | games | education



CITIZENS  
IN POWER



LogoPsyCom

ENJOY  ITALY

# I PARTNER

## LES APPRIMEURS

LES APPRIMEURS è un'agenzia digitale specializzata nella progettazione e produzione di contenuti arricchiti. Progettiamo soluzioni su misura per soddisfare le nuove aspettative degli utenti in termini di accessibilità, interoperabilità e interattività.



Challedu - inclusion | games | education è una ONG educativa che apre la strada a nuovi modelli di apprendimento, inclusione e coinvolgimento attraverso metodi basati sul gioco.



CIP è una ONG educativa che affronta i bisogni e le richieste delle persone attraverso il loro coinvolgimento nella vita sociale e civica fornendo loro contemporaneamente materiale innovativo e formazione gratuita relativi a una varietà di campi, come l'imprenditoria sociale.



Logopsycom è un centro di innovazione educativa che crea e utilizza metodi o strumenti alternativi (digitali o meno) per accompagnare le organizzazioni educative. È specializzato nei disturbi dell'apprendimento, tra i giovani, soprattutto nei "Dys" (Disprassia, Disfasia, Dislessia, ecc.), E quindi lavora sempre sull'accessibilità dei contenuti.



Enjoy Italy di Alessandro Gariano è una ditta attiva nei campi dell'educazione e formazione che mira a sostenere l'innovazione e lo sviluppo della comunità educativa europea e a stimolare lo sviluppo sostenibile di cittadini, territori e comunità in tutta Europa.



# TAVOLA DEI CONTENUTI

<b>TAVOLA DEI CONTENUTI .....</b>	<b>3</b>
<b>TAVOLA DELLE TAVOLE .....</b>	<b>4</b>
<b>1) UN'INTRODUZIONE AL TURISMO IN EUROPA E NEI PAESI PARTNER DEL PROGETTO.....</b>	<b>5</b>
i) Belgio.....	6
ii) Cipro.....	7
iii) Francia.....	8
iv) Grecia.....	10
v) Italia.....	11
<b>2) UNA PANORAMICA DELLE CATEGORIE DI IMPRESA E DELLE DIVERSE OPPORTUNITÀ DI CARRIERA NEL SETTORE DEL TURISMO .....</b>	<b>13</b>
<b>A. SPECIFICA DELLE CARRIERE PIÙ ORIENTATE AL CLIENTE NEL TURISMO.....</b>	<b>16</b>
<b>3) TURISMO ACCESSIBILE.....</b>	<b>17</b>
<b>A. DEFINIZIONE E GOVERNANCE NEI PAESI PARTNER DEL PROGETTO.....</b>	<b>17</b>
i) Belgio.....	17
ii) Cipro.....	18
iii) Francia.....	18
iv) Grecia.....	18
v) Italia.....	19
<b>B. RENDERE IL TURISMO ACCESSIBILE A PERSONE SORDE E IPO-UDENTI.....</b>	<b>18</b>
i) Iniziative europee per l'accessibilità dei DHH nel turismo .....	19
i) Iniziative rilevanti per l'accessibilità dei DHH nel turismo nei Paesi partner del progetto.....	20
ii.i) Belgio.....	20
ii.ii) Cipro.....	23
ii.iii) Francia.....	25
ii.iv) Grecia.....	27
ii.v) Italia.....	29
<b>4) SPECIFICI ESEMPI DI DIALOGHI TRA ADDETTI NEL SETTORE DEL TURISMO IN POSIZIONI ORIENTATE AL CLIENTE E TURISTI .....</b>	<b>32</b>
<b>A. ROMPI-GHIACCIO .....</b>	<b>32</b>

B. IN HOTEL/ALLOGGIO.....	33
i) Prenotazione.....	32
ii) Check-in.....	32
iii) Chiedere informazioni .....	33
iv) Check-out.....	34
C. TRASPORTI.....	35
i) Chiedere informazioni/acquistare biglietti.....	34
ii) Controllo biglietti/carte d'imbarco.....	35
iii) A bordo.....	35
D. AL RISTORANTE.....	37
i) Prendere posto.....	36
ii) Ordinare.....	36
iii) Durante il pasto.....	38
iv) Fine.....	38
E. IN GIRO.....	39
i) Chiedere informazioni .....	39
ii) All'ufficio informazioni.....	39
iii) Durante un tour guidato .....	40
F. ALTRI DIALOGHI.....	42
<b>5) CONCLUSIONI.....</b>	<b>44</b>
<b>6) REFERENZE.....</b>	<b>45</b>

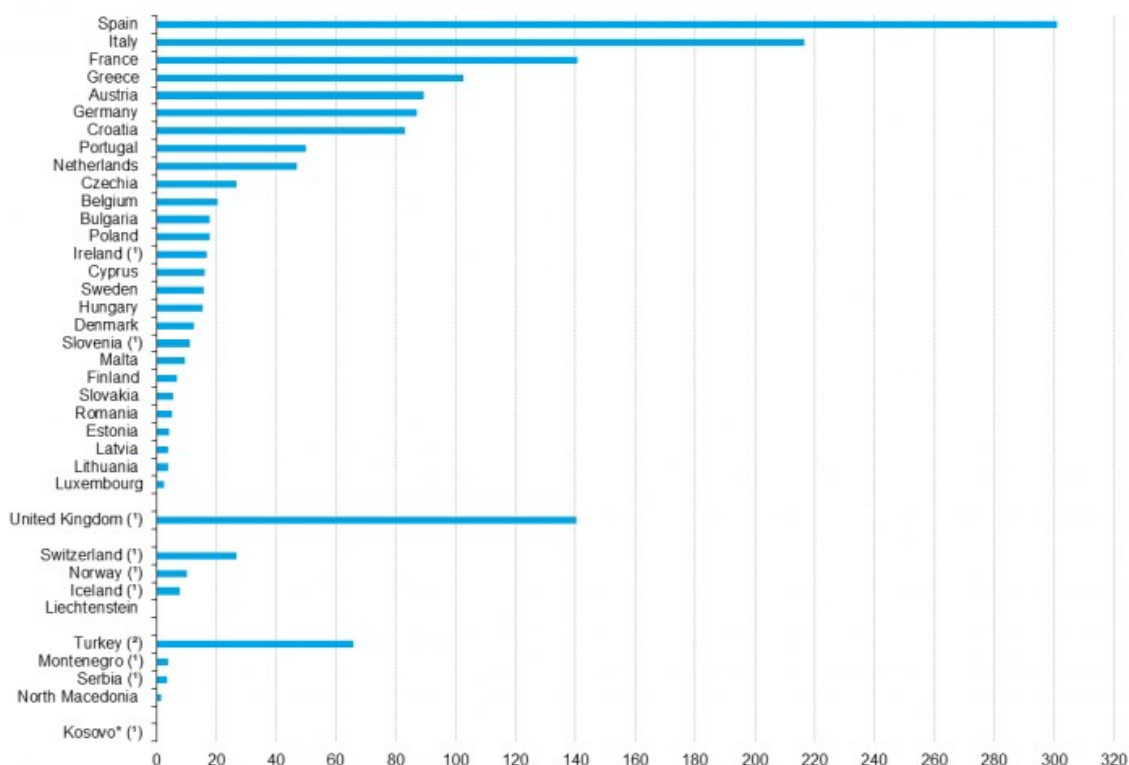
## TAVOLA DELLE TAVOLE

Tavola 1 Destinazioni turistiche - pernottamenti presso strutture ricettive turistiche, 2018 (milioni di notti trascorse nel Paese da non residenti).....	6
---	---

# 1) UN'INTRODUZIONE AL TURISMO IN EUROPA E NEI PAESI PARTNER DEL PROGETTO

"Il turismo ha il potenziale per svolgere un ruolo significativo nelle aspirazioni economiche di molte regioni dell'UE e può essere di particolare importanza nelle regioni remote/periferiche, come le regioni costiere, montuose o ultra-periferiche dell'UE. Le infrastrutture create per scopi turistici contribuiscono allo sviluppo locale e regionale, mentre i posti di lavoro creati o mantenuti possono aiutare a contrastare il declino industriale o rurale. [...] Secondo la pubblicazione dell'Organizzazione Mondiale del Turismo delle Nazioni Unite (UNWTO), Tourism highlights, il 2017 ha segnato la crescita più rapida degli arrivi di turisti globali dal 2010. Gli Stati membri dell'Unione europea (UE) sono tra le principali destinazioni turistiche del mondo. La ricchezza delle culture europee, la varietà dei suoi paesaggi e la qualità delle sue infrastrutture turistiche sono probabilmente tra le varie ragioni per le quali i turisti scelgono l'Europa per le loro vacanze"(EUROSTAT 2020, "Statistiche del turismo a livello regionale").

Secondo il documento "Destinazioni turistiche - notti trascorse in strutture ricettive turistiche, 2018" pubblicato da Eurostat ([link qui](#)), nel 2018 la Spagna è stata la destinazione turistica più comune nell'UE per i non residenti (persone che viaggiano fuori dal proprio paese), con 301 milioni di notti trascorse in strutture ricettive, mentre l'Italia conta 217 milioni di notti, la Francia 141 milioni di notti e la Grecia 103 milioni di notti, che "insieme rappresentano più della metà (57,2%) del totale delle notti trascorse dai non residenti nell'UE-27 ": si rimanda alla tabella qui sotto per un quadro completo.



\* This designation is without prejudice to positions on status, and is in line with UNSCR 1244/1999 and the ICJ Opinion on the Kosovo declaration of independence.

(\*) Estimated using 2018 monthly data.

(\*\*) 2016 data.

Source: Eurostat (online data code: tour\_occ\_ninat)

Tavola 1 Destinazioni turistiche - pernottamenti presso strutture ricettive turistiche, 2018 (milioni di notti trascorse nel Paese da non residenti)

## A) IL TURISMO NEI PAESI PARTNER DEL PROGETTO

Al fine di fornire una panoramica del turismo in Europa, procederemo con una breve descrizione di dimensioni, rilevanza e caratteristiche del turismo in ciascuno dei Paesi partner del progetto.

### i) Belgio

Nel 2018 il turismo domestico è stato leggermente superiore a quello internazionale. La regione con il maggior numero di pernottamenti è le Fiandre, in quanto ha una costa fino al Mare del Nord e diverse città turistiche come Anversa, Gent e Bruges.

I belgi in generale fanno più viaggi all'estero che viaggi nazionali. Nel 2018, il 22,5% dei viaggiatori belgi ha effettuato viaggi nazionali mentre il 77,5% ha effettuato viaggi all'estero (Eurostat, 2020). Pertanto, possiamo vedere che, sebbene il turismo in Belgio

sia leggermente più nazionale che internazionale, i residenti belgi tendono a preferire i viaggi fuori dal proprio Paese.

### Principali tipologie di turismo in Belgio

Oltre alle Fiandre, Bruxelles è anche molto turistica, soprattutto per i viaggi in città e le visite di monumenti e luoghi famosi. Poiché è la capitale d'Europa, molti turisti visitano anche le istituzioni europee situate a Bruxelles. La città ha molti edifici in stile architettonico "Art Nouveau", che i turisti possono visitare durante il loro soggiorno.

Anche la Vallonia è destinata a diversi tipi di turismo. Sono molte le città che attirano i turisti alla scoperta del patrimonio culturale, architettonico, artistico e folcloristico. Le città più visitate sono Liegi, Mons (che è stata la capitale europea della cultura nel 2015) e Namur. Mentre Waterloo è nota per le sue rievocazioni storiche.

D'altra parte, il paesaggio collinare della Vallonia meridionale suscita molto interesse tra gli escursionisti. La campagna è molto verde e gli escursionisti possono trovare piccoli villaggi tipici con case costruite con pietre locali.

Il Belgio è anche terra di festival musicali. Tutte e tre le regioni organizzano festival conosciuti in tutto il mondo come Ronquières Festival, Rock Werchter, Couleur Café e Tomorrowland, il più famoso, dove 400.000 visitatori vengono ogni anno per ascoltare musica dance elettronica di artisti famosi come David Guetta, The Chainsmokers e Martin Garrix.

### ii) Cipro

L'industria del turismo è senza dubbio un motore fondamentale per la crescita dell'economia cipriota. È un forte contributo allo sforzo di ridurre la disoccupazione e creare più posti di lavoro. Nel 2013-2018 l'occupazione complessiva a Cipro è aumentata del 9,6%, mentre l'occupazione nell'industria del turismo è aumentata del 20,7% ("Turismo e lavoro", 2019: [link qui](#)).

Nel 2016 il movimento di viaggiatori da e verso Cipro ha registrato un aumento degli arrivi e delle partenze rispetto all'anno precedente. Gli arrivi totali di viaggiatori hanno



raggiunto 4.590.878 registrando un aumento del 16,6% (Tourism\_ Statistics, Republic of Cyprus, 2017: [link here](#)).

I servizi statistici di Cipro registrano le cifre del turismo per ogni mese. Le statistiche per i mesi febbraio-giugno 2020 non possono mostrare l'entità dell'impatto dell'industria del turismo a Cipro a causa delle misure drastiche e della chiusura delle frontiere dovute a (COVID-19). Prima della pandemia, tuttavia, i dati statistici mostrano l'impatto catalitico del settore turistico sull'economia cipriota con piccole fluttuazioni negli ultimi due anni con una certa diminuzione delle entrate nel 2019.

### Principali tipologie di turismo a Cipro

- Culturale: sebbene sia una piccola isola, Cipro è ricca di siti archeologici, disseminati dappertutto. I più importanti per citarne solo alcuni sono le tombe dei re (3 ° secolo a.C.) a Nea Paphos, patrimonio mondiale dell'UNESCO. Per quanto riguarda i numerosi tesori archeologici di Cipro, puoi trovare utili informazioni [qui](#).
- Tematico: a Cipro, a causa delle brevi distanze, puoi trovarti in 40 minuti dalle montagne più alte alle più belle coste bandiera blu e spiagge verdi. Puoi andare in campeggio in vari siti in montagna o vicino alla riva o trovare gli hotel più lussuosi in quasi tutte le città. Puoi scegliere tra agriturismi, seguire itinerari culturali o cicloturistici, andare con il tuo cane in spiaggia, visitare spiagge gay, parchi forestali nazionali, percorsi trekking, aree picnic, strade del vino, itinerari religiosi e cantine. Puoi trovare maggiori informazioni [qui](#).

### iii) Francia

Secondo i dati ufficiali, il turismo in Francia genera più di un milione di posti di lavoro ogni anno. Il consumo interno di turismo con 173 miliardi di euro nel 2018 cresce per il secondo anno consecutivo. Rappresenta il 7,4% della ricchezza prodotta in Francia. Secondo le statistiche del sito web europeo EC.Europa, nel 2019 ci saranno 136 milioni di pernottamenti in strutture ricettive in Francia da parte di residenti non francesi; 310 milioni di pernottamenti di residenti francesi, ovvero un totale di 436,1 milioni di pernottamenti nel 2019, ovvero il 30% della quota di pernottamenti sul numero totale di pernottamenti in Europa. Va notato che la tendenza verso vacanze più brevi sta

contribuendo allo sviluppo del turismo locale e di breve durata. Le forme economiche di alloggio (campeggio, scambio di alloggi) sono sempre più popolari.

## Principali tipologie di turismo in Francia

- Turismo culturale

Il viaggio è motivato da visite a musei, sagre, pellegrinaggi religiosi e gare sportive. La Francia ha 31 siti culturali classificati come patrimonio dell'UNESCO, 38.000 monumenti e 8.000 musei. La Torre Eiffel, il Centre Georges Pompidou (Museo del Beaubourg), il Castello di Versailles, il Musée d'Orsay e il Mont Saint-Michel sono i cinque siti più visitati. Nonostante ciò, il turismo culturale rappresenta solo l'8-20% della quota di mercato del turismo.

- Turismo costiero

La più diffusa e la più redditizia (circa 20 miliardi di euro di fatturato). Con 5500 km di costa francese, i soggiorni sulla costa rappresentano tre partenze su dieci. Il turismo costiero può essere sovrapposto ad altre forme di turismo, come il turismo sportivo (sport acquatici) o il turismo della salute (talassoterapia).

- Turismo d'affari

Congressi, fiere, mostre, seminari, viaggi d'affari individuali, ecc. Il turismo d'affari rappresenta circa il 20% del fatturato totale dell'economia turistica francese.

- Turismo sanitario o assistenziale

Il turismo sanitario riguarda tutte le migrazioni effettuate in un'ottica di miglioramento della salute, vale a dire soggiorni comprendenti sia cure curative prescritte dai medici sia cure preventive prese su decisione volontaria individuale. La Francia è il leader europeo in questo mercato.

- Turismo blu o turismo fluviale

Include il noleggio di barche e le crociere: la Francia possiede la prima rete europea con 8500 km di vie navigabili e la possibilità di collegare due fronti di mare (Atlantico - Canale - Mediterraneo).

- Parchi ricreativi

300 siti sul territorio francese, la maggior parte piccoli e stagionali, ma sono famosi Disneyland, Futuroscope e Parc Astérix.

- Turismo sportivo

Si tratta di una forma specifica di turismo che può essere integrato con altre forme di turismo: di montagna (sci, alpinismo, escursionismo) o verde (escursionismo, passeggiate a cavallo). Le Alpi sono in prima linea nelle regioni francesi per il turismo sportivo, estivo e invernale.

#### iv) Grecia

Secondo il SETE (2019), un quarto del PIL della Grecia è generato dal turismo, evidenziando sia la sua importanza catalitica per l'economia nazionale che l'occupazione.

Nel 2017, 27,2 milioni di turisti sono arrivati in Grecia e hanno generato 14,2 miliardi di euro. La maggior parte dei turisti arriva in Grecia nel terzo (61%) e nel secondo (24%) trimestre dell'anno, il che si traduce in una generazione di reddito dell'81%. Ciò mostra che la caratteristica principale che porta il turista a scegliere la Grecia per le proprie vacanze è il sole e il mare.

Secondo le compagnie aeree, 27.194.183 turisti hanno scelto la Grecia per le loro vacanze nel 2017, mentre altri 3 milioni hanno viaggiato in Grecia in crociera.

L'occupazione nel settore del turismo ha raggiunto livelli record in Grecia durante il terzo trimestre del 2018. Più specificamente, circa 1 dipendente su 5 (il 20% della forza lavoro totale in Grecia) ha svolto lavori legati al turismo tra luglio e settembre nel 2018.

L'occupazione nel turismo è aumentata nel periodo 2008-2018, con un tasso medio annuo del + 0,9% mentre tra il 2013 e il 2018 l'incremento è stato del + 7,8%.

È importante notare che in Grecia il tasso di disoccupazione dei giovani è tra i più alti nell'Unione Europea e raggiunge il 55,3%, mentre la media nell'UE è del 23% (Istituto nazionale per l'occupazione, 2018).

## Principali tipologie di turismo in Grecia

Il turismo greco è principalmente turismo di piacere che si svolge nei mesi estivi e ha un marcato carattere di "pacchetto". Attrae il 90% dei viaggiatori dall'Europa, anche se negli ultimi anni si stanno compiendo sforzi per espandersi su altri mercati. Il principale tipo di turismo in Grecia è il classico "sole e mare" che copre il 60% del totale dei viaggiatori, mentre il turismo culturale e religioso (con un focus sulla visita di siti archeologici e musei) raggiunge una percentuale del 14%. I flussi minori del mercato turistico in Grecia sono il turismo urbano, il turismo ecologico, il turismo sportivo/atletico e il turismo congressuale. (SETE, 2015. Angelaki, 2017).

## v) Italia

Nel 2018 il turismo in Italia ha ottenuto il record di 428,8 milioni di presenze e 128,1 milioni di arrivi (ISTAT, 2019). Nello stesso anno l'Italia ha ottenuto il secondo maggior numero di pernottamenti trascorsi da non residenti presso esercizi ricettivi turistici dell'Unione Europea (Commissione Europea, Ufficio Statistico dell'Unione Europea, 2020 - Destinazioni turistiche - pernottamenti presso esercizi ricettivi turistici, 2018 sd ). Lo stesso documento calcola che l'Italia possiede il maggior numero di posti letto turistici in Europa (5,1 milioni). L'Italia è stato il quarto Paese più visitato al mondo nel 2019. Secondo la metodologia "Conto Satellite del Turismo (CST)" dell'Organizzazione Mondiale del Turismo (OMT), il turismo rappresenta il 5,5% del PIL italiano, mentre l'Italia ha registrato il 10% del valore aggiunto turistico lordo dell'UE nel 2019 (Commissione Europea, Ufficio Statistico dell'Unione Europea, 2019 – Conto satellite del turismo in Europa, edizione 2019.pdf, sd).

Il turismo, inoltre, rappresenta il 6% del valore aggiunto lordo prodotto in Italia e il 6,3% del totale dei lavoratori, come dichiarato dall'ISTAT e dalla Banca d'Italia.

## Principali tipologie di turismo in Italia

L'Italia ha un'offerta turistica tra le più complete e ricche e tutte le tipologie di turismo sono ben rappresentate. Tra questi, i più importanti sono i seguenti:

- Turismo culturale: l'Italia possiede il maggior numero di siti inclusi nella Lista del Patrimonio Mondiale dell'UNESCO (55, di cui 50 sono siti culturali) e possiede

alcune delle destinazioni culturali più famose, belle e preziose del mondo, come Roma e Città del Vaticano, Venezia, Firenze e il parco archeologico di Pompei (il più visitato d'Europa nella sua categoria). In questo contesto, è anche rilevante ricordare che l'Italia è la patria del modello di ospitalità del cosiddetto “albergo diffuso”, che oggi gioca un ruolo rilevante nella valorizzazione e promozione di borghi e destinazioni rurali, insieme al loro ricco patrimonio culturale (e ambientale), comprese le tradizioni. L'Italia, infatti, può contare su una moltitudine di borghi e piccoli centri che risalgono al Medioevo e per questo viene definito “il Paese dei campanili”.

- Turismo marittimo: questa tipologia gioca un ruolo importante nel panorama turistico italiano e le spiagge italiane sono al quarto posto nella classifica mondiale Bandiera Blu per numerosità (407)
- Turismo naturalistico e ambientale: “L'Italia è tra i Paesi europei più ricchi di biodiversità, principalmente per una favorevole posizione geografica e per un'ampia varietà di condizioni geologiche, climatiche e vegetazionali” (ISPRA, 2015 - Biodiversità in Italia 22 maggio 2015: Giornata Internazionale per la diversità biologica). Quindi, grazie a questa ricca biodiversità, anche il turismo naturalistico e ambientale gioca un ruolo importante in Italia
- Turismo invernale: ospitando un'ampia porzione delle Alpi, il turismo invernale italiano e sportivo legato alla neve gioca un ruolo significativo nella classifica europea di questa specifica tipologia di turismo. In effetti, l'Italia è stata la seconda destinazione dell'UE più popolare per i turisti di tutto il mondo che viaggiano al di fuori del proprio paese di residenza durante la stagione invernale 2018-2019, con il 12% di tutte le notti trascorse da non residenti in hotel dell'UE e strutture simili (Commissione europea, Ufficio statistico dell'Unione europea, 2020 - Il turismo invernale in aumento nell'UE)
- Oltre a queste ed altre tipologie di turismo, non possiamo non citare il turismo enogastronomico, basato sull'eccellenza e la diversità della cucina italiana e dei suoi prodotti agricoli. L'Italia, infatti, può contare sul maggior numero di prodotti a marchio di qualità UE (295), come DOP (Denominazione di origine protetta), IGP (Indicazione geografica protetta), Specialità tradizionale garantita (STG).

## 2) UNA PANORAMICA DELLE CATEGORIE DI IMPRESA E DELLE DIVERSE OPPORTUNITÀ DI CARRIERA NEL SETTORE DEL TURISMO

Nel 2016, quasi il 10% delle imprese europee nell'economia non finanziaria apparteneva all'industria del turismo, rappresentando 2,4 milioni di imprese, che impiegavano circa 13,6 milioni di persone, corrispondenti al 9,5% delle persone occupate nel tutta l'economia aziendale non finanziaria e al 21,7% delle persone impiegate nel settore dei servizi, secondo il documento “Destinazioni turistiche - pernottamenti in strutture ricettive, 2018” diffuso da Eurostat ([link qui](#)).

Di seguito si descrivono le categorie di imprese più apprezzate e importanti nel campo del turismo, insieme alle professioni più rilevanti relative a ciascuna di esse.

- **Ospitalità**
  - Assistente amministrativo e marketing
  - Receptionist
  - Organizzatore di eventi e conferenze
  - Governante
- **Catering**
  - Cameriere/operatore di sala
  - Cuoco e assistente di cucina
  - Responsabile F&B
  - Barman
- **Viaggi (tour operator, agenzie di viaggio, DMO, operatori dei servizi turistici incoming)**
  - Assistente amministrativo e marketing
  - Operatore di agenzia di viaggi
  - Organizzatore di tour
  - Operatore di prenotazioni e vendita

- **Attrazioni culturali/naturali (musei, mostre, castelli/palazzi/monumenti e altri beni culturali, parchi e giardini, parchi a tema, ecc.)**
  - Assistente amministrativo e marketing
  - Operatore di informazione, assistenza, prenotazioni e vendita
  - Guide e accompagnatori turistici
- **Trasporti**
  - Autista/pilota
  - Assistente passeggeri
  - Assistente amministrativo e marketing
  - Operatore di informazione, assistenza, prenotazioni e vendita
- **Eventi (MICE, matrimoni, festival, etc)**
  - Assistente amministrativo e marketing
  - Operatore di informazione, assistenza, prenotazioni e vendita
  - Organizzatore di eventi e conferenze.

Queste diverse carriere nel settore del turismo potrebbero anche essere raggruppate nelle seguenti categorie, in relazione alle proprie *mission* e mansioni quotidiane:

### **Professioni di design del prodotto turistico**

Specialisti nella progettazione di prodotti turistici come viaggi ed escursioni. Queste professioni si trovano principalmente nei tour operator e nelle agenzie di viaggio, nonché nelle autorità locali (comitati regionali del turismo, ecc.).

- Assistente amministrativo e marketing
- Operatore di agenzia di viaggi
- Organizzatore di tour
- Operatore di prenotazione e vendita.

### **Marketing e distribuzione dei prodotti turistici**

Sono responsabili della vendita di servizi turistici, dell'informazione e della consulenza ai clienti.

- Operatore di informazione, assistenza, prenotazioni e vendita

- Cassiere
- Responsabile di agenzia di viaggi.

### **Professioni di accoglienza, promozione e animazione**

Sono in contatto con i clienti, negli uffici del turismo, nei villaggi turistici, nei parchi di divertimento e negli aeroporti. Sono responsabili di proporre i servizi offerti ai vacanzieri.

- Agenti dell'accoglienza turistica
- Responsabile dell'ufficio turistico
- Assistente di volo/Steward
- Compagno di viaggio
- Animatori
- Guide ed accompagnatori turistici
- Assistente amministrativo e marketing
- Organizzatore di eventi e conferenze

### **Professioni ricettive e di ristorazione**

I professionisti della ricettività (dalle piccole strutture indipendenti ai grandi hotel) fanno di tutto per soddisfare i propri clienti. Si occupano dell'accoglienza, della manutenzione degli alloggi, della gestione delle prenotazioni e del catering.

- Concierge
- Direttore d'albergo
- Responsabile del rendimento
- Governante
- Cameriere/operatore di sala
- Cuoco e assistente di cucina
- Responsabile F&B
- Barman
- Receptionist.



## A. SPECIFICA DELLE CARRIERE PIÙ ORIENTATE AL CLIENTE NEL TURISMO

I lavori nel settore turistico in cui il dipendente entra regolarmente in contatto diretto con il cliente (turista) maggiormente sono (in ordine di popolarità-frequenza):

- cameriere / barista
- receptionist (sia negli hotel che nei siti culturali)
- guida turistica

Delle tre tipologie di lavoro sopra citate, quella che richiede elevate capacità comunicative (nel nostro caso in lingua dei segni) è la guida turistica. Per il resto bastano piccoli discorsi/dialoghi standardizzati, frasi e parole per comunicare adeguatamente con il turista.

Inoltre, mentre alcune professioni sono in declino, altre sono richieste, a causa della crescente importanza della tecnologia digitale. Gli attori del turismo, infatti, devono ora utilizzare il web come primo canale di promozione e vendita. Il settore turistico sta reclutando community manager, incaricati di gestire e animare una comunità di clienti, nonché di referenziare sui motori di ricerca. E i responsabili del marketing telematico (supportando la strategia digitale con pubblicità elettronica, E-crm e referenziamento su internet), i project manager del turismo digitale e delle partnership di viaggio (che sviluppando relazioni con altri attori del turismo). Oggi sono richieste competenze nel marketing digitale. Infine, i lavori di product manager (creazione di prodotti turistici per soddisfare le aspettative dei clienti) e travel buyer (responsabile della negoziazione con compagnie aeree e hotel) sono posizioni molto ambite. Per questi e altri lavori simili l'interazione con i turisti è molto alta e frequente, ma è da considerare che questo rapporto è ancora virtuale e non fisico, scritto e non orale.

## 3) TURISMO ACCESSIBILE

Il turismo accessibile può essere definito come il turismo che è accessibile dalle persone che possono o non possono avere disabilità. Può rendere l'esperienza turistica più facile per tutti adottando prodotti, servizi e un ambiente universalmente progettati appositamente per il turismo.

In questo paragrafo cercheremo di rispondere a queste domande fondamentali: cosa significa turismo accessibile nei Paesi partner del progetto? Esiste una definizione nazionale specifica? Esiste un'autorità/istituzione nazionale che regola il turismo accessibile? Qui di seguito le brevi risposte.

### A. DEFINIZIONE E GOVERNANCE NEI PAESI PARTNER DEL PROGETTO

#### i) Belgio

Non esiste una definizione nazionale poiché questo paese è piuttosto diviso in base alle regioni / lingue. Ogni regione ha le proprie iniziative per rendere il turismo (e le sue infrastrutture) più accessibile pubblicando informazioni sul proprio sito web, volantini per le persone disabili per trovare i luoghi accessibili da visitare, ecc. Nel complesso, tutti sembrano concordare sul fatto che il turismo dovrebbe essere reso accessibile per le persone con mobilità ridotta (in sedia a rotelle, DHH, non vedenti, ...) ma c'è ancora molto lavoro da fare nei musei, nei luoghi culturali e negli hotel per essere davvero inclusivi per tutti.

Le istituzioni sono più concentrate nel rendere la vita dei residenti belgi con disabilità più inclusiva. Ciò riguarda principalmente l'istruzione, l'assistenza sanitaria, l'alloggio, gli aiuti finanziari, ecc. Tuttavia, ogni regione ha creato i propri portali o sostiene le organizzazioni non profit, che consentono ai turisti con disabilità di preparare il loro soggiorno nel paese. Ovviamente, a seconda del luogo in cui vogliono viaggiare, dovranno controllare un sito web diverso, che non è il più conveniente. Una descrizione generale del turismo in Belgio

è fornita sul sito web nazionale ([link qui](#)) e sono forniti i link ai siti web delle tre regioni: si prega di controllare la specifica sezione del paragrafo B qui di seguito. Il sito web di ciascuna regione può quindi condurti alla piattaforma di accessibilità regionale.

## ii) Cipro

A Cipro non esiste una definizione nazionale specifica per il turismo accessibile. Tuttavia, una persona con disabilità è trattata allo stesso modo di tutti gli altri cittadini della repubblica quando fruisce di beni, strutture o servizi. È considerata una discriminazione quando una persona con disabilità viene trattata in modo diverso da un'altra persona.

## iii) Francia

La legge dell'11 febbraio 2005 "per la parità di diritti e opportunità, partecipazione e cittadinanza delle persone con disabilità" obbliga ora gli operatori del turismo e del tempo libero a tener conto dell'accessibilità.

Mentre il marchio statale "Tourisme et Handicap", identifica strutture e siti turistici accessibili a persone con disabilità motorie, visive, uditive o mentali. Creato nel 2001 e registrato nel 2003 dal Ministero del Turismo nell'ambito della politica di accesso alle vacanze per tutti e di integrazione delle persone con disabilità. Per saperne di più si rimanda all'apposita sezione del paragrafo B qui di seguito.

## iv) Grecia

Il turismo accessibile è stato definito per la prima volta nei documenti legali greci in una recente legge (OpenGov, 2018). È definito come "Turismo Accessibile" un turismo accessibile a tutte le persone indipendentemente dalla disabilità o dai bisogni speciali, in modo che possano accedere in modo indipendente, sicuro e confortevole e utilizzare le infrastrutture, i servizi e le merci disponibili nell'ambiente che visitano.

In Grecia esiste un Ministero del Turismo, attualmente indipendente e talvolta (a seconda del progetto del governo greco/primo ministro) parte del Ministero della Cultura e dello

Sport. Un ruolo importante nel coordinamento del turismo è svolto dall'EOT (Organizzazione Nazionale del Turismo). Di recente il 04.06.2020 è stato costituito dal Ministero del Turismo un nuovo Comitato specializzato per il Turismo Accessibile.

#### v) Italia

Nel 2009 il Ministero del Turismo italiano ha pubblicato il “Manifesto per il turismo accessibile”, poi ha pubblicato la “Carta dei diritti dei turisti” nel 2010 e infine nel 2012 è stato istituito il Comitato “per la promozione e l'incoraggiamento del turismo accessibile”, sotto la Presidenza del Consiglio dei Ministri, in risposta alla richiesta di focalizzare l'intero sistema turistico su ogni persona e sulle sue esigenze. Uno dei suoi primi risultati è stata la pubblicazione di “Accessibile è meglio. Il primo libro bianco sul turismo per tutti” nel 2013.

Inoltre, l'Agenzia Nazionale del Turismo d'Italia scrive sul suo portale “Italia.it” che “il turismo accessibile è la massima espressione di un obiettivo così civilizzato, oltre ad essere un innegabile - moderno e alla moda - attrattiva per rinnovare l'immagine del turismo italiano nel mondo”.

## B. RENDERE IL TURISMO ACCESSIBILE A PERSONE SORDE E IPO-UDENTI

Questo paragrafo descrive alcune importanti iniziative volte a favorire l'accessibilità al turismo delle persone sorde e ipo-udenti (anche DHH, d'ora in poi), sia in Europa che in ogni Paese partner del progetto, tanto nel settore pubblico che in quello privato.

#### i) Iniziative europee per l'accessibilità dei DHH nel turismo

Esistono diverse iniziative delle organizzazioni dell'UE per l'accessibilità del DHH in tutti i campi, compreso il settore del turismo. Uno di questi è la Direttiva (UE) 2019/882 “Atto europeo sull'accessibilità (EAA)” del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile

2019, sui requisiti di accessibilità di prodotti e servizi. Il risultato principale è la creazione di requisiti europei comuni di accessibilità per molti prodotti e servizi digitali, escludendo tuttavia l'obbligo di rendere i trasporti, gli edifici e gli elettrodomestici più accessibili alle persone con disabilità, il che è considerato un inconveniente.

Un altro atto importante e recente per i DHH è stata la creazione del numero di emergenza europeo 112 accessibile a tutti nell'UE. I requisiti comuni di accessibilità nei CEA determineranno come rendere il 112 accessibile a tutti, comprese le persone non udenti, in tutta l'UE. Questo è un traguardo importante e l'Unione Europea dei Sordi (EUD) è particolarmente entusiasta di vedere gli sforzi di sensibilizzazione di EUD concretizzarsi nell'azione concreta a livello europeo. Inoltre, l'EAA sosterrà gli appalti pubblici di prodotti e servizi accessibili e le autorità pubbliche saranno obbligate a procurarsi prodotti, servizi e strutture accessibili. Maggiori informazioni possono essere trovate qui ([link qui](#)).

A livello internazionale, vale la pena citare i riconoscimenti ATD (Accessible Tourism Destination/Destinazione Turistica Accessibile), concessi per la prima volta nel 2020 dall'OMT (Organizzazione Mondiale del Turismo) e dalla Fundación ONCE al fine di riconoscere e promuovere i siti turistici accessibili a tutti.

## i) Iniziative rilevanti per l'accessibilità dei DHH nel turismo nei Paesi partner del progetto

### ii.i) Belgio

#### Settore pubblico

Alcune città offrono le proprie iniziative per rendere le visite più inclusive per tutte le disabilità. Qui di seguito puoi scoprire le iniziative di diverse città belghe in materia di turismo accessibile.

In quanto capitale del Belgio, la città di Bruxelles fornisce un elenco di [visite accessibili](#) per diversi tipi di disabilità sul proprio sito web. Le informazioni sono disponibili in diverse lingue (francese, olandese, tedesco, inglese, spagnolo, italiano e portoghese) che si rivolgono quindi ai turisti internazionali con disabilità. La città ha anche un [piano di](#)

[accessibilità](#) per il 2018-2020 in tutti i campi (istruzione, vita professionale, turismo, ecc.).

La città offre ai visitatori l'accesso al sito web chiamato "Handi.Brussels": sulla mappa sono presenti icone specifiche per indicare se questo luogo è adattato a diversi tipi di disabilità. che fornisce una mappa di tutti i luoghi accessibili a Bruxelles. La sua guida può essere scaricata anche a [questo link](#). Il sito web è disponibile in francese, olandese e inglese.

Nelle Fiandre, il sito web regionale VisitFlanders ha molte informazioni disponibili per i turisti con disabilità. La home page è tradotta in un video in lingua dei segni. L'intero sito web è progettato per consentire alle persone con disabilità di pianificare il loro soggiorno nelle Fiandre. Il sito web è disponibile in 10 lingue, consentendo così un migliore accesso ai turisti internazionali che non parlano inglese. La città di Bruges fornisce un opuscolo sul suo sito web che spiega cosa è accessibile per quale tipo di disabilità e cosa no. L'[opuscolo](#) è disponibile in inglese, che si rivolge quindi ai turisti internazionali con disabilità.

In Vallonia esiste una pagina sull'accessibilità per i turisti che visitano la regione per quanto riguarda visite, alloggio e mobilità. Il sito è disponibile in francese, olandese, inglese, spagnolo, tedesco e italiano, rendendolo così accessibile ai turisti internazionali con disabilità. Inoltre, invia i visitatori al sito web di Access-I senza scopo di lucro, che è sostenuto dalle autorità regionali, e promuove l'implementazione del turismo inclusivo fornendo un elenco dei diversi luoghi turistici accessibili a diversi tipi di disabilità. Il sito web Access-I è disponibile in francese, olandese, tedesco e inglese. La città di Mons offre visite accessibili in alcuni dei suoi musei. Questi musei sono elencati nella loro [brochure](#) con alcune icone che rappresentano i diversi tipi di adattamenti disponibili. La brochure è disponibile in inglese, francese e olandese, consentendo così ai turisti internazionali con disabilità di organizzare le loro visite.

## Settore privato

Ci sono alcune associazioni in Belgio che lavorano per l'inclusione dei DHH. Molte di queste associazioni sono supportate dalle autorità nazionali o regionali, diventando così il

riferimento in termini di inclusività e accessibilità. Uno di questi, nella regione della Vallonia, è [Access-I](#), che dispone di una piattaforma su cui è possibile cercare qualsiasi tipo di luogo o attività accessibile per le proprie esigenze specifiche, inclusi i non udenti e i ipoudenti.

Un'altra iniziativa degna di nota proviene dal CAWAB; la "[Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles](#)" (Gruppo Accessibile Vallonia - Bruxelles) che supporta tutte le persone disabili nell'ottenere soluzioni accessibili in tutti gli aspetti della loro vita. Una delle loro iniziative degne di nota è la fornitura di un volantino per rendere i siti web più accessibili per tutti i tipi di disabilità ([link qui](#)) Promuovono anche il turismo accessibile partecipando al Summit globale per il turismo accessibile nel 2018 ([link qui](#)).

La principale associazione per la comunità dei non udenti di lingua francese è la [Federazione francofona dei sordi del Belgio](#), che sostiene i sordi in tutti gli aspetti della loro vita, anche guidandoli a una grande rete di associazioni sulla cultura per i non udenti. È sostenuto dalla Fédération Wallonie-Bruxelles, che è una delle principali istituzioni pubbliche in Belgio.

Per quanto riguarda l'accesso alla cultura per i non udenti e i non udenti, l'associazione [Art&Culture](#) collabora con 10 musei belgi (Bozar, Royal Institute of Natural Sciences, Mundaneum, ecc.) Per fornire tour accessibili ai non udenti utilizzando il linguaggio dei segni. Questa associazione si rivolge ai turisti sordi di lingua francese. Un'altra associazione, MUSK, collabora con musei come il Bozar, il Museo Reale di Belle Arti di Bruxelles e il Théâtre de la Monnaie per rendere le mostre accessibili al pubblico sordo con l'aiuto di guide sorde. Presto aggiungeranno il Royal Institute of Natural Sciences per offrire visite guidate. [MUSK](#) può anche organizzare visite nella lingua dei segni francese belga (LSFB) o nei segni internazionali con guide sorde in altri musei secondo la richiesta. Lavorano anche su contenuti visivi accessibili, creazione di video, illustrazioni, ecc. Questa associazione si rivolge quindi anche ai turisti internazionali.

Alcune altre associazioni, come [Alteo](#), forniscono anche supporto per tutti i tipi di disabilità. Questo è il caso di Alteo. Alteo organizza attività culturali e ricreative inclusive per persone con disabilità o malattia. Implementano gli aggiustamenti necessari per tutti i partecipanti, assicurandosi così che queste attività siano accessibili a tutti.

Per la regione Vallonia, i grandi hotel non sono elencati come accessibili per DHH ma sul sito web On Access-I (solo regione Vallonia), si possono trovare alcuni bed and breakfast, con una capacità di circa 15 persone, hotel completamente accessibili per i non udenti e i non udenti -dell'udito. Maggiori dettagli [qui](#). Sullo stesso sito sono presenti anche ristoranti accessibili, ma sono più accessibili per i non udenti che per i non udenti ([Dettagli qui](#)).

Altri parchi accessibili, luoghi culturali e di svago sono consigliati anche qui attraverso la stessa piattaforma ([link qui](#)).

Un'iniziativa interessante arriva da "Soepbar Sordo", un ristorante nella parte fiamminga, a Gent ([link qui](#)) che vende zuppe ordinabili nella lingua dei segni olandese. Il nome del ristorante ha la parola "Sordo" che significa "sordo" in spagnolo.

## ii.ii) Cipro

### Settore pubblico

La ricerca sullo stato cipriota dell'inclusione dei DHH nel turismo ha recuperato alcune informazioni che rivelano che purtroppo a Cipro manca molto in quest'area, non solo per includere sordi e ipoudenti nel turismo, ma anche nelle strutture essenziali come quelle dell'assistenza sanitaria. A Cipro, non esistono disposizioni sanitarie o leggi che regolano problemi di salute specificamente per le persone sorde. I DHH non sono autorizzati ad avere un interprete durante la loro visita in ospedale. L'unica occasione in cui una persona DHH a Cipro ha diritto a un interprete, simile a qualsiasi persona che non parla la lingua ufficiale, è per un procedimento giudiziario. Inoltre, a Cipro mancano interpreti della lingua dei segni. Un'iniziativa verso il cambiamento dell'accessibilità all'assistenza sanitaria sia per i locali che per i turisti proviene da MEDISIGNS, un progetto UE finanziato da Leonardo da Vinci con partner di Cipro, Irlanda, Polonia, Scozia e Svezia. Questo progetto enfatizza la fornitura di competenze linguistiche e comunicative a persone non udenti, interpreti e professionisti medici.

I dati dell'Unione Europea dei Sordi (EUD) suggeriscono che ci sono circa 15 interpreti qualificati a Cipro.



Una certa attenzione è stata prestata nell'inclusione di bambini DHH con bambini con bisogni speciali dopo che il parlamento di Cipro ha votato la legge [113 (1) 99] sull'istruzione speciale, che rivendica tra le altre cose l'obbligo dello stato di offrire l'ambiente meno limitato possibile per i bambini con speciali esigenze e promosso la loro inclusione nelle scuole generali. Questa legge specifica anche che la scuola generale è l'ambiente educativo più adatto per i bambini con bisogni speciali.

L'iniziativa più importante e degna di nota all'interno di Cipro oggi include il programma Centro sui media interattivi e sulle tecnologie intelligenti ed emergenti, (RISE; <http://www.rise.org.cy>) che ha ottenuto notevoli finanziamenti dall'UE attraverso il programma TEAMING di HORIZON 2020. Il progetto mira alla fondazione di un centro di ricerca interdisciplinare a Cipro per integrare la ricerca nelle scienze visive, fattori umani e design, comunicazioni e intelligenza artificiale, tecnologie emergenti. Oltre a realizzare la trasformazione digitale dei musei e i siti del patrimonio in un centro di ricerca su media interattivi, i sistemi intelligenti e le tecnologie emergenti (RISE). RISE costituisce un centro di eccellenza e una joint venture tra le tre università pubbliche di Cipro (Università di Cipro, Università della Tecnologia di Cipro e Università aperta di Cipro), il Comune di Nicosia, il Max Planck Institute per l'Informatica (Germania) e l'University College di Londra (Regno Unito).

Un'azione degna di nota è attraverso [CIVITAS2020](#), cofinanziato dall'Unione Europea con molte città in tutto il mondo come membri: è una rete che mira a città più pulite e sostenibili con diverse azioni dal 2002. Attraverso la rete CIVITAS, Comune di Limassol e STRATA hanno integrato i sistemi esistenti per non vedenti e non udenti ai semafori principali del fronte costiero di Limassol.

## **Settore privato**

Sfortunatamente, non è stato possibile recuperare molte iniziative private dai settori privati a Cipro che mostrano ancora una volta l'emarginazione dei locali DHH a Cipro ma anche escludendo una percentuale molto ampia della popolazione mondiale (essendo DHH) che avrebbe potuto recarsi a Cipro, un paese che fa affidamento per i suoi ricavi nel settore del turismo.

Un'iniziativa degna di nota è un'applicazione che tenta di includere i turisti nazionali e internazionali nella cultura di Cipro provenienti da un progetto in corso e già in fase di sperimentazione pilota. Più specificamente, questa applicazione mira a sostenere il patrimonio culturale e la distribuzione di informazioni con l'uso della tecnologia interattiva su piccolo schermo. L'applicazione su misura è stata progettata specificamente per i visitatori del DHH per consentire un'esperienza museale senza il supporto di un interprete fisico del linguaggio dei segni, ma utilizzando i loro dispositivi mobili come unico mezzo di supporto. L'applicazione è stata testata in modo pilota nel Museo municipale di Pattichion a Cipro. Maggiori dettagli possono essere trovati [qui](#).

Mentre il progetto Horizon 2020 dell'UE "aRTIFICIAL iNTELLIGENCE for the Deaf '(aiD)" ([link qui](#)) mira a creare soluzioni che aiutino le persone sorde a comunicare in collaborazione con la Univeristà di Tecnologia di Cipro (CUT), Georgia Tech e altri partner. Il rivoluzionario progetto aiD utilizzerà l'Intelligenza Artificiale e altre tecnologie pionieristiche per generare soluzioni che consentiranno alle persone sorde di comunicare e interagire con successo con tutti. L'obiettivo a lungo termine è che queste soluzioni favoriscano la loro partecipazione più attiva alla vita. L'obiettivo è ottenere questo risultato abilitando la comunicazione attraverso la traduzione da e verso la lingua dei segni (SL) tramite dispositivi mobili. Il progetto mira a offrire soluzioni educative per bambini sordi. Il progetto aiD utilizzerà tecnologie di machine learning (ML) e realtà aumentata (AR). Utilizzerà anche algoritmi di sintesi vocale / sintesi vocale. Questi alg

### ii.iii) Francia

#### Settore pubblico

Una pietra miliare per la Francia è stata la creazione dell'associazione e dell'etichetta "[Tourisme & Handicap](#)" nel 2001. I luoghi che beneficiano di questa etichetta si impegnano a garantire un'accoglienza efficiente, adattata e accessibile a tutte le persone con disabilità (uditiva, mentale, motoria, visiva).

L'Associazione Surdivac, fondata dal 2009, offre soggiorni di vacanza adattati alla loro disabilità a adolescenti e adulti non udenti e ipoacusici. Il team è composto da professionisti sordi e udenti che praticano il linguaggio dei segni (LSF). Durante questi

soggiorni, vengono utilizzati LSF, pittogrammi e foto per consentire migliori scambi tra tutti. Ogni anno vengono proposti 7 soggiorni e 80 nuovi partecipanti. Viene offerta una varietà di destinazioni, ad esempio montagna (inverno ed estate), mare, Europa. Puoi trovare maggiori dettagli a [questo link](#).

Il servizio [Acceo](#) a Parigi (da giugno 2017) ha come obiettivo "Per facilitare la comunicazione con persone non udenti o ipoudenti, i nostri servizi sono accessibili telefonicamente e nella nostra area di accoglienza principale"; una domanda per scambiare gratuitamente molti stabilimenti accessibili. Gli scambi possono iniziare grazie all'operatore specializzato in Lingua dei segni francese (LSF) o Trascrizione istantanea della parola (TIP).

Esempi più specifici provengono dal Museo dell'Uomo che organizza visite adattate per non udenti e ipoudenti con opzioni per visite in lingua dei segni (LSF) e visite nel linguaggio dei segni (LPC).

Un tentativo più nazionale è visto dalle organizzazioni per il tempo libero che hanno firmato la "Carta etica per l'accoglienza dei disabili nelle strutture di vacanza e di svago non specializzate". Maggiori dettagli possono essere visti a [questo link](#).

## Settore privato

Il marchio Tourisme & Handicap viene assegnato ai professionisti del turismo che si impegnano in un approccio di qualità basato sull'accessibilità al tempo libero e alle vacanze per tutti. Il marchio Tourisme & Handicap ha definito criteri di accessibilità per garantire il turismo nella massima autonomia per tutti. Gli stabilimenti etichettati T&H sono elencati sul sito web di Tourisme & Handicap. Un motore di ricerca permette di isolare le strutture che soddisfano le esigenze dei turisti in base alla loro disabilità. Il marchio è presente in termini di alloggi, ristorazione, attività sportive e ricreative, ecc. Nel 2018, circa 5.500 strutture in Francia hanno portato il marchio T&H.

Per DHH, la ricerca attraverso Turismo e disabilità ha recuperato i risultati per (nella Francia continentale):

- 1044 hotel hanno l'icona uditiva
- 1468 ristoranti hanno l'icona uditiva
- 76 parchi di divertimento (es. Vulcania, EuroDisney, ecc.).

Per saperne di più sull'accessibilità nel settore del turismo in Francia, ti invitiamo a visitare il sito web <https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr>.

Diversi i trofei per il turismo accessibile 2019 sono stati assegnati dall'associazione Tourisme Handicap, tra cui:

- [Trofeo Categoria](#) presso il Ristorante Le Bois au Sire - Orbey
- [Trofeo Luogo](#) di visita presso l'Aquarium de la Rochelle
- [Trofei Grandi strutture](#): Camping e paysages Les Saules - Cheverny

Esiste un'agenzia di viaggi “ inclusiva ”specializzata nel pubblico con disabilità YOOLA è la prima agenzia di viaggi ed eventi dedicata al pubblico con disabilità. L'agenzia organizza soggiorni accessibili in più di 50 destinazioni in Francia, Europa e nel mondo. Il team lavora con destinazioni, uffici turistici e professionisti del turismo in tutto il mondo per aumentare la consapevolezza del turismo accessibile.

Da segnalare, infine, le visite guidate e le visite guidate specifiche proposte da interpreti professionisti nei musei e nei luoghi turistici del Paese.

## ii.iv) Grecia

### Settore pubblico

In Grecia, i turisti sordi hanno poche possibilità di partecipare ad attività culturali di intrattenimento perché queste si svolgono in date specifiche e occasionalmente.

Tuttavia, ci sono alcuni esempi positivi di organizzazioni che cercano di implementare eventi accessibili o per rendere accessibile il loro spazio.

Un esempio importante è il teatro per non udenti ([Teatro Greco per Sordi, 2020](#)) che esegue rappresentazioni teatrali nella lingua dei segni. Questo dà l'opportunità alle persone sorde di prendere parte alla società. Tuttavia, è difficile per i turisti provenienti da altri paesi assistere a spettacoli teatrali, poiché di solito sono in lingua dei segni greca. Inoltre, il teatro di Epidauro ha spettacoli teatrali in lingua dei segni greca.

I musei sembrano essere un po' più accessibili ai non udenti. Ad esempio, il Museo Archeologico Nazionale, il Museo della Luce Industriale, il Museo Nazionale di Arte Moderna, il Museo di Arte Cicladica sono accessibili per i DHH. Inoltre, il Museo Archeologico Nazionale organizza tour in greco e in lingua dei segni americana e lingua dei segni internazionale per visitatori e turisti.

Il servizio "Relay", è un nuovo servizio che è stato lanciato presso l'Istituto Nazionale per i Sordi attraverso il quale ogni persona sorda di tutta la Grecia potrà scaricare l'applicazione (IRIS) sul proprio cellulare (disponibile gratuitamente) ed effettuare videochiamate. Questa sarà utilizzata in vari casi di interpretariato, ad esempio per fissare un appuntamento con medici, avvocati, notai, per avere informazioni, per ordinare cibo, per chiedere qualcosa relativo al proprio caso e molto altro ancora.

Inoltre, la Federazione Greca dei Sordi, organizza ogni anno "Un giorno di festa" (Festival dei Sordi, 2020) che consiste in molte azioni individuali.

### **Settore privato**

In Grecia sembra che il settore privato non sia adeguatamente sensibilizzato a intraprendere iniziative sufficienti per aumentare l'accessibilità del DHH nel turismo. In realtà, le uniche 2 iniziative che siamo riusciti a scoprire ea cui ci riferiamo di seguito provenivano da organizzazioni no profit, mentre il grande settore turistico for profit greco sembra essere indifferente sull'argomento.

[Handsup](#) è una ONG che conduce visite guidate ai siti archeologici Technopolis City of Athens (Museo Industriale di Atene) nella lingua dei segni per le persone non udenti e

ipoudenti. Handsup è anche un partner associato per conto di Challedu per il progetto “TOUR-FR (I) END”. L'applicazione [HandsApp](#) offre l'opportunità al visitatore non udente o con problemi di udito di fare un tour in un museo senza l'aspetto fisico di una guida turistica e di un interprete. Il visitatore seleziona un video e una mostra specifici che desidera esplorare e seguirne le indicazioni. L'applicazione è disponibile in lingua dei segni greca e con sottotitoli in inglese con segni internazionali.

[Kalliprato](#) è un centro professionale che offre diversi corsi di formazione a giovani e adulti. In collaborazione con Hands-up offrono l'interpretazione di tutta la loro formazione per le persone sorde che vogliono potenziare le proprie capacità e formarsi.

[Liminal](#) è anche una ONG che mira a migliorare l'accessibilità a tutti i tipi di disabilità e principalmente l'accessibilità alle persone sorde. In collaborazione con teatri, festival musicali, musei e compagnie culturali facilita i laboratori, le rappresentazioni teatrali, ecc. Attraverso l'interpretazione, i sottotitoli e altri strumenti.

Inoltre, secondo il DPR 43/02 tutti gli hotel (1--5 stelle) sono tenuti ad avere allarmi visivi per non udenti. Non possiamo trovare dati se questa misura viene seguita ma è verso la direzione dell'accessibilità di uno spazio per persone sorde.

## ii.v) Italia

### Settore pubblico

In Italia sono diverse le iniziative rivolte a persone non udenti e ipoudenti (turisti compresi). Sono per lo più svolti dall'Ente Nazionali Sordi, una sorta di rappresentante istituzionale dei non udenti italiani, oltre che da ONG e altre organizzazioni del terzo settore, spesso grazie al sostegno del Governo. Di seguito citiamo alcune delle iniziative più rilevanti per i turisti.

[Progetto MAPS](#) (acronimo di Musei Accessibili per Persone Sorde): ha sviluppato una piattaforma ([link qui](#)) disponibile sia in italiano/Lingua dei Segni Italiana che in inglese/Lingua dei Segni Inglese) che mira a fornire una guida nella ricerca di musei e attrazioni culturali accessibili a persone sorde e ipo-udenti. I circa cinquanta censiti includono Colosseo e Musei Vaticani (14 a Roma in totale), Galleria degli Uffizi (3 a

Firenze in totale), Palazzo Reale di Napoli (3 a Napoli in totale), Museo Archeologico Nazionale di Reggio Calabria e il Museo Nazionale del Cinema di Torino (4 a Torino in totale). Inoltre, questo progetto ha realizzato un corso di formazione su teorie, linguaggio, tecniche e strategie fondamentali alla base dell'accessibilità museale per 400 giovani sordi.

In questo contesto, il Ministero per i Beni Artistici e Culturali ha recentemente tenuto un (breve) corso di formazione sulla Lingua dei Segni Italiana e la Cultura dei Sordi per 30 operatori e manager museali.

Mentre il progetto “AccessibItaly” ([link qui](#)), punta a promuovere e sostenere il turismo lento e culturale nei “Borghi più Belli d'Italia”, uno in ogni regione, attraverso itinerari supportati dalle guide in LIS come così come tramite un'app specifica. Inoltre, il progetto ha implementato percorsi multiculturali specifici nelle città più grandi e in altre capoluoghi, tra cui Genova e Cagliari. Nel 2019, più di 1000 persone hanno partecipato a queste visite guidate in LIS e realizzate dal progetto in tutta Italia.

Visite guidate e videoguide all'interno del Parco Regionale della “Murgia Materana”, all'interno del Sito Patrimonio dell'Umanità UNESCO dei “Sassi e del Parco delle Chiese Rupestri di Matera”, sono fornite dalla locale associazione “[Turismo per tutti](#)”.

“[Siena in Lingua dei Segni](#)”, un itinerario specifico e un servizio di visite guidate è fornito dal Comune di Siena, nella regione Toscana, erogato da 17 guide turistiche qualificate sul patrimonio mondiale UNESCO di Siena.

Molto interessante è l'iniziativa del [Comune di Catanzaro](#), in Calabria, che ha recentemente attivato uno specifico front-office in lingua dei segni italiana al fine di favorire la fruizione del patrimonio culturale locale, degli eventi e dei servizi culturali ed educativi da parte delle persone DHH.

## Settore privato

[Viillageforall](#) è un sito in cui è possibile trovare strutture ricettive accessibili a turisti non udenti e ipoudenti in tutte le regioni italiane.

Per quanto riguarda la regione Toscana, una selezione di oltre 30 strutture ricettive accessibili a turisti sordi e ipoudenti è realizzata dal progetto “Turismo senza barriere” ([link qui](#)).

[Kiasso Onlus](#) offre viaggi e visite guidate, laboratori, corsi di formazione per guide turistiche e consulenze, anche per i Musei Vaticani.

[Progetto Ulisse](#): presentato da un gruppo di giovani italiani della regione Puglia, sarà la prima piattaforma digitale europea che consente la creazione, il marketing e la promozione di esperienze di viaggio locali e pacchetti vacanza completi progettati da persone sorde per persone sorde. Ha vinto il concorso europeo per l'innovazione sociale nel 2018.

Mentre “Pellegrini e viaggiatori”, è una delle prime agenzie di viaggio/tour operator con un'offerta specifica per i turisti non udenti e ipoudenti, del napoletano.

L'azienda veneta [VEASYT](#) offre soluzioni intelligenti per migliorare l'accessibilità dei DHH nel turismo, poiché sviluppa soluzioni digitali per l'accessibilità dei contenuti, quali:

- visite guidate in formato video in lingua dei segni
- un servizio di video interpretazione a distanza per operatori di front-office: estremamente efficace ed efficiente, probabilmente la soluzione più pertinente e utile
- traduzione di contenuti cartacei e multimediali.



## 4) SPECIFICI ESEMPI DI DIALOGHI TRA ADDETTI NEL SETTORE DEL TURISMO IN POSIZIONI ORIENTATE AL CLIENTE E TURISTI

### A. ROMPI-GHIACCIO

1

Ospitante (O): Ciao, da dove vieni?

Cliente (C): Ciao, vengo da X.

O: Oh, che bello. Ci sono stato.

2

O: Ciao, è la tua prima volta qui?

C: Sì. Non ci sono mai stato prima

O: Buon soggiorno!

3

O: Ciao, ti piace qui?

C: Sì, mi piace molto.

O: Fantastico!

4

O: Come stai?

C: Bene, grazie. E tu?

O: Bene, grazie.

5

C: Piacere di conoscerti

O: Piacere mio!

## B. IN HOTEL/ALLOGGIO

### i) Prenotazione

Cliente (C): Buonasera Signore / Signora, posso prenotare una camera singola\*?

\* (Altre opzioni principali: doppia / tripla)

Ospitante (O): Certamente. Per quante notti?

C: Solo per stanotte.

O: Vorrebbe fare solo colazione, mezza pensione o pensione completa?

C: Solo colazione, grazie.

### ii) Check-in

1

Cliente (C): Ciao, ho una prenotazione (per oggi)

Ospitante (O): Buongiorno signore/signora. Benvenuto/a qui! Posso avere la sua carta d'identità o il passaporto, per favore?

C: Certo, eccolo qui.

O: Preferisce pagare in contanti o con carta?

C: Carta, grazie.

O: Ecco la chiave. La sua stanza è al primo piano. Buona permanenza!

C: Grazie!

2

C: A che ora viene servita la colazione?

O: Tra le 7 e le 9 del mattino. La sala colazioni è proprio qui dietro l'angolo.

O: Per qualsiasi problema o esigenza, noi siamo qui

C: Ok, grazie mille.

O: Buon soggiorno, signore/signora.

### iii) Chiedere informazioni

1

C: Mi potrebbe suggerire un buon ristorante qui vicino?

O: Certamente. Che tipo di cibo le piace?

C: Preferisco il cibo tradizionale \*

\* (Altre opzioni principali: pesce/carne/pizza)

O: Perfetto. Allora le suggerisco questo ristorante (*mostrando una scheda/schermo*).  
Dista 10 minuti a piedi.

2

C: Come arrivo in centro da qui? Posso prendere un autobus o un taxi?

O: Il centro dista circa 15 minuti a piedi. Oppure potete prendere l'autobus numero N (*scrivendolo su carta*): la fermata è proprio dietro l'angolo, sul lato sinistro. Mentre il taxi impiega 5 minuti e la tariffa è di circa 10 euro. Vuole che gliene prenoti uno?

G: No, grazie, vado a piedi.

#### iv) Check-out

1

C: Ciao, devo fare il check-out. Questa è la mia chiave. Posso lasciare il mio bagaglio qui per un po'?

O: Ok, grazie. Sì, puoi lasciarlo nel deposito. È alla sua sinistra.

O: E' stato bene qui?

G: Sì, mi è piaciuto molto il suo hotel, grazie.

H: Felice di sentirlo. Le auguro un buon e sicuro viaggio di ritorno e spero di rivederla qui.  
Addio!

### C) TRASPORTI

#### i) Chiedere informazioni/Acquistare biglietti

1

Passeggero (P): Mi scusi signore/signora, qual è il prezzo per andare in aeroporto\*?

\* (Altre opzioni principali: centro /hotel/ ristorante/museo)

Operatore (O): Il prezzo per una corsa è di 10 euro.

P: Ok, posso avere un biglietto, per favore?

A: Certo, eccolo qui. Buon viaggio.

2

P: A che ora parte il prossimo autobus per il centro\*?

\* (Altre opzioni principali: aeroporto)

R: Partirà tra 7 minuti dal binario/fermata X (scrivendolo su carta)

P: Grazie mille.

## ii) Controllo biglietti/carte d'imbarco

1

A: Benvenuto a bordo, signore/signora. Posso avere il suo biglietto\*, per favore?

\* (Altre opzioni principali: carta d'imbarco)

P: Sì, certo. Ecco qui.

A: Grazie. Buon viaggio.

## iii) A bordo

1

A: Vuole qualcosa da bere, signore/signora?

P: Sì, un succo d'arancia\*, per favore

\* (Altre opzioni principali: caffè/tè/coca cola/acqua)

A: Ok, ecco a lei!

2

P: Potrebbe aiutarmi a riporre questo bagaglio nello scompartimento?

A: Senz'altro. Dia a me, per favore.

3

P: Mi scusi signore/signora, sa a che ora arriviamo?

R: Prevediamo di arrivare alle 14:30, tra 20 minuti.

P: Perfetto, grazie.

## D) AL RISTORANTE

### i) Prendere posto

1

Cameriere (C): Buonasera e benvenuti!. Avete una prenotazione?

Ospite (O): No. Ha un tavolo libero per noi?

C: Sì, certo, potete sedervi lì! (*mostrando il tavolo con il dito*)/No, purtroppo no, mi dispiace.

O: Ok, grazie.

## ii) Ordinare

1

C: Ecco il nostro menu generale. E questo è il menu del giorno

G: Ok, daremo un'occhiata

W: Perfetto, torno presto.

2

C: Rieccoci, siete pronti per ordinare?

O: Non ancora, ci dia un secondo per favore.

C: Nessun problema, torno tra un paio di minuti.

3

O: Avete piatti vegetariani\*?

\* (Altre opzioni principali: halal / kosher / vegan)

C: Sì, certo, sono contrassegnati da questa icona nel menu (*indicando con un dito*)

O: Ok, grazie, prenderò questo (*indicando il menu con il dito*)

C: Bene. Qualcosa da bere?

O: Sì, prendo un bicchiere di vino rosso\*

\* (Altre opzioni principali: birra/acqua/succo)

C: Perfetto. Tornerò presto con il suo ordine.

4

C: C'è qualcos'altro che posso portare/volete un caffè o un dolce?

G: Sì, quali dolci ha?

C: Questa è la nostra selezione (*indicando il menu*)

G: Ok, grazie. Prenderò questo (*indicando il menu con il dito*) e una tazza di caffè espresso\*

\* (*Altre opzioni principali: Americano/macchiato/latte*)

### iii) Durante il pasto

1

C: Va tutto bene?

O: Sì, grazie

C: Perfetto. Buon Appetito!

2

C: Va tutto bene?

O: No, non proprio. Sto ancora aspettando!

C: Oh, mi dispiace. Adesso controllo

O: Ok, nessun problema. Grazie

3

O: Mi scusi, mi può indicare dov'è il bagno?



C: Certo, è laggiù (*mostrando con il dito*)

G: Grazie.

#### iv) Fine

1

C: C'è qualcos'altro che posso offrirvi?

O: Solo il conto, per favore.

C: Ok, eccolo. Puoi pagare qui/deve andare alla cassa. Grazie

2

C: Grazie. Speriamo di accogliervi nuovamente.

G: Grazie mille. Arrivederci!

### E) IN GIRO

#### i) Chiedere indicazioni

Turista (T): Scusi, sa come si arriva al castello\*?

\* (*Altre opzioni principali: museo/cattedrale/hotel/ristorante*)

Passante (P): Ciao, deve andare dritto, poi prendere la seconda a sinistra. Sono circa 20 minuti a piedi

T: Ok, grazie mille. Buona giornata

L: Anche a lei, ciao

## ii) All'ufficio informazioni

1

T: Ciao, ha una mappa gratuita della città?

Operatore (O): Buongiorno signore/signora, benvenuto/a nella nostra città! Sì, ne prenda una gratuitamente. Posso aiutarla con qualcos'altro?

2

T: Cosa consiglia di vedere?

O: Mi dica, cosa preferisce?

T: Preferisco le chiese\*

\* (Altre opzioni principali: giardini/musei/edifici/statue)

O: Ok, allora le consiglio di visitare questo (indicando una foto). È a soli 5 minuti.

T: Sembra interessante

O: Buona passeggiata!

3

T: Scusi, sa a che ora chiude il museo oggi?

O: Sì, mi dia un secondo. Chiuderà alle 19:00, tra 3 ore. Vuole che le prenoti un biglietto?

T: No, lo compriamo lì. Grazie

O: Buona giornata!

## iii) Durante una visita guidata

1

T: Mi scusi signore/signora, quanto dura il tour?

Guida turistica (G): Sono circa N ore.

T: Ok, grazie

2

T: Mi scusi signore/signora, possiamo fare una pausa?

G: Sì, ci fermeremo tra 15 minuti per una pausa di 10 minuti

T: Ok, va bene. Grazie

3

T: Di che stile è questo monumento?

G: È barocco \*, del XVII secolo

\* (*Altre opzioni principali: rinascimentale/gotico/neoclassico/eclettico*)

T: Grazie.

## F) ALTRI DIALOGHI PRINCIPALI

### i) Al negozio/acquistando souvenir

1

Negoziante (N): Buongiorno, posso aiutarla a trovare qualcosa?

Cliente (C): Sì, grazie. Ha questo souvenir/magnete /etc in una dimensione più grande/più piccola/colore diverso?

N: Mi faccia controllare. Ecco qui (*mostrando con la mano*)

C: Fantastico! Acquisterò uno/due/N pezzi.

2

C: Scusi, quanto costa (*puntando il dito*)?

N: Sono 3 euro

C: Ok, ne prendo due, grazie.

3

C: Mi scusi, potrebbe avvolgerlo in una carta regalo?

N: Certo, ma costa € 0,50 in più.

C: Nessun problema.

## 5) CONCLUSIONI

È evidente che il settore turistico, come il settore dei servizi nel suo complesso, richiede un'elevata interazione tra fornitore (lavoratore) e utente (turista). Come tale, un servizio turistico avviene solo quando avviene questa interazione, essendo “on demand”.

Pertanto, è necessario che entrambe le parti siano in grado di comunicare tra loro, in qualsiasi modo, e la lingua gioca dunque un ruolo fondamentale.

In questo contesto, sottolineiamo la differenza tra la lingua dei segni internazionale e le lingue dei segni nazionali, nonché tra una qualsiasi di queste lingue dei segni e la comunicazione visuale (fare riferimento alla guida metodologica IO1, parte A, capitolo 3 per ulteriori informazioni) .

Come possiamo immaginare, è difficile trovare “la” risposta su quale di queste sia la “migliore”, ma tutto dipende dalla provenienza e dal profilo dei due attori, e nello specifico del turista. Quindi, la lingua dei segni nazionale è la soluzione più appropriata quando si ha a che fare con il turismo domestico, come nel caso dell'entroterra e delle destinazioni non internazionali, mentre la lingua dei segni internazionale può essere efficace quando si tratta di turisti internazionali (si prega di consultare il capitolo 1 di questa guida, così come il capitolo 4 della Guida metodologica IO1, parte A).

Per quanto riguarda questo progetto, abbiamo deciso di adottare sia le lingue dei segni nazionali che la comunicazione visuale internazionale, ovvero il linguaggio di segni visivi, icone e rappresentazioni grafiche che potrebbero essere facilmente compresi e utilizzati da un vasto pubblico, di qualunque provenienza e lingua nazionale.

A tal fine, è importante dire che per l'economia del nostro progetto e dei suoi prossimi prodotti (in particolare, i prodotti intellettuali 3 e 5), gli esempi di dialoghi presentati nel capitolo 4 potrebbero non essere tradotti totalmente in una lingua dei segni e quindi saranno probabilmente ridotti e semplificati.

## 6) REFERENZE

Acceo. (n.d.). Retrieved from: <https://www.acce-o.fr>

Access-i. (n.d.). Acquisito da: <https://access-i.be/chercher-a-proximite?what=buildings&where=all&type=4&accommodation=all&iam=deaf>

Access-i. (n.d.). Acquisito da: <https://access-i.be/chercher-a-proximite?what=buildings&where=all&type=7&iam=hartheating>

Access-i. (n.d.). Acquisito da: <https://access-i.be/chercher-a-proximite?what=buildings&where=all&type=5&iam=hartheating&page=1>

Accessibitaly/Ente Nazionale sordi (2020), Progetto Accessibitaly. Acquisito da: <https://progetti.ens.it/accessibitaly-home>

Accueil. (n.d.). Acquisito da: <http://www.alteoasbl.be/>

Agenzia di viaggi e tour operator «Pellegrini e viaggiatori» (2020), Pellegrini e viaggiatori, un'agenzia di viaggi davvero speciale!. Acquisito da: <http://www.pellegrinieviaggiatori.it/>

ASBL, I. (n.d.). Visa: Visa pour le net. Acquisito da: <http://www.visapourlenet.be/visa/le-facile-a-lire-et-a-comprendre/>

CAWaB asblCollectif Accessibilité Wallonie Bruxelles. (n.d.). Acquisito da: <https://cawab.be/>

Charte Handicap (2016) “Liste des signataires de la charte handicap vacances et loisirs non spécialisés”. Acquisito da : <http://www.jp.a.asso.fr/wp-content/uploads/2016/11/Liste-signataires-charte-handicap-avec-coordonnées-à-jour-au-30.11.2016.pdf>

CidB (2017) « RestO Quiet – Améliorer le confort sonore dans les restaurants ». Acquisito da: <https://www.bruit.fr/images/stories/pdf/guide-restoquiet-cidb-novembre-2017.pdf>

CIVITAS 2020, Acquisito da: <https://civitas.eu/destinations/limassol>

Comitato per la Promozione e il Sostegno del Turismo Accessibile/Presidenza del Consiglio dei Ministri (2013), "Accessible is better. The first white book on tourism for all".

Acquisito da: [http://www.turismabile.it/attachments/article/156/libro\\_bianco.pdf](http://www.turismabile.it/attachments/article/156/libro_bianco.pdf)

Constantinou. V, Loizides. F and Ioannou. A (2016), A personal tour of cultural heritage for deaf museum visitors, 6th International European-Mediterranean Conference on Digital Heritage, EuroMed 2016; Nicosia; Cyprus; 31 October 2016 through 5 November 2016, Acquisito da: <https://ktisis.cut.ac.cy/handle/10488/9285>

Courbe T., Marchand S. (Décembre 2019), « La croissance de la consommation touristique en France se confirme en 2018 ». Le 4 pages de la DGE, série Études économiques n° 91. » Acquisito da: [https://www.veilleinfotourisme.fr/files/2019-12/4pages\\_N91.pdf](https://www.veilleinfotourisme.fr/files/2019-12/4pages_N91.pdf)

Deaf Festival. (2020), Homepage. Acquisito da: <https://deafestival.gr/2019/>

DGE (2018), "Les marques nationales du tourisme". Acquisito da: [https://www.tourisme-handicaps.org/site/assets/files/1016/livret\\_mnt.pdf](https://www.tourisme-handicaps.org/site/assets/files/1016/livret_mnt.pdf)

DGE (2018), "Les sites touristiques en France". Mémento du tourisme 2018. Acquisito da: <https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/etudes-et-statistiques/chiffres-cles/memento-tourisme/memento-tourisme-2018-chapitre7.pdf>

Direzione Generale Educazione e Ricerca/MIBACT (2019), [Corso di sensibilizzazione sulla Lingua dei Segni e sulla Cultura dei Sordi.](https://dger.beniculturali.it/rambo_project/attivita-formativa-di-sensibilizzazione-sulla-lingua-dei-segni-e-sulla-cultura-dei-sordi/)

[https://dger.beniculturali.it/rambo\\_project/attivita-formativa-di-sensibilizzazione-sulla-lingua-dei-segni-e-sulla-cultura-dei-sordi/](https://dger.beniculturali.it/rambo_project/attivita-formativa-di-sensibilizzazione-sulla-lingua-dei-segni-e-sulla-cultura-dei-sordi/)

EACEA. (2020), Separate special education needs provision for early childhood and school education. Acquisito da: [https://eacea.ec.europa.eu/national-policies/eurydice/content/separate-special-education-needs-provision-early-childhood-and-school-education-27\\_el](https://eacea.ec.europa.eu/national-policies/eurydice/content/separate-special-education-needs-provision-early-childhood-and-school-education-27_el)

ENIT (2020), "Turismo accessibile". Acquisito da: <http://www.italia.it/it/info-utili-e-faq/turismo-accessibile.html>

Ergani (2020), Registration service of companies. Retrived from:

[https://eservices.yeka.gr/\(S\(jexihxmke2jhn0pym3ifqiv\)\)/login.aspx?ReturnUrl=%2f](https://eservices.yeka.gr/(S(jexihxmke2jhn0pym3ifqiv))/login.aspx?ReturnUrl=%2f)

EUROSTAT (2017), “Tourism industries - employment - Statistics Explained”. Acquisito da:

[https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism\\_industries\\_-\\_employment#Characteristics\\_of\\_jobs\\_in\\_tourism\\_industries](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_industries_-_employment#Characteristics_of_jobs_in_tourism_industries)

EUROSTAT (2019), “Tourism satellite accounts in Europe - 2019 edition”. Acquisito da:

<https://ec.europa.eu/eurostat/documents/7870049/10293066/KS-FT-19-007-EN-N.pdf/f9cdc4cc-882b-5e29-03b1-f2cee82ec59d>

Eurostat (2020) “Le nombre de nuitées dans l’UE a augmenté de 2,4%” Acquisito

da: <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/10371912/4-24012020-AP-FR.pdf/01888230-4ea5-b574-99a5-354d18bc361b>

Eurostat (2020), “Tourism destinations – nights spent at tourist accommodation

establishment, 2018”. Acquisito da: [Tourism statistics - Statistics Explained \(europa.eu\)](#)

Eurostat (2020), “Tourism statistics at regional level”. Acquisito da:

[https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism\\_statistics\\_at\\_regional\\_level&stable=0&redirect=no](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_statistics_at_regional_level&stable=0&redirect=no)

Eurostat (2020), “Tourism trips: Residents of Luxembourg, Belgium, Malta

and Slovenia made more outbound than domestic trips”. Acquisito

da: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism\\_statistics#Tourism\\_trips:\\_Residents\\_of\\_Luxembourg.2C\\_Belgium.2C\\_Malta\\_and\\_Slovenia\\_made\\_more\\_outbound\\_than\\_domestic\\_trips](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism_statistics#Tourism_trips:_Residents_of_Luxembourg.2C_Belgium.2C_Malta_and_Slovenia_made_more_outbound_than_domestic_trips)

FFSB. (n.d.). Qui et combien de personnes utilisent la langue des signes?. Acquisito

da: <http://www.ffsb.be/combien-utilisent-langue-des-signes/>

Greek Deaf Theatre, (2020). Homepage. Acquisito da:

<https://www.facebook.com/GreekDeafTheater/>

Hatzisavva Maria (n.d), Archeological Sites in Cyprus, Acquisito

da: [https://www.cyprushighlights.com/en/wp-content/uploads/2010/09/CYPRUS\\_JIMDIA\\_SITE.pdf](https://www.cyprushighlights.com/en/wp-content/uploads/2010/09/CYPRUS_JIMDIA_SITE.pdf)



ISTAT (2019), Movimento turistico in Italia – anno 2018. Acquisito da:

<https://www.istat.it/it/archivio/236148>

Karpouzis K. (2007), Educational resources and implementation of a Greek sign language synthesis architecture. Computers & Education Volume 49, Issue 1. Acquisito da:

[https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0360131505000849?casa\\_token=NJonaGwkq6oAAAAA:1B7Dm1jKPh8a2KesPvIG3QSVFJ0CrzWzejmIH01FzDOW2fFGJ8UYcdKaEh9fgzRLIKazdUxi](https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0360131505000849?casa_token=NJonaGwkq6oAAAAA:1B7Dm1jKPh8a2KesPvIG3QSVFJ0CrzWzejmIH01FzDOW2fFGJ8UYcdKaEh9fgzRLIKazdUxi)

Kiasso Onlus (2020), Servizi, Acquisito da: <https://kiassoonlus.wixsite.com/kiasso/servizi>

Le portail d'information sur l'accessibilité. (n.d.). Acquisito da: <https://access-i.be/>

L'ouverture aux arts et à la culture par la langue des signes. (n.d.). Acquisito da: <https://www.artsetculture.be/>

MAPS/Ente Nazionale Sordi (2019), Accessible museums for deaf people. Acquisito da: <https://www.accessibitaly.it/en/>

MITNET, (2020), Rights. Acquisito da: <http://www.mitnet.gr/eipk/RIGHTS.htm>

Mousny. P. (2016) "Comment accueillir les touristes sourds ou malentendants sur leurs lieux de vacances ? ". Acquisito da : <https://www.linkedin.com/pulse/comment-accueillir-les-touristes-sourds-ou-sur-leur-lieux-paul-mousny/?originalSubdomain=fr>

Municipality of Siena (2017), Siena in Lingua dei Segni. Acquisito da: <https://www.comune.siena.it/Il-Turista/Diversamente-Abili/Siena-in-Lingua-dei-Segni>

MUSK (n.d.). *MUSK – MULTI CREATIVITY*. Acquisito da: <https://musk.be/index.php/fr/accueil/>

Nikolarazi M. (2017), THE ACCESS AND PARTICIPATION OF DEAF AND HARD OF HEARING PERSONS IN CULTURAL CENTRES THE CASE OF MUSEUMS. MuseumEdu 5, University of Thessali. Acquisito da: <http://museumedulab.ece.uth.gr/main/sites/default/files/A.%203..pdf>

OMKE. (2020). Home page, Acquisito da <https://www.omke.gr/SETE>. (2019a). Συμβολή του τουρισμού. Acquisito da: [https://sete.gr/media/10888/2018\\_symvolhtourismou-2017.pdf](https://sete.gr/media/10888/2018_symvolhtourismou-2017.pdf)

Plan d'action Handicap, Inclusion et Accessibilité. (2019). Acquisito da: <https://www.bruxelles.be/plan-daction-handicap-inclusion-et-accessibilite>

RISE Project, Acquisito da: <http://www.rise.org.cy>

SassieMurgia (2017), Turismo per Tutti, un progetto in divenire. Acquisito da: <http://www.sassiemurgia.com/turismo-per-tutti-un-progetto-in-divenire/>

SETE. (2018), Περιοδική μελέτη. Acquisito da: [https://sete.gr/media/5444/periodiki-meleti-ellinikos-tourismos\\_teyhos-1.pdf](https://sete.gr/media/5444/periodiki-meleti-ellinikos-tourismos_teyhos-1.pdf)

SETE. (2019b), Απασχόληση και τουρισμός. Acquisito da: [https://sete.gr/media/10887/2018\\_apasxolhsh\\_tourismos\\_2008-2017.pdf](https://sete.gr/media/10887/2018_apasxolhsh_tourismos_2008-2017.pdf)

SETE. (2019b), Απασχόληση και τουρισμός. Acquisito da: [https://sete.gr/media/10887/2018\\_apasxolhsh\\_tourismos\\_2008-2017.pdf](https://sete.gr/media/10887/2018_apasxolhsh_tourismos_2008-2017.pdf)

Soepbarsordo.be. (n.d.). Acquisito da: <https://www.soepbarsordo.be/>

Studyrama (2020) “Un tourisme, des tourisimes” Acquisito da: <https://www.studyrama.com/formations/specialites/tourisme-loisirs/un-tourisme-des-tourisimes-78733>

Tekne (2014), Turismo accessibile. Acquisito da: <http://www.turismoaccessibile.eu/siteon/index.php/progetto/storia-turismo-accessibile?showall=1&limitstart=>

Tourism and Jobs’, 2019, Acquisito da: <https://www.cyprushighlights.com/en/2019/09/27/tourism-and-jobs-a-better-future-for-all-statement-by-the-president-of-the-cyprus-hotel-association-haris-loizides-to-mark-the-world-tourism-day/>

Tourism. (n.d.). Acquisito da: [https://www.belgium.be/en/about\\_belgium/tourism](https://www.belgium.be/en/about_belgium/tourism)

Tourisme & Handicaps. (n.d.). Acquisito da: <https://www.tourisme-handicaps.org/>

Tourisme & Handicap. (n.d). Acquisito da: <https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr>

TURISMO SENZA BARRIERE (2012), Ricerca nel Database delle strutture ricettive.

Acquisito da: [https://www.turismosenzabarriere.it/turismo\\_db.php](https://www.turismosenzabarriere.it/turismo_db.php)

Ulisse project (2018), Ulisse – esperienze nel mondo in lingua internazionale dei segni.

Acquisito da: <http://www.ulissetravels.com/>

Vatican Museums (2020), Servizi per i visitatori. Acquisito da:

<http://www.museivaticani.va/content/museivaticani/en/visita-i-musei/servizi-per-i-visitatori/accessibilita.html>

VEASYT (2020), <http://www.veasyt.com/>

Village for all (2020), The portal of accessible hospitality. Acquisito da:

<https://www.villageforall.net/en/>

Visit Bruges. (n.d.), *Bruges Accessible for everyone*. Acquisito

da: <https://www.visitbruges.be/bruges-accessible-for-everyone>

Visit Mons. (n.d.), *Visit Mons - Guided tours and trips*. Acquisito da:

[https://www.visitmons.co.uk/sites/visitmons/files/brochures/files5d930715bb365/\\_v\\_m\\_brochure\\_groupes\\_2019\\_en\\_ld.pdf](https://www.visitmons.co.uk/sites/visitmons/files/brochures/files5d930715bb365/_v_m_brochure_groupes_2019_en_ld.pdf)

Visit.brussels. (2015). Visites guidées accessibles. Acquisito

da: <https://visit.brussels/fr/article/visites-guidees-accessibles>

Wikipedia. (2020a), Ελληνική Νοηματική Γλώσσα. Acquisito da:

[https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CE%BB%CE%BB%CE%B7%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE\\_%CE%BD%CE%BF%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE\\_%CE%B3%CE%BB%CF%8E%CF%83%CF%83%CE%B1](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CE%BB%CE%BB%CE%B7%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%BD%CE%BF%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%B3%CE%BB%CF%8E%CF%83%CF%83%CE%B1)

Wikipedia. (2020b), Greek Sign Language Acquisito da:

[https://en.wikipedia.org/wiki/Greek\\_Sign\\_Language#cite\\_note-e18-1](https://en.wikipedia.org/wiki/Greek_Sign_Language#cite_note-e18-1)

Μπιτσάκης, Λ. (2015), Development of Android Application «Deaf – BlindCommunicator».

Acquisito da

[http://dione.lib.unipi.gr/xmlui/bitstream/handle/unipi/9001/Mpitsakis\\_Liverios.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dione.lib.unipi.gr/xmlui/bitstream/handle/unipi/9001/Mpitsakis_Liverios.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Σαλούρου P. (2019), Ρεκόρ απασχόλησης στον τουρισμό. Καθημερινή. Acquisito da :([https://www.kathimerini.gr/1040372/article/oikonomia/ellhnikh-oikonomia/rekor-](https://www.kathimerini.gr/1040372/article/oikonomia/ellhnikh-oikonomia/rekor-apasxolhshs-ston-toyrismo)

[http://lmds.eiead.gr/wp-](http://lmds.eiead.gr/wp-content/uploads/%CE%95%CE%A4%CE%97%CE%A3%CE%99%CE%91-%CE%95%CE%9A%CE%98%CE%95%CE%A3%CE%97-2018.pdf)

[content/uploads/%CE%95%CE%A4%CE%97%CE%A3%CE%99%CE%91-](http://lmds.eiead.gr/wp-content/uploads/%CE%95%CE%A4%CE%97%CE%A3%CE%99%CE%91-%CE%95%CE%9A%CE%98%CE%95%CE%A3%CE%97-2018.pdf)

[%CE%95%CE%9A%CE%98%CE%95%CE%A3%CE%97-2018.pdf](http://lmds.eiead.gr/wp-content/uploads/%CE%95%CE%A4%CE%97%CE%A3%CE%99%CE%91-%CE%95%CE%9A%CE%98%CE%95%CE%A3%CE%97-2018.pdf)