



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

# ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΣ ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ ΑΤΟΜΩΝ ΠΟΥ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΛΑΔΟ

102

# TOUR FRIEND

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΟΥ:  
2019-3-FR02-KA205-016644

LES APPRIMEURS

**challedu**  
inclusion | games | education



CITIZENS  
IN POWER



ENJOY  ITALY

# ΕΤΑΙΡΟΙ

## LES APPRIMEURS

Η LES APPRIMEURS είναι μια εταιρεία που εξειδικεύεται στον σχεδιασμό και στην παραγωγή εμπλουτισμένου ψηφιακού περιεχομένου. Σχεδιάζει εξατομικευμένες λύσεις που ανταποκρίνονται στις νέες προσδοκίες των χρηστών σε ό,τι αφορά την προσβασιμότητα, τη διαλειτουργικότητα και τη διαδραστικότητα.



Η Challedu - ένταξη | παιχνίδια | εκπαίδευση (Ελλάδα) είναι μια εκπαιδευτική ΜΚΟ που πρωτοπορεί σε νέους τρόπους μάθησης, ένταξης και προσέλκυσης ενδιαφέροντος μέσω παιχνιδοκεντρικών μεθόδων.



Ο C.I.P Citizens In Power (πολίτες σε ισχύ) είναι ένας εκπαιδευτικός ΜΚΟ αντιμετωπίζει τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των ανθρώπων μέσω της συμμετοχής τους στην κοινωνική και πολιτική ζωή, παρέχοντας παράλληλα καινοτόμα εργαλεία και δωρεάν κατάρτιση σε διάφορους τομείς, όπως η κοινωνική επιχειρηματικότητα.



Το LogoPsyCom είναι ένα εκπαιδευτικό κέντρο καινοτομίας που δημιουργεί και χρησιμοποιεί εναλλακτικές μεθόδους και εργαλεία (ψηφιακά και μη) για να συνοδεύσουν σχολεία, κέντρα κατάρτισης, εκπαιδευτικούς οργανισμούς, νέους και γονείς. Ιδρύθηκε αρχικά ως εταιρεία φροντίδας, ειδικευμένη στις μαθησιακές δυσκολίες των νέων, κυρίως στις «Δυσ» (Δυσπραξία, Δυσφασία, Δυσλεξία κ.λπ.), που ονομάζοντας επίσης Ειδικές Μαθησιακές Δυσκολίες (ΕΜΔ) και επομένως ασχολείται συνεχώς με την προσβασιμότητα του περιεχομένου.



Η Enjoy Italy di Alessandro Gariano είναι μια εκπαιδευτική και επιμορφωτική εταιρεία που έχει ως σκοπό να προάγει την καινοτομία και την ανάπτυξη της ευρωπαϊκής εκπαιδευτικής κοινότητας και να εμπνεύσει και να ενθαρρύνει τη συνεχιζόμενη ανάπτυξη των πολιτών, των περιοχών και των κοινοτήτων σε όλη την Ευρώπη.



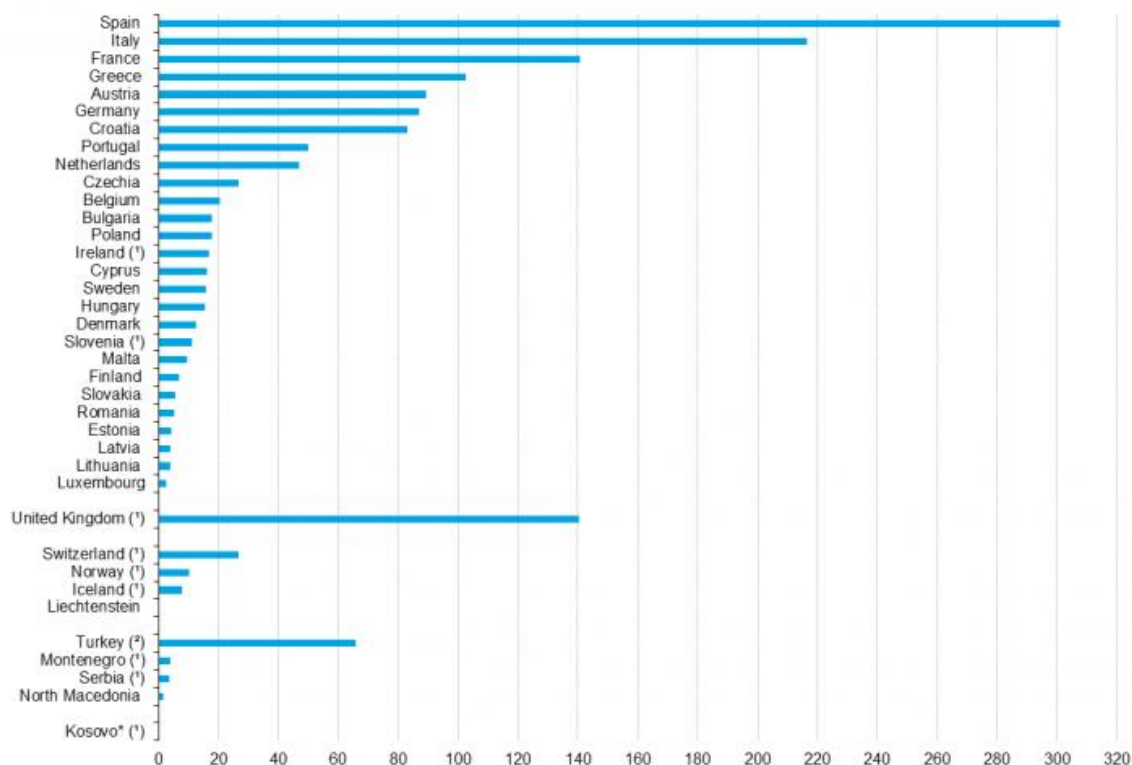
# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ</b>	<b>3</b>
<b>1) ΜΙΑ ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ ΚΑΙ ΣΤΙΣ ΧΩΡΕΣ ΤΟΝ ΕΤΑΙΡΩΝ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ</b>	<b>5</b>
i) Βέλγιο	6
ii) Κύπρος	9
iii) Γαλλία	9
iv) Ελλάδα	10
v) Ιταλία	
<b>2) ΜΙΑ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΤΩΝ ΕΙΔΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΩΝ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ</b>	<b>14</b>
A. ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΠΙΟ ΠΕΛΑΤΟΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	17
<b>3) ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ</b>	<b>19</b>
A. ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΙΣ ΧΩΡΕΣ ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΩΝ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	19
i) Βέλγιο	19
ii) Κύπρος	20
iii) Γαλλία	20
iv) Ελλάδα	20
v) Ιταλία	21
B. ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΕΝΑΝ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ ΓΙΑ ΚΩΦΑ ΚΑΙ ΒΑΡΗΚΟΑ ΑΤΟΜΑ	21
i) Ευρωπαϊκές πρωτοβουλίες για την προσβασιμότητα των ΚΒΑ στον τουρισμό	21
i) Σχετικές πρωτοβουλίες για την προσβασιμότητα των ΚΒΑ στον τουρισμό στις χώρες των εταίρων του έργου	22
ii.i) Βέλγιο	22
ii.ii) Κύπρος	25
ii.iii) Γαλλία	27
ii.iv) Ελλάδα	30
ii.v) Ιταλία	32

<b>4) ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΑ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΔΙΑΛΟΓΩΝ ΜΕΤΑΞΥ ΑΝΘΡΩΠΩΝ ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΕ ΘΕΣΕΙΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΩΝ</b>	<b>35</b>
A. ΣΠΑΣΙΜΟ ΠΑΓΟΥ	35
B. ΣΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ/ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ	36
i) Κράτηση	36
ii) Τσεκ-ιν	36
iii) Ζητώντας πληροφορίες	37
iv) Αναχώρηση	37
Γ. ΜΕΤΑΦΟΡΑ	38
i) Ζητώντας πληροφορίες/Αγοράζοντας εισιτήρια	38
ii) Έλεγχος εισιτηρίων/καρτών επιβίβασης	38
iii) Στο τρένο	39
Δ. ΣΤΟ ΕΣΤΑΤΙΟΡΙΟ	41
i) Βρίσκοντας τραπέζι	39
ii) Παραγγέλλοντας	40
iii) Κατά τη διάρκεια του δείπνου	41
iv) Αποχωρόντας	41
E. ΑΞΙΟΘΕΑΤΑ	44
i) Ζητώντας οδηγίες	42
ii) Στο γραφείο πληροφοριών	42
iii) Κατά τη διάρκεια ξενάγησης	43
ΣΤ. ΑΛΛΟΙ ΚΥΡΙΟΙ ΔΙΑΛΟΓΟΙ	44
Στο κατάστημα / αγορά αναμνηστικών	44
<b>5) ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ</b>	<b>46</b>
<b>6) ΠΗΓΕΣ</b>	<b>47</b>

# 1) ΜΙΑ ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ ΚΑΙ ΣΤΙΣ ΧΩΡΕΣ ΤΟΝ ΕΤΑΙΡΩΝ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

«Ο τουρισμός έχει τη δυνατότητα να παίξει σπουδαίο ρόλο στις οικονομικές επιδιώξεις πολλών χωρών της ΕΕ και μπορεί να είναι ιδιαίτερης σημασίας σε απομονωμένες/απομακρυσμένες περιοχές, όπως οι παράκτιες, οι ορεινές ή οι απόκεντρες περιοχές της ΕΕ. Η δομές που δημιουργούνται για τουριστικούς σκοπούς συνεισφέρουν στην τοπική και περιφερειακή ανάπτυξη, ενώ την ίδια στιγμή θέσεις εργασίας που δημιουργούνται ή διατηρούνται μπορούν να συμβάλλουν στην αντιμετώπιση της βιομηχανικής ή αγροτικής παρακμής [...] Σύμφωνα με τη δημοσίευση του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού (ΠΟΤ) «*Tourism highlights*», το 2017 σημειώθηκε η πιο ραγδαία ανάπτυξη στις παγκόσμιες αφίξεις τουριστών από το 2010. Τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) αποτελούν κάποιους από τους κορυφαίους τουριστικούς προορισμούς στον κόσμο. Ο πλούτος του ευρωπαϊκού πολιτισμού, η ποικιλομορφία των τοπίων και η ποιότητα των τουριστικών δομών είναι κάποιοι από τους διάφορους λόγους που οι τουρίστες παραθερίζουν στην Ευρώπη» (EUROSTAT 2020, «Tourism statistics at regional level»). Σύμφωνα με το έγγραφο «Tourism destinations – nights spent at tourist accommodation establishment, 2018», που δημοσιεύτηκε από το Eurostat ([σύνδεσμος εδώ](#)), το 2018 η Ισπανία ήταν ο πιο συνηθισμένος τουριστικός προορισμός της ΕΕ για μη κατοίκους (άτομα που ταξιδεύουν εκτός της χώρας τους), με 301 εκατομμύρια διανυκτερεύσεις σε τουριστικές εγκαταστάσεις φιλοξενίας, ενώ η Ιταλία προσμετρά 217 εκατομμύρια διανυκτερεύσεις, η Γαλλία 141 εκατομμύρια διανυκτερεύσεις και η Ελλάδα 103 εκατομμύρια διανυκτερεύσεις, οι οποίες «μαζί ευθύνονται για τις μισές (57.2 %) των συνολικών διανυκτερεύσεων από μη κατοίκους της ΕΕ»: παρακαλώ δείτε τον παρακάτω πίνακα για μια πιο ολοκληρωμένη συνολική εικόνα.



\* 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)

Πίνακας 1 Ποσοστό ανθρώπων που ασχολούνται με οικονομική δραστηριότητα και ηλικιακή ομάδα στις χώρες των εταίρων, 2017

## A) Ο ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΣΤΙΣ ΧΩΡΕΣ ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΩΝ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Προκειμένου να προσφέρουμε μια επισκόπηση του τουρισμού στην Ευρώπη, θα προχωρήσουμε σε μια σύντομη περιγραφή του μεγέθους, της συνάφειας και των χαρακτηριστικών του τουρισμού στη χώρα του κάθε εταίρου του έργου.

### i) Βέλγιο

Το 2018 ο εγχώριος τουρισμός είναι ελάχιστα υψηλότερος από το διεθνή τουρισμό. Η περιοχή με τον υψηλότερο αριθμό διανυκτερεύσεων είναι η Φλάνδρα, καθώς έχει μια ακτή στη Βόρεια Θάλασσα και πολλές τουριστικές πόλεις όπως είναι η Αντβέρπη, η Γάνδη και η Βρύγη.

Οι Βέλγοι κατά κύριο λόγο πραγματοποιούν περισσότερα ταξίδια εξερχόμενου τουρισμού από ότι εγχώριου τουρισμού. Το 2018, το 22.5% των Βέλγων ταξιδιωτών πραγματοποίησαν εγχώρια ταξίδια ενώ το 77.5% πραγματοποίησαν ταξίδια στο εξωτερικό (Eurostat, 2020).

Επομένως, μπορούμε να δούμε ότι, ενώ ο τουρισμός του Βελγίου είναι ελαφρώς περισσότερο εγχώριος από ότι είναι διεθνής, οι Βέλγοι κάτοικοι τείνουν να προτιμούν τα ταξίδια στο εξωτερικό.

Βασικά είδη τουρισμού στο Βέλγιο:

Εκτός από τη Φλάνδρα, οι Βρυξέλλες είναι επίσης πολύ τουριστικός προορισμός, ειδικά για περιήγηση μέσα στην πόλη και για επισκέψεις γνωστών μνημείων και τοποθεσιών. Καθώς αποτελεί την πρωτεύουσα της Ευρώπης, πολλοί τουρίστες επισκέπτονται τους ευρωπαϊκούς φορείς που έχουν βάση τις Βρυξέλλες. Η πόλη έχει πολλά κτίρια του αρχιτεκτονικού ρυθμού «Αρ Νουβό», τα οποία επίσης μπορούν να επισκεφτούν οι τουρίστες κατά τη διαμονή τους.

Η Βαλλωνική Περιοχή είναι επίσης κατάλληλη για διαφορετικά είδη τουρισμού. Υπάρχουν πολλές πόλεις που προσελκύουν τουρίστες που έχουν ως σκοπό να ανακαλύψουν την πολιτισμική, αρχιτεκτονική, καλλιτεχνική και λαϊκή κληρονομιά. Οι πόλεις με τη μεγαλύτερη επισκεψιμότητα είναι η Λιέγη, η Μονς (η οποία ανακηρύχθηκε ευρωπαϊκή πρωτεύουσα πολιτισμού το 2015) και η Ναμούρ. Το Βατερλώ είναι επίσης γνωστό για τις ιστορικές του αναπαραστάσεις.

Από την άλλη πλευρά, το λοφώδες τοπίο της Νότιας Βαλλωνικής Περιοχής δημιουργεί τεράστιο ενδιαφέρον για πεζοπορία. Η ύπαιθρος είναι καταπράσινη και οι πεζοπόροι μπορούν να ανακαλύψουν μικρά, παραδοσιακά χωριά με σπίτια χτισμένα με ντόπιες πέτρες.

Το Βέλγιο είναι επίσης ο τόπος των μουσικών φεστιβάλ. Και οι τρεις περιφέρειες οργανώνουν διεθνώς γνωστά φεστιβάλ όπως το φεστιβάλ Ronquières, το Rock Werchter, το Couleur Café και το Tomorrowland, το πιο διάσημο από αυτά, το οποίο δέχεται 400 000 επισκέπτες κάθε χρόνο, για να απολαύσουν ηλεκτρονική μουσική από φημισμένους καλλιτέχνες όπως ο David Guetta, οι Chainsmokers και ο Martin Garrix.

## ii) Κύπρος

Η βιομηχανία του τουρισμού είναι αδιαμφησβήτη ο κύριος οδηγός ανάπτυξης της Κυπριακής οικονομίας. Έχει καίρια συμβολή στην προσπάθεια μείωσης της ανεργίας και στη δημιουργία θέσεων εργασίας. Στο διάστημα μεταξύ 2013-2018 η συνολική



απασχόληση αυξήθηκε κατά 9.6%, ενώ η απασχόληση στον τουρισμό αυξήθηκε κατά 20.7% ('Tourism and Jobs', 2019: [σύνδεσμος εδώ](#)).

Το 2016 η μετακίνηση ταξιδιωτών από και προς την Κύπρο σημείωσε αύξηση σε αφίξεις και αναχωρήσεις συγκριτικά με την προηγούμενη χρονιά. Οι συνολικές αφίξεις των ταξιδιωτών έφτασαν τις 4.590.878, σημειώνοντας αύξηση της κλίμακας 16,6% (Tourism\_Statistics, Republic of Cyprus, 2017: [σύνδεσμος εδώ](#)).

Η Στατιστική Υπηρεσία της Κύπρου καταγράφει τα ποσοστά για τον κάθε μήνα. Τα στατιστικά για τους μήνες Φεβρουάριο μέχρι Ιούνιο 2020 δεν μπορεί να δείξει το μέγεθος του αντίκτυπου της βιομηχανίας του τουρισμού στην Κύπρο λόγω των δραστηκών μέτρων και το κλείσιμο των συνόρων εξαιτίας του COVID-19. Ωστόσο, πριν την πανδημία, τα στατιστικά στοιχεία δείχνουν την καταλυτική συνεισφορά του τουριστικού τομέα στην κυπριακή οικονομία με μικρές αυξομειώσεις τα τελευταία δύο χρόνια και με κάποια ελαφρά μείωση των εσόδων το 2019.

Τα βασικά είδη τουρισμού στην Κύπρο είναι:

- Πολιτισμικός.

Η Κύπρος, αν και μικρό νησί, διαθέτει πολλούς αρχαιολογικούς χώρους σε όλη την έκταση της από τα αρχαία χρόνια. Κάποιοι από τους σπουδαιότερους από αυτούς είναι οι τάφοι των Βασιλέων (3<sup>ος</sup> αιώνας π.Χ.) στη Νέα Πάφο, ένα μνημείο παγκόσμιας κληρονομιάς της UNESCO. Σχετικά με τους πολλούς αρχαιολογικούς θησαυρούς της Κύπρου, μπορείτε να βρείτε χρήσιμες πληροφορίες [εδώ](#).

- Θεματικός.

Στην Κύπρο, εξαιτίας των μικρών αποστάσεων, μπορείτε να βρεθείτε σε 40 λεπτά από τα ψηλότερα βουνά του τόπου έως και τις ομορφότερες ακτές μπλε σημαίας και τις πράσινες παραλίες. Μπορείτε να κατασκηνώσετε σε διάφορες τοποθεσίες στο βουνό ή κοντά στην ακτή ή να βρείτε πολυτελέστατα ξενοδοχεία σε όλες τις πόλεις. Μπορείτε να επιλέξετε ανάμεσα σε: αγροτουρισμό, να ακολουθήσετε πολιτισμικά ή ποδηλατικά δρομολόγια, να επισκεφτείτε παραλίες με το σκύλο σας, εθνικά πάρκα, φυσικά μονοπάτια, τοποθεσίες για πικνίκ, μονοπάτια κρασιού, θρησκευτικά δρομολόγια και οινοποιεία, μπορείτε να βρείτε περισσότερες πληροφορίες [εδώ](#).

### iii) Γαλλία

Σύμφωνα με επίσημες πηγές, ο τουρισμός στη Γαλλία δημιουργεί περισσότερες από ένα εκατομμύριο θέσεις εργασίας κάθε χρόνο. Η εσωτερική κατανάλωση του τουρισμού με 173 δισεκατομμύρια ευρώ το 2018 αναπτύσσεται για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά.

Αντιπροσωπεύει το 7.4% του πλούτου που παράγεται στη Γαλλία. Σύμφωνα με τα στατιστικά στην ευρωπαϊκή ιστοσελίδα EC.Euroρα, θα υπάρξουν 136 εκατομμύρια διανυκτερεύσεις σε τουριστικά καταλύματα στη Γαλλία από μη-Γάλλους κατοίκους το 2019, 310 εκατομμύρια διανυκτερεύσεις από Γάλλους κατοίκους, δηλαδή ένα σύνολο 436.1 εκατομμυρίων διανυκτερεύσεων το 2019, δηλαδή το 30% του συνόλου των διανυκτερεύσεων στην Ευρώπη. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι η τάση προς συντομότερες διακοπές συνεισφέρει στην ανάπτυξη του τοπικού και βραχυπρόθεσμου τουρισμού. Οικονομικά είδη καταλυμάτων (κάμπινγκ, ανταλλαγή καταλυμάτων) επικρατούν ολοένα και περισσότερο.

Τα βασικά είδη τουρισμού στη Γαλλία:

- Πολιτισμικός τουρισμός

Το ταξίδι ωθείται από επισκέψεις σε μουσεία, φεστιβάλ, χώρους λατρείας και αθλητικούς αγώνες. Η Γαλλία έχει 31 μνημεία πολιτισμικής κληρονομιάς της UNESCO, 38,000 μνημεία και 8,000 μουσεία. Ο πύργος του Άιφελ, το Κέντρο Ζορζ Πομπιντού (Μουσείο Μπομπούρ), το ανάκτορο των Βερσαλλιών, το Μουσείο Ορσέ και το Μον-Σαιν-Μισέλ. Παρ'όλα αυτά, ο πολιτισμικός τουρισμός αντιπροσωπεύει μόνο το 8 με 20% του μεριδίου αγοράς του τουρισμού.

- Παράκτιος τουρισμός

Ο πιο διαδεδομένος και επικερδής (περίπου 20 δισεκατομμύρια ευρώ τζίρος). Με 5500 χιλιόμετρα γαλλικής ακτογραμμής, οι παράκτιες διαμονές αντιπροσωπεύουν τις 3 από τις 10 αφίξεις. Ο παράκτιος τουρισμός μπορεί να συμπίπτει με άλλα είδη τουρισμού, όπως είναι ο αθλητικός τουρισμός (θαλάσσια σπορ) ή ο τουρισμός υγείας (θαλασσοθεραπεία).

- Επιχειρηματικός τουρισμός

Συνέδρια, εκθέσεις, επιδείξεις, σεμινάρια, επαγγελματικά ταξίδια κ.λπ. Ο επιχειρηματικός τουρισμός αντιπροσωπεύει 20% του συνολικού τζίρου της γαλλικής τουριστικής οικονομίας.

- Τουρισμός υγείας ή πρόνοιας

Ο τουρισμός υγείας σχετίζεται με όλη τη μετακίνηση που γίνεται για σκοπούς βελτίωσης της υγείας, δηλαδή διαμονές που περιλαμβάνουν τόσο θεραπευτική περίθαλψη από γιατρούς, όσο και προληπτική περίθαλψη ως προσωπική επιλογή κάποιου. Η Γαλλία κυριαρχεί ευρωπαϊκά σε αυτή την αγορά.

- Μπλε τουρισμός ή Ποτάμιος τουρισμός

Περιλαμβάνει ενοικιάσεις σκαφών και κρουαζιέρες. Η Γαλλία κυριαρχεί στο ευρωπαϊκό δίκτυο με 8500 χιλιόμετρα πλωτών καναλιών και τη δυνατότητα συνδυασμού δυο θαλασσών (Ατλαντικού/Μάγχης-Μεσογείου).

- Πάρκα διασκέδασης

Υπάρχουν 300 τοποθεσίες στα γαλλικά εδάφη, οι περισσότερες μικρές σε μέγεθος και εποχιακές, αλλά διάσημες είναι η Ντίσνεϋλαντ, το Futuroscope και το πάρκο του Αστερίξ.

- Αθλητικός τουρισμός

Είναι ένα συγκεκριμένο είδος τουρισμού που μπορεί να συνδυαστεί με άλλα είδη τουρισμού: βουνό (σκι, ορειβασία, πεζοπορία) ή πράσινο (πεζοπορία, ιππασία). Οι Άλπεις βρίσκονται στο προσκήνιο των γαλλικών περιοχών όσον αφορά τον αθλητικό τουρισμό, χειμώνα και καλοκαίρι.

#### iv) Ελλάδα

Σύμφωνα με το SETE (2019), το ¼ του ΑΕΠ της Ελλάδας παράγεται από τον τουρισμό, υποδεικνύοντας την καταλυτική του σημασία για την εθνική οικονομία και απασχόληση.

Το 2017, 27,2 εκατομμύρια τουρίστες ήρθαν στην Ελλάδα, φέρνοντας κέρδος 14,2 δισεκατομμυρίων ευρώ. Οι περισσότεροι τουρίστες έρχονται στην Ελλάδα το τρίτο (61%) και το δεύτερο (24%) τρίμηνο του χρόνου, κάτι που δημιουργεί εισόδημα αρκετών εκατομμυρίων. Αυτό υποδηλώνει ότι το κύριο χαρακτηριστικό που οδηγεί έναν τουρίστα στο να επιλέξει την Ελλάδα για τις διακοπές του είναι ο ήλιος και η θάλασσα.

Το 2017, 27.194.183 τουρίστες επέλεξαν την Ελλάδα για τις διακοπές τους σύμφωνα με τις αερογραμμές ενώ άλλα 3 εκατομμύρια ταξίδεψαν στην Ελλάδα μέσω κρουαζιέρων.

Η απασχόληση στον τουριστικό τομέα άγγιξε τα υψηλότερα επίπεδα στην Ελλάδα κατά τη

διάρκεια του τρίτου τριμήνου του 2018. Ειδικότερα, περίπου 1 στους 5 υπαλλήλους (20% του συνολικού εργατικού δυναμικού στην Ελλάδα) απασχολούταν σε εργασίες σχετικές με τον τουρισμό μεταξύ του Ιουλίου και Σεπτεμβρίου το 2018. Η τουριστική απασχόληση αυξήθηκε την περίοδο 2008-2018, με μέσο, ετήσιο ποσοστό το +0.9% ενώ μεταξύ του 2013 και 2018 η αύξηση κινήθηκε στο +7,8%.

Είναι σημαντικό να σημειώσουμε εδώ ότι στην Ελλάδα το ποσοστό ανεργίας των νέων είναι από τα υψηλότερα στην Ευρωπαϊκή Ένωση και φτάνει το 55,3%, ενώ ο μέσος όρος στην ΕΕ είναι 23% ([National institute of employment, 2018](#)).

### Τα βασικά είδη τουρισμού στην Ελλάδα

Ο ελληνικός τουρισμός είναι κυρίως τουρισμός αναψυχής που λαμβάνει χώρα τους καλοκαιρινούς μήνες και έχει το χαρακτήρα ενός μεγάλου «πακέτου». Προσελκύει το 90% των ταξιδιωτών από την Ευρώπη, αν και τα τελευταία χρόνια πραγματοποιούνται προσπάθειες για την εξάπλωση σε άλλες αγορές. Το είδος τουρισμού στην Ελλάδα είναι «ήλιος και θάλασσα» και καλύπτει το 60% του συνόλου των ταξιδιωτών, ο πολιτισμικός και θρησκευτικός τουρισμός (με έμφαση στην επίσκεψη αρχαιολογικών χώρων και μουσείων) με ποσοστό 14%. Μικρότερα κομμάτια της τουριστικής αγοράς στην Ελλάδα καταλαμβάνουν ο αστικός τουρισμός, ο οικολογικός τουρισμός, ο αθλητικός τουρισμός και ο τουρισμός για συνέδρια. (SETE, 2015. Angelaki, 2017)

### v) Ιταλία

Το 2018, ο τουρισμός στην Ιταλία έσπασε το ρεκόρ με 428,8 εκατομμύρια παρουσίες και 128,1 εκατομμύρια αφίξεις (ISTAT, 2019). Το ίδιο έτος, η Ιταλία είχε τον δεύτερο μεγαλύτερο αριθμό διανυκτερεύσεων από μη κατοίκους σε τουριστικά καταλύματα στην Ευρωπαϊκή Ένωση (*European Commission Statistical Office of the European Union, 2020 - Tourism destinations - nights spent at tourist accommodation establishments, 2018 s.d.*). Η ίδια δημοσίευση υπολογίζει πως η Ιταλία κατέχει τον υψηλότερο αριθμό τουριστικών κλινών στην Ευρώπη (5,1 εκατομμύρια). Η Ιταλία ήταν η τέταρτη χώρα που είχε τις περισσότερες επισκέψεις από τουρίστες στον κόσμο το 2019.

Σύμφωνα με το «Tourism Satellite Account (TSA)» μεθοδολογία του ΠΟΕ, ο τουρισμός αντιπροσωπεύει το 5,5% του ιταλικού ΑΕΠ, ενώ η Ιταλία κατέγραψε το 10% της ακαθάριστης προστιθέμενης αξίας του τουρισμού στην ΕΕ το 2019 (*European Commission*

Επιπρόσθετα, ο τουρισμός αντιπροσωπεύει το 6% της ακαθάριστης προστιθέμενης αξίας που παράγεται στην Ιταλία και το 6,3% του συνόλου των απασχολούμενων, όπως δηλώθηκε από το Εθνικό Ινστιτούτο Στατιστικής και την Τράπεζα της Ιταλίας.

### Τα βασικά είδη τουρισμού στην Ιταλία

Η Ιταλία παρέχει την πιο ολοκληρωμένη και πλούσια τουριστική προσφορά και όλα τα είδη τουρισμού είναι οργανωμένα. Ανάμεσα σε αυτά, τα κυριότερα είναι τα παρακάτω:

- Πολιτισμικός τουρισμός

Η Ιταλία έχει τον υψηλότερο αριθμό μνημείων πολιτισμικής κληρονομιάς στη λίστα της UNESCO (55, από τα οποία τα 50 είναι πολιτισμικά μνημεία) και της ανήκουν μερικοί από τους διασημότερους, ομορφότερους και πολύτιμους πολιτισμικούς προορισμούς στον κόσμο, όπως η Ρώμη, το Βατικανό, η Βενετία, η Φλωρεντία και το αρχαιολογικό πάρκο της Πομπηίας (που στην κατηγορία του έχει τη μεγαλύτερη επισκεψιμότητα). Υπό αυτό το πρίσμα, είναι σχετικό να αναφέρουμε ότι η Ιταλία είναι η γενέτειρα του «albergo diffuso» (ανακατεμένο ξενοδοχείο, κυριολεκτικά) μοντέλο φιλοξενίας, που πλέον παίζει βασικό ρόλο στην αξιοποίηση και προώθηση των χωριών και των προορισμών της υπαίθρου, μαζί με την πλούσια πολιτισμική (και περιβαλλοντική) κληρονομιά, περιλαμβανομένων των παραδόσεων. Πράγματι, η Ιταλία μπορεί να μετρήσει μια πληθώρα χωριών και μικρών πόλεων που χρονολογούνται από το Μεσαίωνα, και για αυτό το λόγο αναφέρεται ως η Χώρα των καμπαναριών.

- Θαλάσσιος τουρισμός

Ο θαλάσσιος τουρισμός παίζει σημαντικό ρόλο στα πλαίσια του ιταλικού τουρισμού και οι ιταλικές παραλίες είναι στην τέταρτη θέση παγκοσμίως στον αριθμό Μπλε Σημαιών (407).

- Φυσικός και περιβαλλοντικός τουρισμός

«Η Ιταλία είναι ανάμεσα στις πλουσιότερες ευρωπαϊκές χώρες αναφορικά με τη βιοποικιλότητα, κυρίως λόγω της ευνοϊκής γεωγραφικής θέσης και της μεγάλης ποικιλίας γεωλογικών, κλιματικών και βλαστικών συνθηκών» (ISPRA, 2015 - Biodiversity in Italy 22 may 2015: International Day for Biological Diversity). Συνεπώς, χάρη σε αυτήν την πλούσια

βιοποικιλότητα, ο φυσικός και περιβαλλοντικός τουρισμός παίζει επίσης σημαντικό ρόλο στην Ιταλία.

- Χειμερινός τουρισμός

Φιλοξενώντας μεγάλο κομμάτι των Άλπεων, ο Ιταλικός χειμώνας και ο αθλητικός τουρισμός που σχετίζεται με το χιόνι παίζει σπουδαίο ρόλο στην ευρωπαϊκή κατάταξη αυτού του συγκεκριμένου είδους τουρισμού. Πράγματι, η Ιταλία ήταν ο δεύτερος πιο δημοφιλής προορισμός της ΕΕ για τουρίστες από όλο τον κόσμο που ταξίδευαν στο εξωτερικό κατά τη χειμερινή περίοδο 2018-2019, με το 12% των συνολικών διανυκτερεύσεων από μη κατοίκους να δαπανώνται σε ξενοδοχεία της ΕΕ ή παρόμοια καταλύματα. (*European Commission Statistical Office of the European Union, 2020 – Winter tourism on the rise in the EU*).

- Γαστρονομικός Τουρισμός

Πέρα από τα παραπάνω και άλλα είδη τουρισμού, δεν μπορούμε να μην αναφέρουμε το γαστρονομικό τουρισμό, που βασίζεται στην έξοχη και ποικίλη ιταλική κουζίνα και τα γεωργικά της προϊόντα. Πράγματι, η Ιταλία μετρά τον υψηλότερο αριθμό ποιοτικών προϊόντων ιδιωτικής ετικέτας (295), όπως τα ΠΟΠ (Προστατευμένη Ονομασία Προέλευσης), τα ΠΓΕ (Προστατευόμενη Γεωγραφική Ένδειξη), τα ΕΠΙΠ (Εγγυημένα Παραδοσιακά Ιδιότυπα Προϊόντα).

## 2) ΜΙΑ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΤΩΝ ΕΙΔΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΩΝ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Το 2016, σχεδόν το 10% των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων στην εμπορική μη-χρηματοοικονομική οικονομία ανήκε στις βιομηχανίες του τουρισμού, απαριθμώντας 2.4 εκατομμύρια επιχειρήσεις, οι οποίες εκτιμάται ότι απασχολούσαν 13.6 εκατομμύρια άτομα, που ανταποκρίνονται στο 9,5% των ατόμων που απασχολούνται στο σύνολο της εμπορικής μη-χρηματοοικονομικής οικονομίας και στο 21,7 % των ατόμων που απασχολούνται στον τομέα των υπηρεσιών, σύμφωνα με το αρχείο «Tourism destinations – nights spent at tourist accommodation establishment, 2018» που δημοσιεύτηκε από το Eurostat ([σύνδεσμος εδώ](#)).

Παρακάτω, περιγράφουμε τις πιο δημοφιλείς και σημαντικές κατηγορίες επιχειρήσεων στον κλάδο του τουρισμού, μαζί με τα πιο σχετικά επαγγέλματα που συνδέονται με αυτές.

- **Φιλοξενία**
  - Βοηθός διοικήσεως και διαφήμισης
  - Υπάλληλος υποδοχής
  - Οργανωτής εκδηλώσεων και συνεδριων
  - Οροφοκόμος
- **Τροφοδοσία**
  - Σερβιτόρος/Υπεύθυνος αίθουσας
  - Βοηθός μάγειρα και κουζίνας
  - Βοηθός φαγητού και μπαρ
  - Μπάρμαν
- **Ταξίδι (ταξιδιωτικός πράκτορας, ταξιδιωτικά πρακτορεία, οργανισμοί μάρκετινγκ προορισμού, πράκτορες εγχώριου τουρισμού και υπηρεσιών)**
  - Βοηθός διοικήσεως και διαφήμισης
  - Ταξιδιωτικός πράκτορας
  - Διοργανωτής ταξιδιού

- Αντιπρόσωπος κρατήσεων και πωλήσεων
- **Πολιτισμικά/φυσικά αξιοθέατα (μουσεία, εκθέσεις, κάστρα/παλάτια/μνημεία και άλλα δείγματα πολιτισμικής κληρονομιάς, πάρκα και κήποι, θεματικά πάρκα, κ.λπ.)**
  - Βοηθός διοικήσεως και διαφήμισης
  - Διαχειριστής πληροφοριών, υποστήριξης, κρατήσεων και πωλήσεων
  - Ξεναγός/αρχηγός ταξιδιού
- **Μετακίνηση**
  - Οδηγός/Πιλότος
  - Βοηθός επιβάτη
  - Βοηθός διοικήσεως και διαφήμισης
  - Διαχειριστής πληροφοριών, υποστήριξης, κρατήσεων και πωλήσεων
- **Διαχείριση εκδηλώσεων (διοργανωτής εκδηλώσεων, διοργανωτής γάμου, ΣΚΣΕ, κ.λπ.)**
  - Βοηθός διοικήσεως και διαφήμισης
  - Διαχειριστής πληροφοριών, υποστήριξης, κρατήσεων και πωλήσεων
  - Οργανωτής εκδηλώσεων και συνεδρίων

Αυτές οι διαφορετικές καριέρες στον κλάδο του τουρισμού μπορούν να ταξινομηθούν σε κατηγορίες που σχετίζονται με τα καθημερινά τους καθήκοντα:

### **Επαγγέλματα στο σχεδιασμό τουριστικών προϊόντων**

Οι ειδικοί στο σχεδιασμό τουριστικών προϊόντων όπως είναι ένα πακέτο ταξιδιών και εκδρομών. Αυτοί οι επαγγελματίες βρίσκονται κυρίως σε πρακτορεία τουρισμού και ταξιδιωτικά γραφεία, καθώς και σε τοπικές αρχές (επιτροπές τουριστικών περιοχών κ.λπ.).

- Βοηθός διοικήσεως και διαφήμισης
- Ταξιδιωτικός πράκτορας
- Διοργανωτής ταξιδιού
- Αντιπρόσωπος κρατήσεων και πωλήσεων

### **Επαγγέλματα στη διαφήμιση και στην προώθηση τουριστικών προϊόντων**

Είναι υπεύθυνοι για την πώληση τουριστικών υπηρεσιών, ενημερώνοντας και συμβουλευόντας πελάτες.



- Διαχειριστής πληροφοριών, υποστήριξης, κρατήσεων και πωλήσεων
- Υπάλληλος γκισέ
- Υπεύθυνος ταξιδιωτικού γραφείου

### Επαγγέλματα στην υποδοχή, στην προώθηση και στη ψυχαγωγία

Επικοινωνούν με πελάτες, τουριστικά γραφεία, παραθεριστικά χωριά, κέντρα αναψυχής και αεροδρόμια. Είναι υπεύθυνοι για την ανάδειξη των υπηρεσιών που προσφέρονται στους παραθεριστές.

- Αντιπρόσωπος υποδοχής τουριστών
- Υπεύθυνος τουριστικού γραφείου
- Αεροσυνοδός/καμαρότος
- Συνοδός ταξιδιού
- Εμπυχωτής
- Ξεναγός/αρχηγός ταξιδιού
- Βοηθός διοικήσεως και διαφήμισης
- Οργανωτής εκδηλώσεων και συνεδρίων

### Επαγγέλματα στη διαμονή και στην τροφοδοσία

Οι επαγγελματίες του ξενοδοχειακού τομέα (από μικρά ανεξάρτητα καταλύματα μέχρι μεγάλα ξενοδοχεία) προσπαθούν με κάθε τρόπο να ικανοποιήσουν τους πελάτες.

Φροντίζουν για την υποδοχή, τη συντήρηση του καταλύματος, τη διαχείριση των κρατήσεων και την τροφοδοσία.

- Θυρωρός
- Διευθυντής ξενοδοχείου
- Υπεύθυνος απόδοσης
- Οροφοκόμος
- Σερβιτόρος/Υπεύθυνος αίθουσας
- Βοηθός μάγειρα και κουζίνας
- Βοηθός φαγητού και μπαρ
- Μπάρμαν
- Υπάλληλος Υποδοχής

## A. ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΠΙΟ ΠΕΛΑΤΟΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Οι εργασίες στον κλάδο του τουρισμού, κατά τις οποίες ο υπάλληλος έρχεται σε συνεχή, άμεση επαφή με τον πελάτη (τουρίστα) είναι ως επί των πλείστων (με σειρά δημοτικότητας-συχνότητας):

- Σερβιτόρος/μπάρμαν
- Υπάλληλος υποδοχής (τόσο σε ξενοδοχεία όσο και σε πολιτισμικά μνημεία)
- Ξεναγός

Από τα 3 είδη επαγγελματιών που αναφέρθηκαν παραπάνω, αυτό που απαιτεί υψηλές επικοινωνιακές δεξιότητες (στην περίπτωση μας, νοηματική γλώσσα) είναι ο ξεναγός. Για τα υπόλοιπα, μικροί, τυποποιημένοι διάλογοι, φράσεις και λέξεις αρκούν για μια ικανοποιητική επικοινωνία με τον τουρίστα.

Επιπρόσθετα, ενώ ορισμένα επαγγέλματα παρακαμάζουν, άλλα έχουν ζήτηση εξαιτίας της ολοένα αυξανόμενης σπουδαιότητας της ψηφιακής τεχνολογίας. Πράγματι, όσοι ασχολούνται με τον τουρισμό θα πρέπει να γνωρίζουν πλέον πως να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο ως το πρώτο κανάλι προώθησης και πωλήσεων. Ο κλάδος του τουρισμού πλέον προσλαμβάνει υπεύθυνους κοινότητας, οι οποίοι αναλαμβάνουν τη διαχείριση και την οργάνωση μιας κοινότητας πελατών και που είναι επίσης υπεύθυνοι για τις αναφορές στις μηχανές αναζήτησης. Και υπεύθυνους ηλεκτρονικής διαφήμισης (που στηρίζουν την ψηφιακή στρατηγική μέσω της ηλεκτρονικής διαφήμισης, της ηλεκτρονικής διαχείρισης πελατειακών σχέσεων και τις διαδικτυακές αναφορές), υπεύθυνους ηλεκτρονικού τουρισμού και ταξιδιωτικών συνεργασιών (που αναπτύσσουν σχέσεις με άλλους εμπλεκόμενους στον τουρισμό). Στις μέρες μας, απαιτούνται δεξιότητες ηλεκτρονικής διαφήμισης. Τέλος, τα επαγγέλματα του υπεύθυνου προϊόντος (που οργανώνει τα τουριστικά προϊόντα με τέτοιο τρόπο ώστε να ικανοποιεί τον πελάτη) και των ταξιδιωτικών πρακτόρων (που είναι υπεύθυνοι για τη διαπραγμάτευση με αερογραμμές και ξενοδοχεία) είναι πολύ περιζήτητες θέσεις. Για αυτά και άλλα παρόμοια επαγγέλματα, η αλληλεπίδραση με τους πελάτες είναι υψηλή και συχνή, ωστόσο αυτή η σχέση θεωρείται περισσότερο ψηφιακή παρά σωματική, περισσότερο γραπτή παρά προφορική.



## 3) ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

Ο προσβάσιμος τουρισμός μπορεί να οριστεί ως ο τουρισμός που είναι προσβάσιμος από άτομα που είτε έχουν (είτε δεν έχουν) κάποια αναπηρία. Μπορεί να διευκολύνει την εμπειρία τουρισμού για όλους, υιοθετώντας καθολικά σχεδιασμένα προϊόντα, υπηρεσίες και ένα περιβάλλον προσαρμοσμένο για τουρισμό.

Σε αυτή την παράγραφο, θα προσπαθήσουμε να απαντήσουμε σε καίριες ερωτήσεις: τι σημαίνει προσβάσιμος τουρισμός στις χώρες των εταίρων του έργου; Υπάρχει κάποιος ειδικός εθνικός ορισμός; Υπάρχει κάποια εθνική αρχή/φορέας που είναι υπεύθυνη για τον προσβάσιμο τουρισμό; Παρακαλώ βρείτε τις απαντήσεις παρακάτω.

### A. ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΙΣ ΧΩΡΕΣ ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΩΝ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

#### i) Βέλγιο

Δεν υπάρχει εθνικός ορισμός καθώς αυτή η χώρα είναι διαχωρισμένη σε περιφέρειες/γλώσσες. Η κάθε περιφέρεια έχει τις δικές της πρωτοβουλίες για να κάνει τον τουρισμό (και τις δομές τις) περισσότερο προσβάσιμες, δημοσιοποιώντας πληροφορίες στην ιστοσελίδα τους, φυλλάδια για ανθρώπους με αναπηρία ώστε να βρουν προσβάσιμα μέρη για να επισκεφτούν κ.λπ. Γενικά, φαίνεται όλες να συμφωνούν ότι ο τουρισμός πρέπει να γίνει προσβάσιμος για άτομα μειωμένης κινητικότητας (σε αμαξίδιο, κωφούς, με προβλήματα όρασης, κ.ο.κ.) ωστόσο μένουν ακόμα να γίνουν πολλά στα μουσεία, στις πολιτισμικές τοποθεσίες και στα ξενοδοχεία προκειμένου να είναι προσβάσιμα από όλους.

Οι φορείς επικεντρώνονται περισσότερο στο να κάνουν τη ζωή των Βέλγων κατοίκων πιο συμμετοχική. Αυτό αφορά κυρίως την εκπαίδευση, την ιατρική περίθαλψη, την κατοικία, την οικονομική ενίσχυση κ.λπ. Ωστόσο, η κάθε περιφέρεια έχει δημιουργήσει τις δικές τις πύλες ή στηρίζει μη-κερδοσκοπικές οργανώσεις για να κάνουν ίδιο, κάτι το οποίο επιτρέπει στους τουρίστες με αναπηρίες να προετοιμάσουν τη διαμονή τους στη χώρα. Φυσικά, ανάλογα με το που θέλουν να ταξιδέψουν, θα χρειάζεται να ελέγχουν μια ακόμα ιστοσελίδα, το οποίο δεν είναι ό,τι βολικότερο. Μια γενικότερη περιγραφή του τουρισμού

στο Βέλγιο παρέχεται στην εθνική ιστοσελίδα ([σύνδεσμος εδώ](#)) και παρέχονται σύνδεσμοι των ιστοσελίδων των τριών περιφερειών: παρακαλώ ανατρέξτε στη σχετική ενότητα της παραγράφου Β κατωτέρω. Η ιστοσελίδα της κάθε περιφέρειας μπορεί να σας οδηγήσει στην πλατφόρμα προσβασιμότητας της περιφέρειας.

### ii) Κύπρος

Στην Κύπρο δεν υπάρχει ειδικός εθνικός ορισμός για τον προσβάσιμο τουρισμό. Ωστόσο, ένας άνθρωπος με αναπηρία αντιμετωπίζεται ισότιμα με τους υπόλοιπους πολίτες του κράτους όταν αυτό προσφέρει αγαθά, διευκολύνσεις ή υπηρεσίες. Θεωρείται διάκριση όταν ένα άτομο με αναπηρία δέχεται διαφορετική αντιμετώπιση σε σχέση με κάποιο άλλο άτομο.

### iii) Γαλλία

Ο νόμος της 11<sup>ης</sup> Φεβρουαρίου 2005 για «ίσα δικαιώματα και ευκαιρίες, ίση συμμετοχή των ανθρώπων με αναπηρία» απαιτεί από τον τουρισμό και τους παροχείς αναψυχής να λαμβάνουν υπόψη τους την προσβασιμότητα. Παράλληλα, ο οργανισμός «Tourisme et Handicap», εντοπίζει τουριστικές εγκαταστάσεις και τοποθεσίες, οι οποίες είναι προσβάσιμες σε άτομα με κινητικές, οπτικές, ακουστικές ή νοητικές αναπηρίες. Ιδρύθηκε το 2001 και εγκρίθηκε το 2003 από το Υπουργείο Τουρισμού ως κομμάτι της πολιτικής της προσβασιμότητας για όλους και την ένταξη ατόμων με αναπηρίες. Για να μάθετε περισσότερα, παρακαλώ ανατρέξτε στη σχετική ενότητα της παραγράφου Β κατωτέρω.

### iv) Ελλάδα

Ο προσβάσιμος τουρισμός απέκτησε ορισμό για πρώτη φορά στα ελληνικά νομικά έγγραφα σε έναν πρόσφατο νόμο (OpenGov, 2018). Ο «Προσβάσιμος Τουρισμός» ορίζεται ως: ο τουρισμός οποίος είναι προσβάσιμος σε όλους τους ανθρώπους ανεξαρτήτου αναπηρίας ή ειδικών αναγκών, ώστε να μπορούν ανεξάρτητα, ασφαλή και άνετα να έχουν πρόσβαση και να χρησιμοποιούν τις δομές και τις υπηρεσίες και αγαθά που διατίθενται στο περιβάλλον που επισκέπτονται.

Στην Ελλάδα, υπάρχει το Υπουργείο Τουρισμού, προς το παρόν ανεξάρτητο και ενίοτε (ανάλογα με το σχεδιασμό της ελληνικής κυβέρνησης/πρωθυπουργού) ως τμήμα του Υπουργείου Πολιτισμού και Αθλητισμού. Σημαντικό ρόλο στην οργάνωση του τουρισμού αναλαμβάνει ο ΕΟΤ (Εθνικός Οργανισμός Τουρισμού). Πολύ πρόσφατα, στις 04/06/2020,

μια νέα επιτροπή που ειδικεύεται στον Προσβάσιμο Τουρισμό σχηματίστηκε από το Υπουργείο Τουρισμού.

#### ν) Ιταλία

Το 2009 το Υπουργείο Τουρισμού της Ιταλίας δημοσίευσε το «Μανιφέστο για τον προσβάσιμο τουρισμό», στη συνέχεια δημοσίευσε τον «Χάρτη Δικαιωμάτων των Τουριστών» το 2010 και τέλος το 2012 συγκροτήθηκε η Επιτροπή «για την προώθηση και την ενθάρρυνση του Προσβάσιμου Τουρισμού», υπό την Προεδρία του Συμβουλίου Υπουργών, ως απάντηση στο αίτημα της εστίασης ολόκληρου του συστήματος τουρισμού σε κάθε άτομο και στις ανάγκες του. Ένα από τα πρώτα του αποτελέσματα ήταν η έκδοση του «Accessible is better – Το προσβάσιμο είναι καλύτερο» Το πρώτο λευκό βιβλίο για τον τουρισμό για όλους »το 2013

Επιπλέον, ο Εθνικός Οργανισμός Τουρισμού της Ιταλίας γράφει στην πύλη του «Italia.it» ότι «Ο προσβάσιμος τουρισμός είναι η υψηλότερη έκφραση ενός τέτοιου πολιτισμένου στόχου, καθώς και αναμφισβήτητος - μοντέρνος και εκθαμβωτικός - ελκυστήρας για να ανανεώσει την εικόνα του ιταλικού τουρισμού στον κόσμο».

## B. ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΕΝΑΝ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ ΓΙΑ ΚΩΦΑ ΚΑΙ ΒΑΡΗΚΟΑ ΑΤΟΜΑ

Αυτή η ενότητα περιγράφει ορισμένες σχετικές πρωτοβουλίες που στοχεύουν στην προώθηση της προσβασιμότητας του τουρισμού των κωφών και των ατόμων με προβλήματα ακοής (ΚΒΑ, από τούδε και στο εξής), τόσο στην Ευρώπη όσο και σε κάθε χώρα εταίρο του έργου, είτε στο δημόσιο είτε στον ιδιωτικό τομέα.

### i) Ευρωπαϊκές πρωτοβουλίες για την προσβασιμότητα των ΚΒΑ στον τουρισμό

Υπάρχουν πολλές πρωτοβουλίες από οργανισμούς της ΕΕ για προσβασιμότητα των ΚΒΑ σε όλους τους τομείς, συμπεριλαμβανομένου του τουρισμού. Μία από αυτές είναι η Ευρωπαϊκή Οδηγία για την Προσβασιμότητα (ΕΟΠ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Απριλίου 2019, σχετικά με τις απαιτήσεις

προσβασιμότητας για προϊόντα και υπηρεσίες. Το βασικό επίτευγμα είναι η καθιέρωση κοινών ευρωπαϊκών απαιτήσεων προσβασιμότητας για πολλά ψηφιακά προϊόντα και υπηρεσίες, εξαιρουμένων όμως των υποχρεώσεων για να καταστούν οι μεταφορές, τα κτίρια και οι οικιακές συσκευές πιο προσιτές για τα άτομα με αναπηρία, πράγμα το οποίο θεωρείται μειονέκτημα.

Μια άλλη πρόσφατη, σημαντική πράξη για τα ΚΒΑ ήταν η δημιουργία ενός ευρωπαϊκού αριθμού έκτακτης ανάγκης 112 προσβάσιμος σε όλους στην ΕΕ. Οι κοινές απαιτήσεις προσβασιμότητας στον ΕΑΑ θα υπαγορεύσουν τον τρόπο με τον οποίο το 112 θα είναι προσβάσιμο για όλους, συμπεριλαμβανομένων των κωφών, σε ολόκληρη την ΕΕ. Πρόκειται για επίτευγμα ορόσημο και η Ευρωπαϊκή Ένωση Κωφών (EUD) είναι ιδιαίτερα ενθουσιασμένη που βλέπει τις προσπάθειες της υπεράσπισης των δικαιωμάτων των ΚΒΑ να αποδίδουν καρπούς στη συγκεκριμένη δράση (ΕΟΠ) σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Επιπλέον, η ΕΟΠ θα υποστηρίξει τη δημόσια προμήθεια προσβάσιμων προϊόντων και υπηρεσιών και οι δημόσιες αρχές θα είναι υποχρεωμένες να προμηθεύουν προσβάσιμα προϊόντα, υπηρεσίες και εγκαταστάσεις. Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε [εδώ](#).

Σε διεθνές επίπεδο, αξίζει να αναφερθούν οι διακρίσεις [ATD \(Προσιτός Τουριστικός Προορισμός\)](#), που χορηγήθηκαν για πρώτη φορά το 2020 από τους οργανισμούς UNWTO και Fundació ONCE, προκειμένου να αναγνωριστούν και να προωθηθούν τουριστικοί τόποι και ιστότοποι προσβάσιμοι σε όλους.

## **i) Σχετικές πρωτοβουλίες για την προσβασιμότητα των ΚΒΑ στον τουρισμό στις χώρες των εταίρων του έργου**

### **ii.i) Βέλγιο**

#### **Δημόσιος τομέας**

Ορισμένες πόλεις προσφέρουν τις δικές τους πρωτοβουλίες για να κάνουν τις επισκέψεις πιο περιεκτικές για όλες τις αναπηρίες. Εδώ, μπορείτε να ανακαλύψετε διάφορες πρωτοβουλίες πόλεων του Βελγίου σχετικά με τον προσβάσιμο τουρισμό.

Ως πρωτεύουσα του Βελγίου, η πόλη των Βρυξελλών παρέχει μια λίστα [προσβάσιμων επισκέψεων](#) για διαφορετικά είδη αναπηρίας στον ιστότοπό τους. Οι πληροφορίες είναι διαθέσιμες σε διάφορες γλώσσες (Γαλλικά, Ολλανδικά, Γερμανικά, Αγγλικά, Ισπανικά, Ιταλικά και Πορτογαλικά) και απευθύνονται έτσι σε διεθνείς τουρίστες με αναπηρία. Η πόλη

διαθέτει επίσης [σχέδιο προσβασιμότητας](#) για το 2018-2020 σε όλους τους τομείς (εκπαίδευση, επαγγελματική ζωή, τουρισμός κ.λπ.).

Η πόλη δίνει στους επισκέπτες πρόσβαση στον ιστότοπο που ονομάζεται "Handi.Brussels": Συγκεκριμένα εικονίδια βρίσκονται στο χάρτη για να δείξουν εάν αυτό το μέρος είναι προσαρμοσμένο για διαφορετικούς τύπους αναπηριών και παρέχει έναν χάρτη όλων των προσβάσιμων θέσεων στις Βρυξέλλες. Μπορείτε να κατεβάσετε τον οδηγό του σε αυτόν τον [σύνδεσμο](#). Ο ιστότοπος είναι διαθέσιμος στα Γαλλικά, τα Ολλανδικά και τα Αγγλικά.

Στη Φλάνδρα, ο περιφερειακός ιστότοπος VisitFlanders έχει πολλές διαθέσιμες πληροφορίες για τουρίστες με αναπηρίες. Η αρχική σελίδα μεταφράζεται σε ένα βίντεο στη νοηματική γλώσσα. Ολόκληρος ο ιστότοπος έχει σχεδιαστεί για άτομα με ειδικές ανάγκες ώστε να προγραμματίσουν τη διαμονή τους στη Φλάνδρα. Ο ιστότοπος είναι διαθέσιμος σε 10 γλώσσες, επιτρέποντας έτσι καλύτερη πρόσβαση σε διεθνείς τουρίστες που δεν μιλούν Αγγλικά. Το City of Bruges παρέχει ένα φυλλάδιο στον ιστότοπό του που εξηγεί τι είναι προσβάσιμο για τι είδους αναπηρία και τι όχι. Το [φυλλάδιο](#) διατίθεται στα Αγγλικά, το οποίο απευθύνεται σε διεθνείς τουρίστες με αναπηρία.

Στη Βαλλωνία, υπάρχει μια σελίδα προσβασιμότητας για τουρίστες που επισκέπτονται την περιοχή σχετικά με επισκέψεις, διαμονή και κινητικότητα. Ο ιστότοπος είναι διαθέσιμος στα Γαλλικά, τα Ολλανδικά, τα Αγγλικά, τα Ισπανικά, τα Γερμανικά και τα Ιταλικά, καθιστώντας τον έτσι προσβάσιμο για τους διεθνείς τουρίστες με αναπηρία. Στέλνει επίσης επισκέπτες στον ιστότοπο της Access-I μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, ο οποίος υποστηρίζεται από τις περιφερειακές αρχές, και προωθεί την εφαρμογή του αποκλειστικού τουρισμού παρέχοντας μια λίστα με τα διάφορα τουριστικά μέρη που είναι προσβάσιμα για διαφορετικούς τύπους αναπηρίας. Ο ιστότοπος της Access-I διατίθεται στα Γαλλικά, τα Ολλανδικά, τα Γερμανικά και τα Αγγλικά. Η πόλη του Μονς προσφέρει προσβάσιμες επισκέψεις σε μερικά από τα μουσεία της. Αυτά τα μουσεία παρατίθενται στο [φυλλάδιο](#) τους με μερικά εικονίδια που αντιπροσωπεύουν τους διαφορετικούς τύπους προσαρμογών που διατίθενται. Το φυλλάδιο διατίθεται στα Αγγλικά, Γαλλικά και Ολλανδικά, επιτρέποντας έτσι σε διεθνείς τουρίστες με αναπηρία να οργανώσουν τις επισκέψεις τους.

## Ιδιωτικός τομέας

Υπάρχουν ορισμένοι οργανισμοί εντός του Βελγίου που εργάζονται για την ένταξη των ΚΒΑ. Πολλοί από αυτούς τους συνεταιρισμούς υποστηρίζονται από τις εθνικές ή περιφερειακές



αρχές, αποτελώντας έτσι το σημείο αναφοράς για την ένταξη και την προσβασιμότητα. Ένα από αυτά, στην περιοχή της Βαλλωνίας, είναι το [Access-I](#) που διαθέτει μια πλατφόρμα στην οποία μπορείτε να αναζητήσετε οποιοδήποτε είδος μέρους ή δραστηριότητα που είναι προσβάσιμη για τις συγκεκριμένες ανάγκες ατόμων με αναπηρία, συμπεριλαμβανομένων ΚΒΑ.

Μια άλλη αξιοσημείωτη πρωτοβουλία προέρχεται από το CAWAB. το "[Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles](#)" (Ομάδα Προσβασιμότητας Wallonia - Βρυξέλλες) που υποστηρίζουν όλα τα άτομα με ειδικές ανάγκες στη λήψη προσβάσιμων λύσεων σε όλες τις πτυχές της ζωής τους. Μία από τις αξιοσημείωτες πρωτοβουλίες τους είναι η παροχή φυλλαδίου για να καταστούν οι ιστότοποι πιο προσβάσιμοι για όλα τα είδη αναπηριών (σύνδεσμος εδώ) ([link here](#)) Προωθούν επίσης τον προσβάσιμο τουρισμό συμμετέχοντας στην Παγκόσμια Σύνοδο Κορυφής για τον Προσβάσιμο Τουρισμό το 2018 ([σύνδεσμος εδώ](#)).

Ο κύριος σύλλογος για τη γαλλόφωνη κοινότητα κωφών είναι η [Fédération Francophone des Sourds de Belgique](#), η οποία υποστηρίζει τους κωφούς σε όλες τις πτυχές της ζωής τους, συμπεριλαμβανομένης της καθοδήγησής τους σε ένα μεγάλο δίκτυο συλλόγων γύρω από τον πολιτισμό για τους κωφούς. Υποστηρίζεται από το Fédération Wallonie-Bruxelles, το οποίο είναι ένα από τα κύρια δημόσια ιδρύματα στο Βέλγιο.

Όσον αφορά την πρόσβαση στον πολιτισμό για κωφούς και άτομα με προβλήματα ακοής, ο σύλλογος [Art & Culture](#) συνεργάζεται με 10 βελγικά μουσεία (Bozar, Βασιλικό Ινστιτούτο Φυσικών Επιστημών, Mundaneum κ.λπ.) για την παροχή προσβάσιμων περιηγήσεων για τους κωφούς χρησιμοποιώντας νοηματική γλώσσα. Αυτός ο σύλλογος απευθύνεται σε γαλλόφωνους κωφούς τουρίστες. Ένας άλλος σύλλογος, ο [MUSK](#) συνεργάζεται με μουσεία όπως το Bozar, το Βασιλικό Μουσείο Καλών Τεχνών των Βρυξελλών και το Théâtre de la Monnaie για να κάνει τις εκθέσεις προσβάσιμες στο κοινό για τους κωφούς με τη βοήθεια ξεναγών για ΚΒΑ. Σύντομα θα προσθέσουν το Βασιλικό Ινστιτούτο Φυσικών Επιστημών για να προσφέρουν ξεναγήσεις. Ο MUSK μπορεί επίσης να οργανώσει επισκέψεις στη Βελγική Γαλλική νοηματική γλώσσα (LSFB) ή σε διεθνείς πινακίδες με κωφούς ξεναγούς σε άλλα μουσεία σύμφωνα με το αίτημα. Εργάζονται επίσης σε προσβάσιμο οπτικό περιεχόμενο, δημιουργία βίντεο, απεικόνιση κ.λπ. Αυτός ο σύλλογος απευθύνεται σε διεθνείς τουρίστες.

Ορισμένοι άλλοι συνεταιρισμοί, όπως η [Alteo](#) παρέχουν επίσης υποστήριξη για όλα τα είδη αναπηριών. Η Alteo οργανώνει πολιτιστικές και ψυχαγωγικές δραστηριότητες χωρίς αποκλεισμούς για άτομα με αναπηρία ή ασθένεια. Εφαρμόζουν τις απαραίτητες

προσαρμογές για όλους τους συμμετέχοντες, διασφαλίζοντας έτσι την πρόσβαση σε αυτές τις δραστηριότητες από όλους.

Για την περιοχή της Βαλλωνίας, τα μεγάλα ξενοδοχεία δεν αναφέρονται ως προσβάσιμα για ΚΒΑ, αλλά στον ιστότοπο Access-I (μόνο στην περιοχή της Βαλλωνίας), μπορεί να βρεθούν κάποια δωμάτια με πρωινό, χωρητικότητας περίπου 15 ατόμων, τα οποία είναι πλήρως προσβάσιμα για τους κωφούς και τους βαρήκοους. Περισσότερες λεπτομέρειες [εδώ](#). Στον ίδιο ιστότοπο υπάρχουν επίσης προσβάσιμα εστιατόρια, αλλά αυτά είναι πιο προσβάσιμα για βαρήκοα άτομα από ό, τι για τους κωφούς ([Λεπτομέρειες εδώ](#)).

Άλλες προσβάσιμες υπηρεσίες, πολιτιστικά και ψυχαγωγικά μέρη συνιστώνται επίσης [εδώ](#) μέσω της ίδιας πλατφόρμας.

Μια ενδιαφέρουσα πρωτοβουλία προέρχεται από το "Soerbar Sordo", ένα εστιατόριο στο φλαμανδικό τμήμα, στο Gent ([σύνδεσμος εδώ](#)) που πουλάει σούπες που μπορούν να παραγγελθούν στην ολλανδική νοηματική γλώσσα. Το όνομα του εστιατορίου έχει τη λέξη «Sordo» που σημαίνει «κουφός» στα ισπανικά.

## ii.ii) Κύπρος

### Δημόσιος τομέας

Η έρευνα μας για την Κυπριακή δημοκρατία όσον αφορά στην ένταξη των ΚΒΑ στον τουρισμό αποκαλύπτει ότι δυστυχώς η Κύπρος δεν έχει πολλά να επιδείξει σε αυτόν τον τομέα, όχι μόνο για την ένταξη των ΚΒΑ στον τουρισμό αλλά και για την ένταξη της τοπικής κοινότητας ΚΒΑ σε βασικές εγκαταστάσεις όπως η περίθαλψη. Στην Κύπρο, δεν υπάρχει καμία διάταξη περί περίθαλψης ή νόμοι που να ορίζουν θέματα υγείας ειδικά για κωφούς. Τα κωφά ή/και βαρήκοα άτομα δεν παρέχονται διερμηνέα κατά την επίσκεψή τους στο νοσοκομείο. Η μόνη περίπτωση ΚΒΑ στην Κύπρο που δικαιούνται διερμηνέα, όπως για οποιοδήποτε άτομο που δεν μιλά την επίσημη γλώσσα, είναι για δικαστική διαδικασία. Επίσης, στην Κύπρο υπάρχει έλλειψη διερμηνέων νοηματικής γλώσσας. Μια πρωτοβουλία για την αλλαγή της προσβασιμότητας στην περίθαλψη τόσο για τους ντόπιους όσο και για τους τουρίστες προέρχεται από το MEDISIGNS, ένα έργο της ΕΕ που χρηματοδοτείται από το Leonardo da Vinci με εταίρους από την Κύπρο, την Ιρλανδία, την Πολωνία, τη Σκωτία και τη Σουηδία. Αυτό το έργο δίνει έμφαση στην παροχή γλωσσικών και επικοινωνιακών δεξιοτήτων σε κωφούς, καθώς και διερμηνείς και ειδικά άτομα στον ιατρικό κλάδο.

Τα στοιχεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης των Κωφών (EUD) υποδηλώνουν ότι υπάρχουν περίπου 15 εξειδικευμένοι διερμηνείς στην Κύπρο.

Δόθηκε ιδιαίτερη προσοχή στο να συμπεριληφθούν κωφά και βαρήκοα παιδιά όπως και παιδιά με ειδικές ανάγκες, αφού το Κυπριακό Κοινοβούλιο ψήφισε τον [113 (1) 99] Νόμο Ειδικής Αγωγής, ο οποίος διατυπώνει, μεταξύ άλλων, την υποχρέωση του κράτους να προσφέρει το λιγότερο περιορισμένο δυνατό περιβάλλον για παιδιά με ειδικές ανάγκες και προώθησε την ένταξή τους στα σχολεία γενικής εκπαίδευσης. Αυτός ο νόμος ορίζει επίσης ότι το σχολείο γενικής εκπαίδευσης είναι το καταλληλότερο εκπαιδευτικό περιβάλλον για παιδιά με ειδικές ανάγκες.

Η πιο σημαντική και αξιοσημείωτη πρωτοβουλία στην Κύπρο σήμερα περιλαμβάνει το πρόγραμμα Κέντρο Διαδραστικών Μέσων και Έξυπνων Αναδυόμενων Τεχνολογιών (RISE; <http://www.rise.org.cy>) που έχει κερδίσει σημαντική χρηματοδότηση από την ΕΕ μέσω του προγράμματος TEAMING του HORIZON 2020. Το έργο στοχεύει στην ίδρυση ενός διεπιστημονικού ερευνητικού κέντρου στην Κύπρο για την ενοποίηση της έρευνας στις οπτικές επιστήμες, τους ανθρώπινους παράγοντες και το σχεδιασμό, τις επικοινωνίες και την τεχνητή νοημοσύνη, τις αναδυόμενες τεχνολογίες. Επίσης την μεταποίηση του Ψηφιακού Μετασχηματισμού των Μουσείων και των Ιστοσελίδων Κληρονομιάς σε Κέντρο Ερευνών για Διαδραστικά Μέσα, Έξυπνα Συστήματα και Αναδυόμενες Τεχνολογίες (RISE). Το RISE αποτελεί κέντρο αριστείας και κοινοπραξία μεταξύ των τριών δημόσιων πανεπιστημίων της Κύπρου (Πανεπιστήμιο Κύπρου, Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου και Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου), του Δήμου Λευκωσίας, του Ινστιτούτου Πληροφορικής Max Planck (Γερμανία) και του Πανεπιστημίου College Λονδίνου (UK).

Μια ενέργεια που αξίζει να αναφερθεί είναι το δίκτυο [CIVITAS2020](#), που συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση με πολλές πόλεις σε όλο τον κόσμο ως μέλη: είναι ένα δίκτυο που στοχεύει σε καθαρότερες και πιο βιώσιμες πόλεις με αρκετές δράσεις από το 2002. Μέσω του δικτύου CIVITAS, ο Δήμος Λεμεσού και το STRATA εγκατέστησαν υπάρχοντα συστήματα για τυφλούς και κωφούς στα κύρια φανάρια του παραλιακού μετώπου της Λεμεσού.

### Ιδιωτικός τομέας

Δυστυχώς, δεν μπορούσαν να ανακτηθούν πολλές ιδιωτικές πρωτοβουλίες από ιδιωτικούς τομείς στην Κύπρο, δείχνοντας για άλλη μια φορά την περιθωριοποίηση των ντόπιων ΚΒΑ

στην Κύπρο, αλλά επίσης αποκλείοντας ένα πολύ μεγάλο ποσοστό του παγκόσμιου πληθυσμού (που είναι ΚΒΑ) που θα μπορούσε να ταξιδέψει στην Κύπρο, μια χώρα που βασίζεται για τα έσοδά της στον τουριστικό τομέα.

Μια αξιοσημείωτη πρωτοβουλία είναι μια εφαρμογή σε κινητές συσκευές που προσπαθεί να συμπεριλάβει εγχώριους και διεθνείς τουρίστες στον πολιτισμό της Κύπρου, που προέρχεται από ένα τρέχον έργο και ήδη βρίσκεται στη φάση πιλοτικών δοκιμών. Πιο συγκεκριμένα, αυτή η εφαρμογή στοχεύει στην υποστήριξη της πολιτιστικής κληρονομιάς και της διανομής πληροφοριών με τη χρήση διαδραστικής τεχνολογίας μικρής οθόνης. Η εξατομικευμένη εφαρμογή σχεδιάστηκε ειδικά για τους επισκέπτες ΚΒΑ για να επιτρέψει μια εμπειρία μουσείου χωρίς την υποστήριξη ενός διερμηνέα φυσικής νοηματικής γλώσσας, αλλά χρησιμοποιώντας τις κινητές συσκευές τους ως το μόνο μέσο υποστήριξης. Η εφαρμογή δοκιμάστηκε πιλοτικά στο Παττίχειο Δημοτικό Μουσείο στην Κύπρο. Περισσότερες λεπτομέρειες μπορείτε να βρείτε [εδώ](#).

Το πρόγραμμα «ARTIFICIAL INTELLIGENCE for the Deaf» (aiD) »EU Horizon 2020 ([σύνδεσμος εδώ](#)) σε συνεργασία με το Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου (CUT), την Georgia Tech και άλλους συνεργάτες στοχεύει στη δημιουργία λύσεων που βοηθούν τους κωφούς να επικοινωνούν. Το επαναστατικό έργο aiD θα χρησιμοποιήσει την Τεχνητή Νοημοσύνη και άλλη πρωτοποριακή τεχνολογία για τη δημιουργία λύσεων που θα επιτρέψουν στους κωφούς να επικοινωνήσουν και να αλληλεπιδράσουν με επιτυχία με όλους. Ο μακροπρόθεσμος στόχος είναι αυτές οι λύσεις να ενισχύσουν την ενεργό συμμετοχή τους στη ζωή. Ο στόχος είναι να επιτευχθεί αυτό, επιτρέποντας την επικοινωνία μέσω μετάφρασης από και προς τη νοηματική γλώσσα μέσω κινητών συσκευών. Το έργο στοχεύει να προσφέρει εκπαιδευτικές λύσεις για κωφά παιδιά. Το έργο aiD θα προωθήσει τη μηχανική μάθηση (mechanical learning) και την τεχνολογία επαυξημένης πραγματικότητας (AR) Θα χρησιμοποιεί επίσης αλγόριθμους ομιλίας-προς-κείμενο / κείμενο-προς-ομιλία. Αυτοί οι αλγόριθμοι αποδίδουν τώρα με υψηλή ακρίβεια ως αποτέλεσμα των τελευταίων ανακαλύψεων στη μηχανική μάθηση (deep learning).

### ii.iii) Γαλλία

#### Δημόσιος τομέας

Ένα ορόσημο για τη Γαλλία ήταν η δημιουργία του συλλόγου και του σήματος "[Tourism and Handicap](#)" το 2001. Μέρη που επωφελούνται από αυτήν την ετικέτα δεσμεύονται να

εγγυηθούν μια αποτελεσματική, προσαρμοσμένη και προσιτή υποδοχή για όλα τα άτομα με αναπηρία (ακουστικά, διανοητικά, κινητικά, οπτικά) .

Ο Σύλλογος Surdivac ιδρύθηκε από το 2009. Προσφέρει σε εφήβους και ενήλικες με προβλήματα ακοής ή κωφούς, διαμονές προσαρμοσμένες στην αναπηρία τους. Η ομάδα αποτελείται από κωφούς και ακουστικούς επαγγελματίες που ασκούν τη νοηματική γλώσσα (LSF). Κατά τη διάρκεια αυτών των διαμονών, LSF, τα εικονογράμματα και οι φωτογραφίες χρησιμοποιούνται για την καλύτερη επικοινωνία μεταξύ όλων. Κάθε χρόνο προτείνονται 7 διαμονές για 80 νέους συμμετέχοντες. Προσφέρεται ποικιλία προορισμών, π.χ. βουνό (χειμώνας και καλοκαίρι), θάλασσα, Ευρώπη. Μπορείτε να βρείτε περισσότερες λεπτομέρειες σε αυτόν [τον σύνδεσμο](#).

Η υπηρεσία [Acceo](#) στο Παρίσι (από τον Ιούνιο του 2017) στοχεύει στο να διευκολύνει την επικοινωνία με ΚΒΑ. Οι υπηρεσίες τους είναι προσβάσιμες μέσω τηλεφώνου και στον κύριο χώρο υποδοχής. Αποτελεί μια αίτηση ανταλλαγής δωρεάν πολλών προσβάσιμων εγκαταστάσεων. Οι ανταλλαγές μπορούν να ξεκινήσουν χάρη στον χειριστή που ειδικεύεται στη Γαλλική Νοηματική Γλώσσα (LSF) και στην Άμεση Μεταγραφή του Κειμένου (TIP).

Πιο συγκεκριμένα παραδείγματα προέρχονται από το Musée de l'Homme, το οποίο οργανώνει επισκέψεις προσαρμοσμένες για τους κωφούς και τα άτομα με προβλήματα ακοής με επιλογές για επισκέψεις στη νοηματική γλώσσα (LSF) και επισκέψεις στη συνήθη ομιλία.

Επιπλέον, μια εθνική προσπάθεια φαίνεται από τους οργανισμούς αναψυχής που έχουν υπογράψει τον "Καταστατικό χάρτη δεοντολογίας για την υποδοχή των ατόμων με ειδικές ανάγκες σε μη εξειδικευμένες εγκαταστάσεις διακοπών και αναψυχής" Περισσότερες λεπτομέρειες μπορείτε να δείτε σε αυτόν [τον σύνδεσμο](#).

## Ιδιωτικός τομέας

Η σήμανση Tourisme & Handicap απονέμεται σε επαγγελματίες του τουρισμού που έχουν δεσμευτεί για μια ποιοτική προσέγγιση που βασίζεται στην προσβασιμότητα σε αναψυχή και διακοπές για όλους. Η μάρκα Tourisme & Handicap έχει καθορίσει κριτήρια προσβασιμότητας προκειμένου να εγγυηθεί τον τουρισμό με τη μεγαλύτερη αυτονομία για όλους. Τα καταστήματα με σήμανση T&H παρατίθενται στον ιστότοπο Tourisme & Handicap. Μια μηχανή αναζήτησης σας επιτρέπει να απομονώσετε τις εγκαταστάσεις που

ικανοποιούν τις ανάγκες των τουριστών ανάλογα με την αναπηρία τους. Η σήμανση είναι παρούσα σε ό,τι αφορά τη διαμονή, την εστίαση, τον αθλητισμό, τις δραστηριότητες αναψυχής κ.λπ. Το 2018, περίπου 5.500 εγκαταστάσεις στη Γαλλία είχαν τη σήμανση T&H.

Για ΚΒΑ, η έρευνά μας για τουρισμού και αναπηρίας βρήκε ως αποτελέσματα αναζήτησης για (στην ηπειρωτική Γαλλία):

- 1044 ξενοδοχεία έχουν το ακουστικό εικονίδιο
- 1468 εστιατόρια έχουν το ακουστικό εικονίδιο
- 76 πάρκα ψυχαγωγίας (π.χ. Vulcania, EuroDisney κ.λπ.).

Για να μάθετε περισσότερα σχετικά με την προσβασιμότητα στον τουριστικό τομέα στη Γαλλία, επισκεφθείτε αυτόν τον ιστότοπο (<https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr>)

Διάφορα βραβεία για προσβάσιμο τουρισμό 2019 έχουν απονεμηθεί από την ένωση Tourisme Handicap, όπως:

- [Catering Trophy](#) στο εστιατόριο Le Bois au Sire - Orbey
- [Trophy Place](#) Τόπος επίσκεψης στο Ενυδρείο de la Rochelle
- Βραβεία για Μεγάλες δομές στέγασης: [Κάμπινγκ](#) κ.λπ. Les Saules - Cheverny

Υπάρχει επίσης ένα ταξιδιωτικό πρακτορείο «χωρίς αποκλεισμούς» που ειδικεύεται στο κοινό με αναπηρίες. Το YOOLA είναι το πρώτο πρακτορείο ταξιδιών και εκδηλώσεων αφιερωμένο στο κοινό με ειδικές ανάγκες. Το πρακτορείο οργανώνει προσβάσιμες διαμονές σε περισσότερους από 50 προορισμούς σε όλη τη Γαλλία, την Ευρώπη και τον κόσμο. Η ομάδα συνεργάζεται με προορισμούς, τουριστικά γραφεία και επαγγελματίες του τουρισμού παγκοσμίως για την ευαισθητοποίηση σχετικά με τον προσβάσιμο τουρισμό.

Τέλος, αξίζει να αναφερθούν οι συγκεκριμένες επισκέψεις και ξεναγήσεις που προτείνονται από επαγγελματίες διερμηνείς σε μουσεία και τουριστικά μέρη της χώρας.

## ii.iv) Ελλάδα

### Δημόσιος τομέας

Στην Ελλάδα, οι κωφοί τουρίστες έχουν λίγες δυνατότητες να συμμετάσχουν σε ψυχαγωγικές πολιτιστικές δραστηριότητες, επειδή πραγματοποιούνται σε συγκεκριμένες ημερομηνίες και περιστασιακά. Ωστόσο, υπάρχουν μερικά θετικά παραδείγματα οργανισμών που προσπαθούν να εφαρμόσουν προσβάσιμες εκδηλώσεις ή για να κάνουν τον χώρο τους προσβάσιμο.

Ένα εξέχον παράδειγμα είναι το θέατρο για τους κωφούς ([Greek Deaf Theatre, 2020](#)) που παρουσιάζει θεατρικά έργα σε νοηματική γλώσσα. Αυτό δίνει επιπλέον την ευκαιρία στους κωφούς να συμμετάσχουν ενεργά στην κοινωνία ως ηθοποιοί. Ωστόσο, είναι δύσκολο για τουρίστες που προέρχονται από άλλες χώρες να παρακολουθήσουν θεατρικές παραστάσεις, καθώς συνήθως είναι στην ελληνική νοηματική γλώσσα. Επίσης, το Θέατρο Επιδαύρου έχει θεατρικές παραστάσεις στην ελληνική νοηματική γλώσσα.

Τα μουσεία φαίνεται να είναι κάπως πιο προσιτά για τους κωφούς. Για παράδειγμα, το Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο, το Μουσείο Βιομηχανικού Φωτός, το Εθνικό Μουσείο Μοντέρνας Τέχνης, το Μουσείο Κυκλαδικής Τέχνης είναι προσβάσιμα για τα ΚΒΑ. Επιπλέον, το Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο διοργανώνει εκδρομές στην ελληνική και αμερικανική νοηματική και διεθνή νοηματική γλώσσα για επισκέπτες και τουρίστες.

Η υπηρεσία «Relay», είναι μια νέα υπηρεσία που ξεκίνησε στο Εθνικό Ινστιτούτο Κωφών μέσω της οποίας κάθε κωφός από όλη την Ελλάδα θα μπορεί να κατεβάσει την εφαρμογή (IRIS) στο κινητό του τηλέφωνο (διαθέσιμο δωρεάν) και να κάνει βιντεοκλήσεις. Θα χρησιμοποιηθεί σε διάφορες περιπτώσεις ερμηνείας, για παράδειγμα για να κλείσουν ΚΒΑ ραντεβού με γιατρούς, δικηγόρους, συμβολαιογράφους, να λάβουν πληροφορίες, να παραγγείλουν φαγητό, να ρωτήσουν κάτι που σχετίζεται με την υπόθεσή τους και πολλά άλλα.

Επιπρόσθετα, η Ελληνική Ομοσπονδία Κωφών, διοργανώνει κάθε χρόνο «Ημέρα φεστιβάλ» (Φεστιβάλ Κωφών, 2020) που αποτελείται από πολλές μεμονωμένες δράσεις.

## Ιδιωτικός τομέας

Στην Ελλάδα φαίνεται ότι ο ιδιωτικός τομέας δεν έχει ευαισθητοποιηθεί επαρκώς για να αναλάβει επαρκείς πρωτοβουλίες για την αύξηση της προσβασιμότητας των ΔΗΗ στον

τουρισμό. Στην πραγματικότητα, οι μόνες 2 πρωτοβουλίες που καταφέραμε να ανακαλύψουμε και αναφερόμαστε παρακάτω προέρχονταν από μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς, ενώ ο μεγάλος κερδοσκοπικός τουριστικός τομέας της Ελλάδας φαίνεται να είναι αδιάφορος για το θέμα.

Το [Handsup](#) είναι μια ΜΚΟ που πραγματοποιεί ξεναγήσεις στους αρχαιολογικούς χώρους της Τεχνόπολης της Αθήνας (Βιομηχανικό Μουσείο Αθηνών) σε νοηματική γλώσσα για τους κωφούς και τα άτομα με προβλήματα ακοής. Το Handsup είναι επίσης συνεργάτης εκ μέρους της Challedu για το έργο "TOUR-FR(I)END". Η εφαρμογή [HandsApp](#) δίνει την ευκαιρία σε κωφούς ή ακουστικούς επισκέπτες να κάνουν μια περιοδεία σε ένα μουσείο χωρίς τη φυσική εμφάνιση ενός ξεναγού και διερμηνέα. Ο επισκέπτης επιλέγει ένα συγκεκριμένο βίντεο και έκθεση που θέλει να επισκεφθεί και να ακολουθεί τις οδηγίες του. Η εφαρμογή είναι διαθέσιμη στην ελληνική νοηματική γλώσσα καθώς και με αγγλικούς υπότιτλους με διεθνή σήματα.

Το [Kalliprato](#) είναι ένα επαγγελματικό κέντρο που προσφέρει διαφορετικές εκπαιδεύσεις σε νέους και ενήλικες. Σε συνεργασία με το Hands-up προσφέρουν διερμηνεία στην νοηματική όλης της εκπαίδευσής τους για κωφούς που θέλουν να ενδυναμώσουν τις δεξιότητές τους και να εκπαιδευτούν.

Το [Liminal](#) είναι επίσης μια ΜΚΟ που στοχεύει στην ενίσχυση της προσβασιμότητας σε όλους τους τύπους αναπηριών και κυρίως της προσβασιμότητας σε ΚΒΑ. Σε συνεργασία με θέατρα, μουσικά φεστιβάλ, μουσεία και πολιτιστικές εταιρείες, διευκολύνει τα εργαστήρια, τα έργα κ.λπ. μέσω διερμηνείας, ή υπότιτλους και άλλα εργαλεία.

Επιπλέον, σύμφωνα με το Προεδρικό Διάταγμα 43/02 όλα τα ξενοδοχεία (1-5 αστέρια) πρέπει να έχουν οπτικούς συναγερμούς για κωφούς. Δεν μπορούμε να βρούμε δεδομένα εάν ακολουθείται αυτό το μέτρο, αλλά είναι προς την κατεύθυνση της προσβασιμότητας ενός χώρου για κωφά άτομα.

## ii.v) Ιταλία

### Δημόσιος τομέας

Στην Ιταλία υπάρχουν αρκετές πρωτοβουλίες που απευθύνονται σε ΚΒΑ (συμπεριλαμβανομένων των τουριστών). Διεξάγονται κυρίως από τον Ente Nazionali Sordi, ένα είδος θεσμικού εκπροσώπου των Ιταλών κωφών, καθώς και από ΜΚΟ και άλλους



οργανισμούς υπηρεσιών, συχνά χάρη στην υποστήριξη της κυβέρνησης. Παρακάτω αναφέρουμε μερικές από τις πιο σχετικές πρωτοβουλίες για τους τουρίστες.

Το Πρόγραμμα [MAPS](#) (ακρώνυμο για προσβάσιμα μουσεία για κωφούς): ανέπτυξε μια πλατφόρμα ([σύνδεσμος εδώ](#)) διαθέσιμη τόσο στα ιταλικά / ιταλικά νοηματικής όσο και στα αγγλικά / αγγλικά νοηματικής, που στοχεύει στην παροχή καθοδήγησης στην εύρεση μουσείων και πολιτιστικών αξιοθέατων που είναι προσβάσιμα σε κωφούς και βαρήκοους ανθρώπους. Τα περίπου πενήντα από αυτά που αναφέρονται περιλαμβάνουν το Κολοσσαίο και το Μουσείο του Βατικανού (14 στη Ρώμη συνολικά), την Πινακοθήκη Ουφίτσι (3 στη Φλωρεντία συνολικά), το Βασιλικό Παλάτι της Νάπολης (συνολικά 3 στη Νάπολη), το Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο του Ρέτζιο Καλαβρίας και το Εθνικό Μουσείο Κινηματογράφου στο Τορίνο (4 στο Τορίνο συνολικά). Επιπλέον, αυτό το έργο πραγματοποίησε ένα εκπαιδευτικό μάθημα σχετικά με θεωρίες, γλώσσα, τεχνικές και θεμελιώδεις στρατηγικές στις οποίες βασίζεται η προσβασιμότητα των μουσείων για 400 νέους κωφούς.

Σε αυτό το πλαίσιο, το Υπουργείο Καλλιτεχνικής και Πολιτιστικής Κληρονομιάς διοργάνωσε πρόσφατα ένα (σύντομο) εκπαιδευτικό σεμινάριο για την ιταλική νοηματική και τον Κωφό Πολιτισμό για 30 φορείς μουσείων και διαχειριστές.

Ενώ το έργο «AccessibItaly» ([σύνδεσμος εδώ](#)), στοχεύει στην προώθηση και υποστήριξη του ήπιου και πολιτιστικού τουρισμού στα «πιο όμορφα χωριά της Ιταλίας» (Borghi più Belli d'Italia), ένα σε κάθε περιοχή, μέσω δρομολογίων που υποστηρίζονται από ξεναγούς με γνώσεις νοηματικής καθώς και μέσω μιας συγκεκριμένης εφαρμογής. Επιπλέον, το έργο υλοποίησε συγκεκριμένες πολυπολιτισμικές διαδρομές στις μεγαλύτερες πόλεις και άλλες πρωτεύουσες, όπως η Γένοβα και το Κάλιαρι. Το 2019, περισσότερα από 1000 άτομα συμμετείχαν σε αυτές τις ξεναγήσεις στην νοηματική που πραγματοποιήθηκαν από το έργο σε όλη την Ιταλία.

Ξεναγήσεις και βίντεο-οδηγοί στο Περιφερειακό Πάρκο «Murgia Materana», εντός του μνημείου Παγκόσμιας Κληρονομιάς της UNESCO του «Sassi και του πάρκου των Ρουπεστεριανών Εκκλησιών της Matera», παρέχονται από τον τοπικό σύλλογο «[Turismo per tutti](#)».

Το "[Siena in Lingua dei Segni](#)", μια συγκεκριμένη υπηρεσία δρομολογίων και ξεναγήσεων παρέχεται επίσης από τον Δήμο της Σιένα, στην περιοχή της Τοσκάνης, και παρέχεται από

17 εκπαιδευμένους ξεναγούς, στην τοποθεσία παγκόσμιας κληρονομιάς της UNESCO της Σιένα.

Πολύ ενδιαφέρουσα είναι η πρωτοβουλία του [Δήμου Catanzaro](#), στην περιοχή της Καλαβρίας, που πρόσφατα ενεργοποίησε ένα ειδικό γραφείο στην ιταλική νοηματική γλώσσα, προκειμένου να καλλιεργήσει την καρποφορία της τοπικής πολιτιστικής κληρονομιάς, πολιτιστικών και εκπαιδευτικών εκδηλώσεων και υπηρεσιών από τα ΚΒΑ.

### Ιδιωτικός τομέας

Το [Viillageforall](#) είναι ένας ιστότοπος στον οποίο μπορούν να βρεθούν καταλύματα προσβάσιμα σε ΚΒΑ τουρίστες, σε όλες τις ιταλικές περιοχές.

Όσο για την περιοχή της Τοσκάνης, μια επιλογή από περισσότερα από 30 καταλύματα προσβάσιμα σε ΚΒΑ πραγματοποιείται από το έργο "Turismo senza barriere" ([σύνδεσμος εδώ](#)).

Η ΜΚΟ [Kiasso Onlus](#) προσφέρει ταξίδια και ξεναγήσεις, εργαστήρια, εκπαιδευτικά προγράμματα για ξεναγούς και συμβουλευτικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένου του Μουσείου του Βατικανού.

Το [Ulisse project](#): (πρόκειται να υλοποιηθεί) από μια ομάδα νέων Ιταλών από την περιοχή της Απουλίας, θα είναι η πρώτη ευρωπαϊκή ψηφιακή πλατφόρμα που επιτρέπει τη δημιουργία, την εμπορία και την προώθηση τοπικών ταξιδιωτικών εμπειριών και πλήρων πακέτων διακοπών που έχουν σχεδιαστεί από κωφά άτομα για κωφά άτομα . Κέρδισε τον διαγωνισμό European Social Innovation το 2018

Το "Pellegrini e viaggiatori", είναι ένα από τα πρώτα ταξιδιωτικά πρακτορεία / ταξιδιωτικούς πράκτορες με συγκεκριμένη προσφορά για κωφούς και ακουστικούς τουρίστες, από την περιοχή της Νάπολης.

Η εταιρεία [VEASYT](#) από το Veneto προσφέρει έξυπνες λύσεις για την ενίσχυση της προσβασιμότητας των ΚΒΑ στον τουρισμό, καθώς αναπτύσσει ψηφιακές λύσεις για προσβασιμότητα περιεχομένου, όπως:

-Ξεναγήσεις σε μορφές βίντεο νοηματικής γλώσσας

-Μια υπηρεσία απομακρυσμένης διερμηνείας βίντεο για χειριστές υπηρεσιών συναλλαγών: εξαιρετικά χρήσιμη και αποτελεσματική, ίσως η πιο σχετική και χρήσιμη λύση

-Μετάφραση σε έντυπα και πολυμέσα.

## 4) ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΑ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΔΙΑΛΟΓΩΝ ΜΕΤΑΞΥ ΑΝΘΡΩΠΩΝ ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΕ ΘΕΣΕΙΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΩΝ

### Α. ΣΠΑΣΙΜΟ ΠΑΓΟΥ

1

Οικοδεσπότης (Ο): Γεια σας, από που είστε;

Τουρίστας (Τ): Γεια, έρχομαι από Χ.

Ο: Αχ, τι ωραία. Έχω πάει.

2

Ο: Γεια, είναι η πρώτη σας φορά εδώ;

Τ: Ναι, είναι. Δεν έχω ξαναέρθει εδώ.

Ο: Να έχετε μια ευχάριστη διαμονή!

3

Ο: Γεια, σας αρέσει εδώ;

Τ: Ναι, μου αρέσει πολύ.

Ο: Τέλεια!

4

Ο: Πως είστε;

Τ: Είμαι καλά, ευχαριστώ. Και εσείς;

Ο: Καλά, ευχαριστώ.

5

T: Χάρηκα για τη γνωριμία

O: Χαρά μου!

## B. ΣΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ/ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ

### i) Κράτηση

Πελάτης (Π): Καλησπέρα κυρία/κύριε. Μπορώ να κλείσω ένα μονόκλινο\* δωμάτιο;

\* (Άλλες βασικές επιλογές: δίκλινο/τρίκλινο)

Οικοδεσπότης (Ο): Ναι, φυσικά. Για πόσες νύχτες;

Π: Είναι μόνο για απόψε.

Ο: Θα θέλατε να έχετε μόνο πρωινό, ημιδιατροφή ή πλήρη διατροφή;

Π: Προτιμώ μόνο πρωινό, ευχαριστώ.

### ii) Τσεκ-ιν

1

Πελάτης (Π): Γεια σας, έχω μια κράτηση (για σήμερα).

Οικοδεσπότης (Ο): Καλημέρα κυρία/κύριε. Καλωσορίσατε. Μπορώ να έχω την ταυτότητα σας ή το διαβατήριό σας, παρακαλώ;

Π: Βεβαίως, ορίστε.

Ο: Προτιμάτε να πληρώσετε με μετρητά ή με κάρτα;

Π: Προτιμώ με κάρτα, ευχαριστώ.

Ο: Ορίστε το κλειδί. Το δωμάτιό σας βρίσκεται στον πρώτο όροφο. Καλή διαμονή!

Π: Ευχαριστώ!

2

Π: Τι ώρα σερβίρεται το πρωινό;

Ο: Μεταξύ 7 και 9 π.μ. Το δωμάτιο του πρωινού είναι στη γωνία.

Ο: Για οποιοδήποτε πρόβλημα ή για οτιδήποτε χρειαστείτε, είμαστε στη διάθεσή σας.

Π: Ωραία, ευχαριστώ πολύ.

Ο: Να έχετε μια καλή διαμονή, κυρία/κύριε.

### iii) Ζητώντας πληροφορίες

1

Π: Θα μπορούσατε να προτείνετε ένα καλό εστιατόριο εδώ κοντά;

Ο: Ναι, φυσικά. Τι είδους φαγητού σας αρέσει;

Π: Προτιμώ παραδοσιακό φαγητό\*.

*\*(Άλλες βασικές επιλογές: θαλασσινά/κρεατικά/πίτσα)*

Ο: Υπέροχα. Τότε σας προτείνω αυτό το εστιατόριο (δείχνοντας μια κάρτα/οθόνη). Είναι 10 λεπτά μακριά με τα πόδια.

2

Π: Πως μπορώ να πάω στο κέντρο από εδώ; Μπορώ να πάρω λεωφορείο; Μπορώ να πάρω ταξί;

Ο: Για να φτάσετε στο κέντρο μπορείτε να περπατήσετε για περίπου 15 λεπτά. Ή μπορείτε να πάρετε το λεωφορείο με τον αριθμό N (γράφοντας το σε ένα χαρτί): η στάση του λεωφορείου είναι παραδίπλα, στην αριστερή μεριά. Ενώ με ταξί θα είναι μια διαδρομή 5 λεπτών και η χρέωση είναι περίπου 10 ευρώ. Θα θέλατε να καλέσω ένα;

Π: Όχι, ευχαριστώ. Θα πάω με τα πόδια.

#### iv) Αναχώρηση

1

Π: Γεια σας, θα πρέπει να αναχωρήσω. Ορίστε το κλειδί μου. Μπορώ να αφήσω εδώ τις αποσκευές μου για λίγο;

Ο: Ωραία, ευχαριστώ. Ναι, μπορείτε να τις αφήσετε στην αποθήκη. Βρίσκεται στα αριστερά σας.

Ο: Περάσατε όμορφα εδώ;

Π: Ναι, το ξενοδοχείο σας μου άρεσε πολύ, ευχαριστώ.

Ο: Χαίρομαι που το ακούω. Σας εύχομαι ένα καλό και ασφαλές ταξίδι επιστροφής και ελπίζω να σας ξαναδώ. Αντίο!

#### Γ. ΜΕΤΑΦΟΡΑ

##### i) Ζητώντας πληροφορίες/Αγοράζοντας εισιτήρια

1

Ε: Με συγχωρείται κύρια/κυρία, πόσο κοστίζει η διαδρομή μέχρι το αεροδρόμιο;\*

*\*(Άλλες βασικές επιλογές: κέντρο/ξενοδοχείο/εστιατόριο/μουσείο)*

Υ: Η τιμή για μια διαδρομή είναι 10 ευρώ.

Ε: Ωραία, μπορώ να έχω ένα εισιτήριο, παρακαλώ;

Υ: Φυσικά, ορίστε. Να έχετε ένα καλό ταξίδι.

2

Ε: Τι ώρα αναχωρεί το επόμενο λεωφορείο για το κέντρο\*;

*\*(Άλλες βασικές επιλογές: Αεροδρόμιο)*

Υ: Αναχωρεί σε 7 λεπτά από την πλατφόρμα/στάση Χ (γράφοντας το σε χαρτί).

Ε: Ευχαριστώ πολύ.

## ii) Έλεγχος εισιτηρίων/καρτών επιβίβασης

1

Υπάλληλος (Υ): Καλωσορίσατε στο τρένο κυρία/κύριε. Μπορώ να δω το εισιτήριό σας\* παρακαλώ;

*\*(Άλλες βασικές επιλογές: κάρτα επιβίβασης)*

Επιβάτης (Ε): Ναι, φυσικά. Ορίστε.

Υ: Ευχαριστώ. Να έχετε ένα καλό ταξίδι.

## iii) Στο τρένο

1

Υ: Θα θέλατε να πιείτε κάτι, κυρία/κύριε;

Ε: Ναι, ένα χυμό πορτοκάλι\*, παρακαλώ

*\*(Άλλες βασικές επιλογές: καφές/τσάι/αναψυκτικό/νερό)*

Υ: Εντάξει, ορίστε!

2

Ε: Μπορείτε να με βοηθήσετε να τοποθετήσω τις αποσκευές στο κουπέ;

Υ: Ναι, φυσικά. Δώστε τες μου, παρακαλώ.

3

Ρ: Με συγχωρείται κυρία/κύριε. Γνωρίζετε τι ώρα φτάνουμε;

Υ: Αναμένουμε να φτάσουμε στις 14:30, σε 20 λεπτά.

Ρ: Τέλεια, ευχαριστώ.



## Δ. ΣΤΟ ΕΣΤΑΤΙΟΡΙΟ

### i) Βρίσκοντας τραπέζι

1

Σερβιτόρος (Σ): Καλησπέρα και καλωσορίσατε! Έχετε κράτηση;

Πελάτης (Π): Όχι, δεν έχουμε. Έχετε κάποιο ελεύθερο τραπέζι για εμάς;

Σ: Ναι, φυσικά, μπορείτε να καθίσετε εκεί! (δείχνοντας το τραπέζι με το δάχτυλο)/Όχι, δυστυχώς δεν έχουμε, λυπάμαι.

Π: Εντάξει, ευχαριστώ.

### ii) Παραγγέλλοντας

1

Σ: Αυτό είναι το βασικό μας μενού. Και αυτό είναι το μενού της ημέρας.

Π: Εντάξει, θα το κοιτάξουμε.

Σ: Υπέροχα, θα επιστρέψω σε λίγο.

2

Σ: Γεια σας και πάλι, είστε έτοιμοι να παραγγείλετε;

Π: Όχι ακόμα, δώστε μας ένα λεπτό παρακαλώ.

Σ: Κανένα πρόβλημα, θα επιστρέψω σε λίγα λεπτά.

3

Π: Έχετε χορτοφαγικά\* πιάτα;

*\*( Άλλες βασικές επιλογές: χαλάλ/κόσερ/βήγκαν)*

Σ: Ναι φυσικά, ξεχωρίζουν με αυτό το εικονίδιο στο μενού (δείχνοντας με το δάχτυλο).

Π: Εντάξει, ευχαριστώ. Θα πάρω αυτό (δείχνοντας κάτι στο μενού).

Σ: Ωραία. Θα θέλατε να πιείτε κάτι;

Π: Ναι, θα πάρω ένα ποτήρι κρασί\*.

*\*( Άλλες βασικές επιλογές μπίρα/νερό/χυμός)*

Σ: Τέλεια. Θα επιστρέψω σε λίγο με την παραγγελία σας.

**4**

Σ: Υπάρχει κάτι άλλο που θα θέλατε να σας φέρω/Θα θέλατε καφέ ή επιδόρπιο;

Π: Ναι, τι επιδόρπια έχετε;

Σ: Αυτή είναι η ποικιλία μας (δείχνοντας το μενού).

Π: Εντάξει, ευχαριστώ. Θα πάρω αυτό (δείχνοντας κάτι στο μενού) και ένα φλιτζάνι εσπρέσο\*

*\*( Άλλες βασικές επιλογές: Αμερικάνο/μακιάτο/λάτε)*

### iii) Κατά τη διάρκεια του δείπνου

**1**

Σ: Είναι όλα εντάξει;

Π: Ναι, ευχαριστώ.

Σ: Υπέροχα. Καλή όρεξη!

**2**

Σ: Είναι όλα εντάξει;

Π: Όχι, για να είμαι ειλικρινής. Περιμένω ακόμα!

Σ: Ωχ, λυπάμαι. Θα το διευθετήσω άμεσα.

Π: Εντάξει, κανένα πρόβλημα. Ευχαριστώ.

3

Π: Με συγχωρείται, μπορείτε να μου δείξετε την τουαλέτα;

Σ: Φυσικά, είναι εκεί (δείχνοντας με το δάχτυλο).

Π: Ευχαριστώ.

#### iv) Αποχωρώντας

1

Σ: Υπάρχει κάτι άλλο που μπορώ να σας φέρω;

Π: Το λογαριασμό μόνο, ευχαριστώ.

Σ: Εντάξει, ορίστε. Μπορείτε να με πληρώσετε τώρα/θα πρέπει να πάτε στο ταμείο.  
Ευχαριστώ.

2

Σ: Ευχαριστούμε. Ελπίζουμε να σας ξαναδούμε.

Π: Ευχαριστώ πολύ. Αντίο!

## Ε. ΑΞΙΟΘΕΑΤΑ

### i) Ζητώντας οδηγίες

Τουρίστας (Τ): Συγγνώμη, ξέρετε πώς μπορώ να πάω στο κάστρο\*;

*\*(Άλλες βασικές επιλογές: μουσείο/ καθεδρικός ναός/ ξενοδοχείο/ εστιατόριο)*

Ντόπιος (Ν): Γεια σας, πρέπει να προχωρήσετε ευθεία, μετά θα πάρετε το δεύτερο δρόμο στα αριστερά. Είναι περίπου 20 λεπτά με τα πόδια

Τ: Εντάξει, ευχαριστώ πολύ. Να έχετε μια όμορφη μέρα

Ν: Και εσείς, αντίο.

## ii) Στο γραφείο πληροφοριών

1

T: Γεια σας, έχετε δωρεάν χάρτη της πόλης;

Υπάλληλος (Υ): Καλημέρα Κύριε / Κυρία, καλώς ήλθατε στην πόλη μας! Ναι, πάρτε ένα δωρεάν (δείχνοντας με το δάχτυλο). Μπορώ να σας βοηθήσω σε κάτι άλλο;

2

T: Τι προτείνετε να δούμε;

Υ: Λοιπόν, τι προτιμάτε;

T: Προτιμάμε να δούμε εκκλησίες \*

*\*(Άλλες βασικές επιλογές: κήπους/ μουσεία/ κτίρια/ αγάλματα)*

Υ: Εντάξει, τότε σας προτείνω να επισκεφτείτε αυτό (δείχνοντας μια φωτογραφία). Είναι μόλις 5 λεπτά μακριά.

T: Φαίνεται ενδιαφέρον

Υ: Απολαύστε τη βόλτα σας!

3

T: Παρακαλώ, ξέρετε τι ώρα κλείνει το μουσείο σήμερα;

Υ: Ναι, δώσε μου ένα δευτερόλεπτο. Θα κλείσει στις 7 μ.μ., σε 3 ώρες. Θέλετε να κλείσετε εισιτήριο για εσάς;

T: Όχι, θα το αγοράσουμε εκεί. Ευχαριστώ

Υ: Να έχετε μία καλή μέρα!

### iii) Κατά τη διάρκεια ξενάγησης

1

T: Κύριε / κυρία, πόσο διαρκεί η περιοδεία;

Ξεναγός (Ξ): Είναι περίπου N ώρες.

T: Εντάξει, ευχαριστώ

2

T: Κύριε / Κυρία, με συγχωρείτε, μήπως μπορούμε να κάνουμε ένα διάλειμμα;

Ξ: Ναι, θα σταματήσουμε σε 15 λεπτά για ένα διάλειμμα 10 λεπτών

T: Εντάξει. Ευχαριστώ

3

T: Ποιου ρυθμού είναι αυτό το μνημείο;

Ξ: Είναι μπαρόκ\*, του 17<sup>ου</sup> αιώνα

*\*(Άλλες βασικές επιλογές: Αναγέννηση/ Γοτθικό/ Νεοκλασικό/ Εκλεκτικισμός)*

T: Ευχαριστώ.

## ΣΤ. ΑΛΛΟΙ ΚΥΡΙΟΙ ΔΙΑΛΟΓΟΙ

### i) Στο κατάστημα / αγορά αναμνηστικών

1

Υπάλληλος (Υ): Καλημέρα, μπορώ να σας βοηθήσω να βρείτε κάτι;

Ξ: Ναι, ευχαριστώ. Έχετε αυτό το αναμνηστικό / μαγνήτη / κ.λπ. σε μεγαλύτερο / μικρότερο μέγεθος / διαφορετικό χρώμα;

Υ: Επιτρέψτε μου να ελέγξω για σας. Ορίστε (δείχνοντας με το χέρι)

Ξ: Τέλεια! Θα αγοράσω ένα / δύο / N κομμάτια.

2

Ξ: Συγγνώμη, πόσο κοστίζει αυτό (δείχνοντας με το δάχτυλο);

Υ: Είναι 3 ευρώ

Ξ: Εντάξει, θα πάρω δύο, σας ευχαριστώ.

3

Ξ: Σας παρακαλώ, μπορείτε να το τυλίξετε σε χαρτί δώρου;

Υ: Σίγουρα, αλλά κοστίζει 0,50 € περισσότερο.

Ξ: Κανένα πρόβλημα.

## 5) ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Είναι προφανές ότι ο τουριστικός τομέας, ως ολόκληρος ο τομέας των υπηρεσιών, απαιτεί υψηλή αλληλεπίδραση μεταξύ του παροχέα (εργαζόμενου) και του χρήστη (τουρίστα). Ως εκ τούτου, μια τουριστική υπηρεσία θεωρείται ολοκληρωμένη μόνο όταν πραγματοποιείται αυτή η αλληλεπίδραση «κατ' απαίτηση». Επομένως, είναι απαραίτητο οι δύο πλευρές να είναι σε θέση να επικοινωνούν μεταξύ τους, με οποιονδήποτε τρόπο, και συνεπώς η γλώσσα παίζει θεμελιώδη ρόλο.

Σε αυτό το πλαίσιο, υπογραμμίζουμε τη διαφορά μεταξύ της διεθνούς νοηματικής γλώσσας και των εθνικών νοηματικών γλωσσών, καθώς και μεταξύ οποιωνδήποτε από αυτές τις νοηματικές γλώσσες και της εικονικής / οπτικής επικοινωνίας (ανατρέξτε στον μεθοδολογικό οδηγό IO1, Μέρος Α, κεφάλαιο 3 για περισσότερες πληροφορίες) .

Όπως μπορούμε να φανταστούμε, είναι δύσκολο να βρούμε «την» απάντηση στο οποία από αυτές τις μορφές επικοινωνίας είναι η «καλύτερη», αλλά όλα εξαρτώνται από την εμπειρία και το υπόβαθρο των δύο ρόλων, και ειδικά του τουρίστα. Ως εκ τούτου, η Εθνική Νοηματική Γλώσσα είναι η καταλληλότερη λύση όταν ασχολείστε με τον εγχώριο τουρισμό, όπως στην περίπτωση των εξοχικών και των μη διεθνών προορισμών, ενώ η Διεθνής Νοηματική Γλώσσα μπορεί να είναι αποτελεσματική όταν συναλλάσσετε με διεθνείς τουρίστες (ανατρέξτε στο κεφάλαιο 1 από αυτόν τον οδηγό, καθώς και το κεφάλαιο 4 του μεθοδολογικού οδηγού IO1, Μέρος Α).

Όσο για αυτό το έργο, αποφασίσαμε να υιοθετήσουμε τις Εθνικές Νοηματικές Γλώσσες καθώς και να εντάξουμε επιπλέον διεθνή σήματα, οπτική νοηματική γλώσσα, εικονίδια και γραφικές αναπαραστάσεις, που θα μπορούσαν εύκολα να κατανοηθούν και να χρησιμοποιηθούν από ένα ευρύ κοινό, ανεξάρτητα από το πού προέρχεται και που είναι η Εθνική του γλώσσα.

Για το σκοπό αυτό, είναι σημαντικό να πούμε ότι για την σχεδίαση του έργου μας και τα επόμενα παραγόμενά του (συγκεκριμένα, τα Intellectual Outputs 3 και 5), τα παραδείγματα διαλόγων που παρουσιάζονται στο κεφάλαιο 4 ενδέχεται να μην μεταφράζονται πλήρως σε νοηματική γλώσσα και ως εκ τούτου, πιθανότατα θα συντομευθούν και θα απλοποιηθούν.

## 6) ΠΗΓΕΣ

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

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

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

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

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

Accueil. (n.d.). Retrieved from: <http://www.alteoasbl.be/>

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

aRTIFICIAL iNTELLIGENCE for the Deaf' (aiD)" EU's Horizon 2020 project, Retrieved from: [aiD project to help deaf people secures €1.7M funding - ImpactTech News \(impacttechs.com\)](https://www.impacttechs.com/aiD-project-to-help-deaf-people-secures-1.7m-funding/)

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

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

Charte Handicap (2016) "Liste des signataires de la charte handicap vacances et loisirs non spécialisés". Retrieved from : <http://www.jpa.asso.fr/wp->



[content/uploads/2016/11/Liste-signataires-charte-handicap-avec-coordonnées-à-jour-au-30.11.2016.pdf](https://www.bruit.fr/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 ». Retrieved from: <https://www.bruit.fr/images/stories/pdf/guide-restoquiet-cidb-novembre-2017.pdf>

CIVITAS 2020, Retrieved from: <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”. Retrieved from: [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, Retrieved from: <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. » Retrieved from: [https://www.veilleinfotourisme.fr/files/2019-12/4pages\\_N91.pdf](https://www.veilleinfotourisme.fr/files/2019-12/4pages_N91.pdf)

DGE (2018) “Les marques nationales du tourisme”. Retrieved from: [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. Retrieved from: <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 Sordj](https://dger.beniculturali.it/rambo_project/attivita-formativa-di-sensibilizzazione-sulla-lingua-dei-segni-e-sulla-cultura-dei-sordj/), [https://dger.beniculturali.it/rambo\\_project/attivita-formativa-di-sensibilizzazione-sulla-lingua-dei-segni-e-sulla-cultura-dei-sordj/](https://dger.beniculturali.it/rambo_project/attivita-formativa-di-sensibilizzazione-sulla-lingua-dei-segni-e-sulla-cultura-dei-sordj/)

ENIT (2020), “Turismo accessibile”. Retrieved from: <http://www.italia.it/it/info-utili-e-faq/turismo-accessibile.html>

EUROSTAT (2017), “Tourism industries - employment - Statistics Explained”. Retrieved from: <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”. Retrieved from: <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%” Retrieved from: <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”. Retrieved from: [Tourism statistics - Statistics Explained \(europa.eu\)](#)

Eurostat (2020), “Tourism statistics at regional level”. Retrieved from: <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”. Retrieved from: [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?. Retrieved from: <http://www.ffsb.be/combien-utilisent-langue-des-signes/>

Hatzisavva Maria (n.d), Archeological Sites in Cyprus, Retrieved from: [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. Retrieved from: <https://www.istat.it/it/archivio/236148>

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

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

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

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

Mousny. P. (2016) "Comment accueillir les touristes sourds ou malentendants sur leurs lieux de vacances?". Retrieved from : <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. Retrieved from: <https://www.comune.siena.it/Il-Turista/Diversamente-Abili/Siena-in-Lingua-dei-Segni>

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

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

RISE Project, Retrieved from: <http://www.rise.org.cy>

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

Soepbarsordo.be. (n.d.). Retrieved from: <https://www.soepbarsordo.be/>

Studyrama (2020) "Un tourisme, des touristes" Retrieved from: <https://www.studyrama.com/formations/specialites/tourisme-loisirs/un-tourisme-des-tourismes-78733>

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

Tourism and Jobs', 2019, Retrieved from: <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.). Retrieved from: [https://www.belgium.be/en/about\\_belgium/tourism](https://www.belgium.be/en/about_belgium/tourism)

Tourism\_ Statistics, Republic of Cyprus, 2017, Retrieved from:  
[https://www.mof.gov.cy/mof/cystat/statistics.nsf/All/DC07FA1127117E6AC22580DD0021A012/\\$file/TOURISM\\_STATISTICS-2016-141117.pdf?OpenElement](https://www.mof.gov.cy/mof/cystat/statistics.nsf/All/DC07FA1127117E6AC22580DD0021A012/$file/TOURISM_STATISTICS-2016-141117.pdf?OpenElement)

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

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

TURISMO SENZA BARRIERE (2012), Ricerca nel Database delle strutture ricettive.  
 Retrieved from: [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.  
 Retrieved from: <http://www.ulissetravels.com/>

Vatican Museums (2020), Servizi per i visitatori. Retrieved from:  
<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. Retrieved from:  
<https://www.villageforall.net/en/>

Visit Bruges. (n.d.), *Bruges Accessible for everyone*. Retrieved  
 from: <https://www.visitbruges.be/bruges-accessible-for-everyone>

Visit Mons. (n.d.), *Visit Mons - Guided tours and trips*. Retrieved from:  
[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*. Retrieved  
 from: <https://visit.brussels/fr/article/visites-guidees-accessibles>