



Progetto EU.FOR.ME

Formazione turistica per un'utenza ampliata

RELAZIONE SUL CORSO DI FORMAZIONE

**per “Formatore specializzato nelle tematiche del
turismo accessibile”**

**REPORT ON THE TRAINING COURSE
for “Trainer specialized in the topics of
accessible tourism”**



Tourism for All Concept

EVERYONE SHOULD BE ABLE TO TRAVEL TO THE COUNTRY, WITHIN THE COUNTRY AND TO WHATEVER PLACE, ATTRACTION OR EVENT THEY SHOULD WISH TO VISIT.

ITALIANO	4
ENGLISH	24

ITALIANO

1. Attività di formazione in aula

Il 9 Novembre 2005, nell'ambito del Progetto EU.FOR.ME., si è conclusa l'attività di formazione in aula durata 200 ore, in cui si sono svolti i moduli formativi previsti dal progetto e iniziati il 12 settembre 2005; i partecipanti sono stati 18 di cui 16 titolari e 2 uditori; la frequenza è stata buona e costante.

Le attività d'aula sono state supportate e monitorate dalla Tutor d'aula che è stata presente durante lo svolgimento delle lezioni.

La finalità del Progetto è di formare la figura professionale di "Formatore Specializzato nelle tematiche del Turismo accessibile", che possa utilizzare efficacemente le conoscenze e le competenze acquisite negli ambiti lavorativi in cui si inseriranno.

L'azione formativa si è svolta seguendo le indicazioni delle 4 tappe formative:

- Formazione dei formatori
- Il sistema turismo
- Il formatore di turismo per tutti
- La realizzazione dei Project Works.

Nella prima tappa è stato presentato il progetto EU.FOR.ME., l'analisi del contesto turistico nel quale si inserisce il progetto e dal quale è emersa la necessità di questa nuova figura professionale, e la presentazione dei Partners che hanno illustrato il loro ruolo nel Progetto.

Durante questa tappa sono stati affrontate le unità formative riguardanti la figura del formatore, dando ai partecipanti conoscenze relative alla comunicazione verbale e non verbale, la gestione delle dinamiche di gruppo, cenni di comunicazione per un'utenza ampliata e le tecniche di problem solving per diagnosticare, affrontare e risolvere problemi di diversa natura.

La metodologia utilizzata è stata in alcuni momenti la lezione frontale alternata con simulazioni, role playing e studi di caso.

La parte delle metodologie formative è stata svolta con lezioni frontali, attraverso cui sono state illustrate le varie metodologie formative, le tappe di apprendimento nelle diverse fasi della vita, la normativa riguardante la formazione, focalizzando l'attenzione sugli interventi formativi per un'utenza ampliata.

Durante questo modulo è emersa da parte dei corsisti l'esigenza di apprendere le tecniche per la progettazione di un'azione formativa ed è, quindi, stata inserita, dando un quadro generale su come si progetta un corso di formazione.

Durante il modulo di monitoraggio dell'azione formativa sono state trasmesse conoscenze di valutazione prima, dopo e durante un'azione formativa ed i vari strumenti da utilizzare: interviste, questionari, brainstorming.

Infine, sono state fornite conoscenze riguardanti il settore informatico, l'utilizzo di programmi necessari per svolgere l'attività formativa, con particolare attenzione al programma Power Point, inoltre, sono stati illustrati ausili e tecniche informatiche per un'utenza ampliata.

Per offrire un quadro sui tratti caratteristici dello scenario turistico, è stata sviluppata la seconda tappa formativa riguardante l'industria del turismo, prendendo in esame la domanda, l'offerta, i prodotti ed i canali distributivi.

Questo tema è stato trattato prima, in modo generale e in seguito, calandolo nel turismo per tutti.

Dopo aver fornito ai partecipanti del corso un quadro sulla figura del formatore e sul sistema turismo, si è entrati nel vivo della tematica del turismo accessibile, argomento della terza tappa formativa.

Dal momento che la tematica del turismo "per tutti" è risultata essere quasi a tutti i partecipanti sconosciuta, è stato indispensabile affrontarla dettagliatamente, fornendo "una cassetta degli attrezzi" riguardante il tema del turismo accessibile.

In primo luogo è stata fatta una panoramica degli aspetti generali sull'accessibilità, seguita dall'analisi del quadro legislativo.

In seguito, è stato approfondito questo tema dando il significato, i criteri e le valutazioni di accessibilità; prendendo in esame la Metodologia IGVAE, che fornisce degli strumenti per rilevare l'accessibilità nelle varie strutture.

È stato, inoltre, illustrato il Progetto "Italia Per Tutti", da cui sono nate le metodologie sopra citate.

Durante questi moduli, oltre alle lezioni frontali, sono state fatte delle uscite, mirate a rendere pratiche le conoscenze acquisite.

Una "gita" ad Assisi in cui i Partecipanti hanno visitato la città su sedia a ruote, simulando così la disabilità motoria e constatando l'accessibilità della città.

Inoltre con le schede della Metodologia IG-VAE hanno analizzato la reale accessibilità di un Hotel di Assisi, per poi produrre una nota di sintesi dell'albergo in cui si descriveva quanto rilevato.

In questa tappa sono state illustrate le diverse tipologie di disabilità, dando un quadro essenziale e capendo anche come accogliere il turista disabile, gli atteggiamenti e le relazioni da intraprendere.

Durante questi moduli sono stati svolti dei lavori di gruppo e dei role playing in cui i partecipanti si immedesimavano nelle varie tipologie di disabilità, prendendo maggiore coscienza delle specifiche esigenze.

Da qui si è iniziato a progettare un pacchetto turistico "per Tutti", applicando tutte le conoscenze e le competenze acquisite durante le ore d'aula.

Alla fine delle prime tre tappe formative ai partecipanti è stata fatta una valutazione in itinere per accertarsi delle conoscenze acquisite, dando degli argomenti, su cui i titolari hanno preparato delle presentazioni con Power Point, che poi hanno esposto in classe con relativa valutazione dei docenti.

Le 200 ore teoriche sono state molto utili per fornire un chiarimento sulla figura professionale in uscita e sul mercato del lavoro in cui possono spenderla.

Inoltre, sono state fornite competenze nuove, su una tematica molto interessante e attuale come il turismo per tutti, facendo capire che, anche i turisti con esigenze specifiche hanno gli stessi desideri di “fare vacanze” come tutti, basta solo ascoltarli e dare loro informazioni dettagliate e precise.

2. Attività di realizzazione dei Project Works

Alla fase di formazione in aula è seguita l’ultima tappa formativa riguardante la realizzazione dei Project Works: 4 moduli didattici sperimentali della durata di 20 ore ciascuno.

Per la realizzazione di tale attività i partecipanti titolari sono stati divisi in quattro gruppi, ognuno dei quali ha realizzato, con il supporto del tutoraggio a distanza di un partner transnazionale, un project work.

La seguente tabella riporta il titolo di ogni project work, i nomi dei quattro partecipanti titolari che lo hanno realizzato e il nominativo del partner che ha svolto la relativa attività di tutoraggio a distanza.

Project Work	Partecipanti titolari	Partner
La destinazione accessibile	Lucilla Morelli Marta Nocco Alfredo Petrillo Samanta Stolfi	Neumann Consult
Il prodotto turistico accessibile	Jacopo Borghetti Stefania Centi Maria Chiara Mossone Eleonora Tramonti	Turism för alla
Tecniche di accoglienza dei clienti con esigenze specifiche e customer care	Chrysoula Alyfanti Monica De Santis Laura Illuminati Cataldo Maltese	Info-handicap

Promozione e commercializzazione del prodotto turistico accessibile	Davide Catena Donatella Logorio Roberta Pansolini Alessandra Rossetti	IPF
---	--	-----

Per la realizzazione dei project work i partecipanti hanno dovuto preparare una serie di lezioni, strutturandole come se dovessero presentarle in aula, realizzando le seguenti attività:

- identificazione dei contenuti
- preparazione di una sintesi degli argomenti delle lezioni
- realizzazione dei contenuti formativi
- scelta del metodo di presentazione in aula (presentazione in Power Point)
- realizzazione della presentazione
- realizzazione della dispensa

I partecipanti al corso, nel procedere con la realizzazione dei contenuti formativi e con la preparazione del materiale didattico, erano tenuti ad inviare periodicamente al proprio partner-tutor quanto fino ad allora realizzato, per sottoporlo ad una sua valutazione.

L'attività di tutoraggio a distanza dei partner transnazionali si è concretizzata nelle seguenti attività:

- supporto agli studenti nell'identificazione dei principali contenuti formativi delle lezioni, facendo riferimento agli argomenti identificati dal partenariato nel meeting transazione di Lussemburgo
- indicazione del materiale di supporto (libri di testo, altre pubblicazioni, siti internet, ecc.) da utilizzare per la realizzazione dei contenuti formativi
- monitoraggio periodico dello stato di avanzamento del lavoro
- suggerimento delle metodologie migliori da utilizzare per la presentazione in aula
- supporto nella preparazione delle dispense

Oltre all'attività di tutoraggio a distanza è stato ritenuto opportuno, da tutto il partenariato, realizzare anche tre incontri tra i partecipanti al corso e i rispettivi tutor. Questi incontri si sono svolti ad Assisi, il 14 ottobre 2005 e il 5 e 6 dicembre 2005, e a Malaga, in occasione del meeting transnazionale del 26 e 27 gennaio 2006.

Nelle pagine seguenti sono riportati i report sull'attività di tutoraggio a distanza realizzati dai quattro partner transnazionali.

PROGETTO EU.FOR.ME / RELAZIONE SULL'ATTIVITA' DI TUTORAGGIO

Partner: Neumann Consult

1. Tutor a distanza

Dr. Peter Neumann, Direttore di Neumann Consult e lettore senior presso l'Università di Münster. Assistito da Andrea Mallas (Neumann Consult).

2. Studenti

Lucilla Morelli, Marta Nocco, Alfredo Petrillo, Samanta Stolfi

3. Obiettivi del tutoraggio a distanza

All'interno del progetto EU.FOR.ME gli studenti dovevano elaborare, sulla base delle competenze acquisite frequentando il corso di formazione, moduli formativi (Project Works) sulle tematiche dell'accessibilità del prodotto turistico e della destinazione turistica, dell'accoglienza di clienti con disabilità e della predisposizione di prodotti adeguati al target identificato, erogabili presso istituzioni pubbliche e private (Istituti di educazione superiore, Scuole professionali per il Turismo, Università, Enti di formazione post universitaria e/o professionale) e da poter inserire nei piani di studio, nei programmi didattici, in laboratori sperimentali. Nella realizzazione dei project works, gli studenti sono stati divisi in quattro gruppi ognuno dei quali è stato supportato dal tutoraggio a distanza di un partner europeo del progetto e da un panel di giovani persone con disabilità. I moduli formativi progettati dagli studenti sono stati poi utilizzati nella fase di sperimentazione prevista dal progetto.

Nell'unità formativa n. 16 ogni gruppo di studenti doveva realizzare un modulo formativo della durata di 20 ore. Questo modulo è stato poi testato dai partecipanti al corso di formazione dei formatori alla fine del corso. Gli argomenti da sviluppare

all'interno di ogni project work sono stati approvati dal partenariato e assegnati ad ogni gruppo.

Il gruppo di studenti supportati dal tutoraggio a distanza del partner tedesco doveva realizzare il:

Project Work 1 “La destinazione accessibile”.

Capacità:

Capacità di sviluppare moduli formativi sul tema della “destinazione accessibile”.

Capacità teoriche e tecniche:

Capacità di applicare le conoscenze acquisite frequentando le unità formative in cui si è articolato il corso di formazione dei formatori.

Contenuti:

I contenuti dei project work sono stati definiti in una fase successiva e concordati tra i partecipanti al corso di formazione (studenti) e i partner del progetto (tutor)

Metodo di lavoro:

Il lavoro di gruppo è stato costantemente supportato dal tutor presente in aula e dal tutoraggio a distanza dei partner del progetto

Obiettivi del tutoraggio a distanza:

Assistenza e consulenza da parte del tutor in merito ai contenuti e ai metodi da utilizzare in generale e nel campo dell'accessibilità e del turismo accessibile in particolare, così come la condivisione di esperienze riguardanti i metodi di insegnamento e formazione.

4. Contenuti e compiti del tutoraggio a distanza

Contenuti principali del Project Work 1 “La destinazione accessibile”:

- Perchè una destinazione turistica dovrebbe essere resa accessibile.
Indicatori per la valutazione dell'accessibilità (SWOT-Analysis)
- Quadro legislativo. Importanza e limiti dei differenti elementi dell'intera catena turistica (organizzazione, alloggio, ristorazione, trasporti, shopping,

servizi pubblici, patrimonio artistico/monumentale, aree naturali protette, punti di informazione/accoglienza, etc.). “La piramide dell’accessibilità”.
Qualità dei prodotti in relazione ai diversi gruppi target

Compiti principali del gruppo:

- Realizzazione di un modulo formativo della durata di 20 ore e del relativo programma (contenuti, articolazione temporale, obiettivi formativi, metodologie didattiche, materiale di lavoro), definizione delle modalità (interattive) di erogazione, preparazione delle presentazioni (accessibili) in PowerPoint e delle dispense
- Sperimentazione del modulo formativo da parte dei partecipanti al corso di formazione dei formatori alla fine del corso

5. Esperienza del tutoraggio a distanza

A seguito del risultato positivo dei project work, l’esperienza di tutoraggio a distanza dei partner può essere sintetizzata nei seguenti aspetti positivi e negativi:

Aspetti positivi:

- + Autonomia degli studenti
- + Necessità di lavorare in gruppo e di coordinarsi all’interno dei gruppi
- + Necessità di individuare una persona responsabile, un coordinatore con il compito di organizzare la comunicazione con il tutor
- + Rispetto delle regole e delle scadenze stabilite all’interno del gruppo
- + Nuove esperienze sia per gli studenti che per i tutor (collaborazione tra studenti e tutor di differenti paesi europei, condivisione delle esperienze riguardanti i temi principali del progetto, condivisione delle conoscenze pratiche e professionali, contributo ad una migliore comprensione a livello internazionale)

- + Avvio di uno scambio di studenti e docenti tra l'Università di Perugia/Assisi e l'Università di Münster (programma di scambio Erasmus)
- + Condivisione di esperienze tra i diversi tutor (principalmente tra il tutor tedesco e quello svedese)

Aspetti negativi:

- Difficoltà nel rispettare le scadenze (all'interno del gruppo e con il tutor)
- Difficoltà di comunicazione tra studenti e tutor (dall'italiano all'inglese, dall'inglese al tedesco e vice-versa)
- Difficoltà di uniformare i differenti metodi di insegnamento e di apprendimento in seminari di gruppo in Italia e in Germania

6. Conclusioni

Tutto considerato, l'attività di tutoraggio a distanza è stata molto positiva, con ampie possibilità di essere estesa anche a livello nazionale in Germania. I tre incontri "faccia a faccia" tra i tutor e gli studenti (14 Ottobre 2005 ad Assisi, 5 e 6 Dicembre ad Assisi e 26 e 27 Gennaio a Malaga) sono stati molto importanti per stabilire un'efficace collaborazione e un piano di lavoro efficiente (scadenze, modalità di contatto, etc.).

Nella realizzazione dei project work gli studenti hanno preso in considerazione le osservazioni e seguito i consigli del tutor. Contatti e relazioni già buoni si sono consolidati attraverso gli scambi e i diversi incontri. Entrambe le parti hanno beneficiato del tutoraggio a distanza.

Per quanto riguarda progetti futuri si suggerisce la realizzazione di un numero maggiore di incontri "faccia a faccia" tra partecipanti e tutor.

PROGETTO EU.FOR.ME / RELAZIONE SULL'ATTIVITA' DI TUTORAGGIO

Partner: IPF

Aspetti positive:

E' un'esperienza molto positiva sperimentare un nuovo modello formativo con partecipanti di altri paesi. E' un modo per realizzare una forte integrazione tra cittadini europei, tenendo sempre in considerazione le aspettative dei giovani, target group di questo progetto.

Aspetti negativi:

Sarebbe stato necessario un maggiore contatto diretto tra partecipanti e tutor già dalle prime fasi dell'attività formativa. I tutor avrebbero dovuto avere maggiori opportunità di intervento, si sarebbero dovuti organizzare più incontri "faccia a faccia" con gli studenti e più frequentemente di quanto non sia stato fatto.

Commenti:

Riferendoci al problema sopra menzionato riguardante il ridotto numero di contatti diretti tra partecipanti e tutor, nonostante i risultati finali del progetto possano comunque essere ritenuti estremamente positivi, vorremmo suggerire lo svolgimento di un numero maggiore di incontri "faccia a faccia" tra partecipanti e tutor in eventuali futuri progetti.

Risultati:

Come più sopra ricordato, consideriamo i prodotti finali del progetto estremamente positivi. E' forse troppo presto per parlare dei risultati reali ma l'esperienza svolta fino a questo punto sembra evidenziare un'elevata potenzialità di diffusione dei prodotti del progetto sia a livello sociale che formativo.

Esperienze acquisite:

Nell'ambito di futuri progetti formativi che contemplino attività di tutoraggio a distanza non va dimenticato di pianificare dettagliatamente specifici "appuntamenti" tra tutor e studenti così come andrebbero organizzate in modo migliore le differenti modalità di comunicazione.

E' importante far comprendere agli studenti l'importanza di rispettare le scadenze stabilite per la consegna dei lavori e i contatti con i rispettivi tutor.

PROGETTO EU.FOR.ME / RELAZIONE SULL'ATTIVITA' DI TUTORAGGIO

Partner: Info-handicap

Tutor :

Sylviane Jeanty (fino al 30.10.2006) e Fabienne Feller (dal 01.11.2005) – Info-Handicap

Studenti :

- Chrissa Alyfanti (responsabile del gruppo)
- Monica De Santis
- Laura Illuminati
- Cataldo Maltese
-

+ Persona di riferimento in Italia :

- Sonia Vissani

+ Persone coinvolte in Lussemburgo – Youth Panel in Lussemburgo :

- Chris Rehlinger (responsabile del gruppo)
- Candido Laporta
- Marc Pauly
- Ken Hoss
- Andréa Delvaux
- Patricia Tavares

Obbiettivi del tutoraggio:

- Facilitare l'autonomia del gruppo
- Fornire consigli e individuare la metodologia da adottare

- Stabilire in comune il calendario delle attività e le scadenze di consegna dei lavori

Premessa :

Come è stato già detto, è molto importante stabilire almeno un contatto prima di iniziare il tutoraggio a distanza in modo da creare un legame tra le persone.

Tutti gli studenti e i tutor hanno fatto notare che i tre incontri "faccia a faccia" sono stati essenziali per stabilire una fruttuosa collaborazione e definire un efficace piano di lavoro.

E' inoltre più facile stabilire delle regole incontrandosi di persona (scadenze, modalità di contatto,.....)

Normalmente il miglior modo di procedere è quello di prevedere una combinazione di incontri sia virtuali che di persona.

Aspetti positive del tutoraggio a distanza

- Autonomia degli studenti
- Necessità di lavorare in gruppo (per gli studenti) e di coordinarsi
- Necessità di individuare un responsabile, con il compito di coordinare l'invio di quesiti al tutor e di distribuire le risposte
- Rispetto delle regole e delle scadenze stabilite all'interno del gruppo

Aspetti negative del tutoraggio a distanza

- Difficoltà nel rispettare le scadenze
- Difficoltà di comunicazione (le informazioni sono sintetizzate, le sfumature non facili da capire, i commenti poco "vivi",...)

Commenti

- Dopo l'incontro di Perugia, abbiamo stabilito un calendario e deciso di scambiarcI tutti i documenti, vie e-mail, ogni venerdì.
- Sembra che ci siano state delle carenze di comunicazione e di coordinamento all'interno del gruppo che hanno negativamente influenzato gli scambi con il tutor.
- I diversi livelli di conoscenza della lingua inglese non hanno facilitato la comunicazione, molte delle informazioni sono state inviate in italiano. I componenti più giovani dello Youth Panel del Lussemburgo non parlano inglese, quindi molto tempo è stato perso per l'attività di traduzione dei documenti in inglese o in francese.
- Non ci sono stati contatti fra i tutor (per quanto ne sappia) che sarebbero stati invece molto utili.

Risultati, esperienze acquisite

- Nonostante una certa mancanza di coordinamento, tutto il lavoro previsto è stato realizzato e il corso si è concluso. Gli studenti hanno preso in considerazione le osservazioni del tutor. Contatti e relazioni già buoni si sono consolidati attraverso gli scambi e i diversi incontri.
- L'esperienza è stata molto positiva e interessante.

PROGETTO EU.FOR.ME / RELAZIONE SULL'ATTIVITA' DI TUTORAGGIO

Partner: Turism för alla

Tutor

Lilian Müller, Turism för alla i Sverige

Studenti

Jacopo Borghetti

Stefania Centi

Chiara Mossone

Eleonora Tramonti

Obbiettivi del tutoraggio a distanza

Lo scopo principale dei project work all'interno del progetto EU.FOR.ME era di realizzare moduli formativi sulle tematiche del turismo accessibile da utilizzare nella formazione professionale e nell'istruzione turistica di alto livello.

Essendo EU.FOR.ME un progetto transnazionale a livello europeo, l'idea era quella che gli studenti beneficiassero delle conoscenze e delle esperienze realizzate nei differenti paesi partecipanti nel campo del turismo accessibile. Questa esperienza può inoltre offrire l'opportunità di realizzare moduli formativi che possono essere utilizzati con successo nella formazione professionale e nell'istruzione turistica nei diversi paesi e a livello transnazionale.

Gli studenti dovevano realizzare un modulo formative di 20 ore da sperimentare alla fine del corso. L'argomento di questo gruppo di lavoro (Project Work no 2) era "Il prodotto turistico accessibile"

Il modulo doveva integrare le competenze acquisite dagli studenti frequentando il "Corso di formazione dei formatori" e soddisfare le esigenze conoscitive degli

operatori turistici in merito alle caratteristiche che un prodotto turistico deve avere per essere considerato accessibile e agli strumenti da utilizzare per rendere i prodotti turistici accessibili a tutti.

Nel Project Work gli studenti dovevano essere in grado di sviluppare moduli formativi sulle tematiche del **turismo accessibile** e utilizzare le conoscenze e le competenze acquisite durante il corso di formazione.

Dal punto di vista del tutoraggio, gli obiettivi sono stati quelli di condividere e trasmettere le conoscenze e le esperienze europee (scandinave) nel campo del turismo per tutti, così come i metodi della formazione a distanza. Un proposito importante è stato quello di supportare gli studenti nello svolgimento di un lavoro indipendente e autonomo.

Contenuti principali e risultati del project work 2

I risultati del Project Work no 2 corrispondono molto bene agli obiettivi che erano stati stabiliti.

Il modulo formativo "*Il prodotto turistico accessibile*" è stato realizzato sviluppando i seguenti argomenti principali:

- Elementi di accessibilità e differenti prospettive dell'accessibilità
- Caratteristiche di un prodotto turistico accessibile
- Strumenti e metodi per la valutazione dell'accessibilità
- Buone prassi
- Conclusioni

Per quanto riguarda il terzo punto, sono state riportate le norme italiane in tema di accessibilità e illustrati i metodi di valutazione utilizzati in Italia. Questi contenuti sono rilevanti fin a quando il modulo formativo viene erogato in Italia, ma possono essere facilmente modificati e adattati se il modulo formativo viene utilizzato in altri paesi.

Il lavoro è stato realizzato all'interno del gruppo con il mio supporto, in quanto tutor a distanza, e con quello dei docenti del corso di formazione di Assisi.

Esperienze

Dato che il tutoraggio a distanza non si basava su una piattaforma ICT, è stato di fondamentale importanza organizzare alcuni incontri "faccia a faccia", uno all'inizio del lavoro e altri due durante lo svolgimento delle attività.

Dal punto di vista dei tutor si ritiene che il lavoro avrebbe probabilmente beneficiato della possibilità di utilizzare più attivamente Internet come strumento di formazione a distanza. La comunicazione esclusivamente via e-mail non è sufficiente quando si ha a che fare con argomenti complessi come il turismo accessibile, dato che ci sono ancora alcune differenze tra i paesi europei per quanto riguarda le norme di legge e la definizione del concetto di turismo accessibile.

Altri aspetti positive e negativi:

+

Possibilità di introdurre concretamente una prospettiva europea nella realizzazione di un prodotto transnazionale comune che può effettivamente essere utilizzato in paesi diversi.

Esperienza positiva sia per gli studenti che per i tutor, che hanno avuto l'occasione di condividere le esperienze tra i diversi paesi; aspetto che può avere anche un impatto positivo nello sviluppo di una modalità comune europea di intendere il turismo accessibile.

Il lavoro di gruppo è stato importante perchè ha reso necessario prendere in considerazione, nella realizzazione del modulo formativo, differenti punti di vista e diverse competenze.

La necessità di comunicare in una lingua straniera potrebbe avere anche un impatto positivo perché obbliga a trovare un linguaggio comune per definire che cosa sia il turismo accessibile.

Possibilità di realizzare collaborazioni fra i tutor (soprattutto Germania/Svezia); e possibilità per future collaborazioni nelle attività di formazione e istruzione riguardanti il turismo accessibile

-

Carenza di comunicazione tra i tutor a distanza e i docenti/tutor locali. Si sarebbero dovuti prevedere più tempo e maggiori occasioni di confronto per il coordinamento e la condivisione dei metodi-obiettivi dei project work, della definizione di turismo accessibile ,etc..

Difficoltà nel rispettare le scadenze (all'interno del gruppo e tra studenti e tutor)

Il corso di formazione si sarebbe dovuto tenere in inglese dato che l'utilizzo di un linguaggio comune riferito a tali argomenti si rende necessario già dall'inizio.

Commenti e conclusioni

Nonostante le difficoltà, il lavoro previsto è stato realizzato e disponiamo di un prodotto che ha alte potenzialità di essere diffuso anche negli altri paesi del progetto e nel resto d'Europa.

I contatti e le relazioni instauratesi con gli studenti hanno rappresentato un'esperienza molto positiva che ha creato nuove prospettive di sviluppo in entrambe le direzioni.

Il metodo utilizzato può essere ulteriormente sviluppato, ad esempio combinandolo con gli strumenti della formazione a distanza, per essere utilizzato in futuri progetti transnazionali di formazione in generale, e all'interno dell'attuale partenariato di EU.FOR.ME in particolare.

ENGLISH

1. Classroom training activity

On 9 November 2005, as part of the project EU.FOR.ME., classroom training activity which began on 12 September 2005 and lasted 200 hours and during which the training modules foreseen by the project were carried out, was concluded; there were 18 participants of which 2 auditors; attendance was good and constant.

Classroom activities were supported and monitored by the Classroom Tutor who was present during lessons.

The purpose of the Project is to train the professional figure of the "Trainer specialised in the topics of accessible tourism", who can effectively use the knowledge and competencies acquired in the work environments in which s/he will be inserted.

The training activity was conducted following four training phases:

- Trainer training
- The tourism system
- The Tourism for all trainer
- Project Work.

During the first phase project EU.FOR.ME was presented, an analysis of the tourism context in which the project is inserted and from which a need for this new figure emerged, as well as the Partners who explained their role in the project.

Also during this phase the training units regarding the figure of the trainer were conducted, providing participants with knowledge related to verbal and non-verbal communications, handling group dynamics, an outline of communications for a broader target of users and problem solving techniques to diagnose, face and solve problems of various nature.

The methodology used was face-to-face lessons alternated by simulations, role playing case studies.

The training methodology part was presented with face-to-face lessons, during which the various training methods were illustrated, learning stages during various phases of life, regulations regarding training, focusing attention on training interventions for a broader target of users.

During this module the participants expressed the need to learn techniques for planning a training action and therefore this was included, giving a general overview of how a training course is planned.

During the module for monitoring the training action, students were taught to evacuate before, during and after a training action as well as the various instruments to use: interviews, questionnaires, brainstorming.

Finally they were provided with computer know-how, how to use programmes necessary for conducting training activity, with particular attention to Power Point. They were also shown aids and computer techniques for a broader user target.

To offer a picture of the characteristic traits of the tourism scenario, the second training stage was developed regarding the tourism industry, examining demand, supply, products and distribution channels.

This topic was handled first in a general way and then as part of tourism for all.

After providing the course participants with an overview of the figure of the trainer and of the tourism system, the third training stage focused on the topic of accessible tourism.

Since the topic of tourism “for all” was unfamiliar to nearly all participants, it was necessary to go into this in detail, to supply students with a “toolbox” regarding the topics of accessible tourism.

First they were given an overview of the general aspects of accessibility, followed by an analysis of the legislative situation.

Afterwards this topic was gone into in greater depth, discussing the meaning, criteria and evaluation of accessibility; examining the IGVAE Methodology, which provides instruments for surveying the accessibility of various structures.

Students were also shown the project "Italia Per Tutti", from which the methodologies cited above derive.

During his module, besides face-to-face lessons, there were outings aimed at putting the knowledge acquired into practice: a "trip to Assisi" when course participants visited the city in wheelchairs, thus simulating motor disability and verifying the accessibility of the city.

Also with the forms of the IG-VAE Methodology they analysed the real accessibility of a hotel in Assisi, and then produced a summary of the hotel describing what was found.

In this stage the various types of disabilities were illustrated, providing an overview of needs, and understanding how to welcome the disabled tourist, the attitudes and the relationships to undertake.

During this module students participated in group projects and role playing to identify with various types of disabilities, attaining greater awareness of specific needs.

From this point students began to plan a tourism package "for all", applying all the knowledge and competencies acquired during classroom lessons.

At the end of the first three training stages students were evaluated *in itinere* to check on the knowledge acquired, by assigning them topics, on which they prepared a Power Point presentation, which they then presented in class and on which they were evaluated by their teachers.

The 200 hours of theory were very useful for supplying clarifications on the professional figure they would represent at the end of the course and on the labour market in which to "spend" the qualification.

Moreover they were provided new competencies, on a very interesting and timely topic such as tourism for all, coming to understand that tourists with specific

needs have the same desire to “go on holiday” as we all do, if only one listens to them and provides detailed and precise information.

3. Project Works realization

After the classroom training phase, there was a final training stage regarding Project Work: 4 experimental educational modules each 20 hours long.

For this activity, the course participants were divided into four groups, each of which realised project work with the support of the at-a-distance tutoring of one of the international partners.

The following table indicates the title of the project work, the names of the four participants that worked on it and the name of the partner who was their at-a-distance tutor.

Project Work	Participants	Partner
The accessible destination	Lucilla Morelli Marta Nocco Alfredo Petrillo Samanta Stolfi	Neumann Consult
The accessibile tourism product	Jacopo Borghetti Stefania Centi Maria Chiara Mossone Eleonora Tramonti	Turism för alla
Techniques for welcoming clients with specific needs and customer care	Chrysoula Alyfanti Monica De Santis Laura Illuminati Cataldo Maltese	Info-handicap
Promotion and commercialization of the accessible tourism product	Davide Catena Donatella Logorio Roberta Pansolini	IPF

To carry out the project works, the course participants had to prepare a series of lessons, structuring them as if they were to go in the classroom, realizing the following activities:

- identification of contents
- preparation of an outline of the topics to be dealt with during the lessons
- preparation of the training contents
- choice of the method of presentation in the classroom (slides, PowerPoint presentation or other)
- preparation of the presentation
- preparation and drawing up of handouts

The students, as they proceeded in the realisation of the training content and in the preparation of the educational material, were required to periodically send the reference partner-tutor what they have realised for his/her evaluation

In their long distance tutoring activity the trans-national partners had to:

- Support the students in identifying the main topics which must be dealt with in the lessons, with reference to the topic and its breakdown as agreed upon during the Luxembourg meeting and reported in the minutes of the meeting itself
- Suggest the consultation of support material (texts, other publications, Internet sites, etc.) for the realisation of the training content
- Periodically monitor the progress of their work suggesting modifications, integrations, etc.
- Indicate better methods for the classroom presentation
- Support the students in the preparation of the handouts

Besides the at-a-distance tutoring activity, all the partnership agreed that three meetings of the course participants with their respective tutors were necessary. These meetings were held in Assisi, on 14 October 2005 and on 5 and 6 December 2005, and in Malaga during the international meeting on 26 and 27 January 2006.

In the pages to follow you will find the reports by the four international partners on their at-a-distance tutoring activities.

EU.FOR.ME PROJECT / TUTORING REPORT

Partner: Neumann Consult

7. Long Distance Tutor

Dr. Peter Neumann, Director of NeumannConsult and senior lecturer at the University of Münster. Assisted by Andrea Mallas (NeumannConsult).

8. Students

Lucilla Morelli, Marta Nocco, Alfredo Petrillo, Samanta Stolfi

9. Objectives of Long Distance Tutoring

Within the EU.FOR.ME project the students should develop, on the basis of the skills acquired during the training course, training modules (project work) on the topics of the accessibility of the tourism product and tourism destination, of the welcoming of disabled customers and of the preparation of products suited to the identified target, which can be supplied by public and private institutions (Institutions of higher education, professional schools for tourism, Universities, post-university and/or professional training agencies) which can be inserted into study plans, educational programmes and experimental laboratories. In carrying out the project work the students should profit from the at-a-distance tutoring of the project's European partners and of the panel of young people with disabilities. The same modules planned by the students will be used during the experimental phase called for in the project.

In training unit no. 16 the whole group of students had to produce a training module lasting 20 hours. This module should be tested by the Training for Trainers course participants at the end of the course duration. The topic on which the project work should be developed was approved and assigned.

The group of students tutored by the German partners of the project had to work on:

Project Work 1 “Accessible destination”.

Skills:

Ability to develop training modules on the topic of “accessible destination”

Theoretical-technical skills:

Applying the knowledge acquired by attending the training units of which course consists.

Contents:

The contents of the project work should be defined in a subsequent phase by a common agreement of the training course participants (students) and the project partners (tutors).

Training methods:

Group work is constantly backed up by the classroom tutor and by at-a-distance tutoring of the project partners.

Objectives of at-a-distance tutoring:

Assistance and advice from the tutor regarding contents and methods in general and esp. in the field of accessibility / accessible tourism as well as sharing experiences regarding methods of teaching and training.

10. Content and Tasks of Long Distance Tutoring

Main Contents of Project Work 1 “Accessible Destination”:

- Why a tourism destination should be made accessible Indicators for the evaluation of accessibility (SWOT-Analysis)
- Legislative overview Importance and restrictions concerning the different elements in the entire tourism chain (organisation, accommodation, catering, transport,, shopping, public services, artistic/monumental heritage,

protected natural areas, information/welcome points etc.)“The Accessibility Pyramid”Quality of products in relation to the target groups

Main Tasks of the group:

- Producing a training module lasting 20 hours with the help of a curriculum (content, timescale, learning targets, methods, working material), (interactive) methods, (accessible) PowerPoint presentations and working material
- Testing the training module by the Training for Trainers course participants at the end of the course duration

11. Experiences of Long Distance Tutoring

After the successful outcome of the project work the experiences of Long Distance Tutoring made by the tutor can be summarized in the following pros and cons:

Pros:

- + **Autonomy of the students**
- + Necessity to work in groups and to coordinate within the groups
- + Necessity to point out a responsible person or a coordinator to synchronise the communication with the tutor
- + Respect of discipline and meeting deadlines within the group
- + New experiences for students and tutor (cooperating of students and tutors from different European countries, sharing experiences regarding the main topic of the project, sharing of professional and practical knowledge, contribution for better international understanding)
- + Start of an exchange between students and lecturers from the University of Perugia/Assisi and University of Münster (e.g. Erasmus Exchange Programme)

- + Sharing experiences between the different tutors (mainly between the Swedish and the German tutor)

Cons:

- Difficulties to meet the deadlines (within the group and between students and tutor)
- difficult communication between students and tutor (from Italian language into English, from English into German and vice-versa)
- Different methods and understanding in teaching and learning within seminar groups in Italy and Germany

12. Conclusion

All in all, the long distance tutoring was very positive, with high potential to be expanded also at a national level in Germany. The three face-to-face meetings which the tutor had with the students (14th of October 2005 in Assisi, 5th and 6th of December 2005 in Assisi and 26th - 27th January 2006 in Malaga) were very important in order to establish a successful cooperation and an effective work plan (deadlines, who contacts who etc.).

For the successful final project work the students took into consideration the remarks and advice of the tutor. Good contacts and the relationship have improved through the exchanges and the different meetings. Both sides benefit from the long distance tutoring.

Regarding future projects we would like to suggest more face to face meetings between participants and tutors.

EU.FOR.ME PROJECT / TUTORING REPORT

Partner: IPF

Pro:

It is a very good experience to test a new educative module with participants in another countries. This is a way of experiencing a strong integration at the same time among EU citizens taking into account always the YOUTH target group of this project.

Cons:

More direct contact among participants and tutors would have been necessary from both sides from the very beginning of the project. Tutors would have liked to express themselves, to tutor more hours face to face, and more often that it was done.

Comments:

Due to the problem above faced concerning few meetings tutors/participants, and even if we consider as very good the final result, we would like to suggest the fact of more face to face meetings participants/tutors in eventual future projects.

Results:

As above indicated, we consider very good the final product. It is too soon to speak about real results but the experience up to this point seems to indicate a great projection of the product at an educational and social level.

Acquired experience:

For future projects, when dealing with long distance tutoring it cannot be forgotten to plan exactly specific "appointments" between tutor-students as well as different means of communications must be organised better. It is important to point out the students the importance of keeping established deadlines for submitting work and contacting their tutor/s.

EU.FOR.ME PROJECT / TUTORING REPORT

Partner: Info-handicap

Tutor :

Sylviane Jeanty (till 30.10.2006) and Fabienne Feller (from 01.11.2005) – Info-Handicap

Students :

- Chrissa Alyfanti (responsible of the group)
- Monica De Santis
- Laura Illuminati
- Cataldo Maltese
-

+ Ressource person in Italy :

- Sonia Vissani

+ Ressource persons in Luxembourg – youth panel in Luxembourg :

- Chris Rehlinger (Responsible of the group)
- Candido Laporta
- Marc Pauly
- Ken Hoss
- Andréa Delvaux
- Patricia Tavares

Objectives of tutoring :

- Facilitate autonomy of the group
- Advices and methodology from the tutor
- Adoption of a calendar and deadlines in common

Preliminaries :

As it has already been said, a contact at least is very important before starting a long-distance tutoring to create links between the persons. All students and tutors pointed out that the three face-to-face meetings were essential to establish a fruitful cooperation and an effective work plan.

It is also easier to fix rules in face-to-face (deadlines, who contacts who,...)

Normally the best way to proceed is a mix between virtual and presential meetings.

Pro of long distance tutoring

- Autonomy of the students
- Necessity to work in group (for the students) and to coordinate
- Necessity to point out a responsible or a coordinator to synchronise the sendings and dispatching of answers
- Respect of discipline and deadlines

Cons of long distance tutoring

- Difficulties to respect the deadlines
- Difficulties to communicate (the information is summarised, the nuances are not easy to understand, commentaries are not lively,...)

Comments,

- After the meeting in Perugia, we fixed a calendar and decided to exchange, by mail, all the documents every friday.
- It seems that there were lacks of communication and synchronisation inside the group that influences on the exchanges with the tutor
- The difference of knowledge in English didn't facilitate the communication , a lot of information have been sent in Italian. Youngsters of the youth panel in Luxembourg almost don't speak English, so there were lots of work in translating documents to English or French.

- There were no contacts between the tutors, (for what I know) which could have been a good thing.

Results, acquired experience

- Despite the little lack of coordination, all the work has been done and the course is finished. The students took the remarks in consideration. Good contacts and the relationship has improved through the exchanges and the different meetings.
- It was very positive and interesting

EU.FOR.ME PROJECT / TUTORING REPORT

Partner: Turism för alla

Tutor

Lilian Müller, Turism för alla i Sverige

Students

Jacopo Borghetti

Stefania Centi

Chiara Mossone

Eleonora Tramonti

Objectives of Long Distance Tutoring

The main aim of the project works within the EU.FOR.ME project was to develop training modules on the topic of accessible tourism, targeted and tailor-made to suit professional training and education in tourism on higher levels.

As EU.FOR.ME is an European-wide transnational project, the idea was to let the student benefit from experiences and knowledge made in the different participating countries in the field of accessible tourism. This could also be a possibility in order to produce training modules that also very well could suit the tourism training and education in different countries and on a transnational level.

The students should produce a training module of 20 hours, to be tested at the end of the course. The topic of this group's work (Project Work no 2) was "The accessible tourism product".

The module should integrate the skills acquired by the students along the "Training for trainers" course, and satisfy the needs among tourism operators for specific knowledge about the characteristics of a tourism product that could be

considered as accessible; and the instruments of making tourism products accessible for all.

In the Project Work, the students should be able to develop training modules on the topic ***accessible tourism*** and make use of the knowledge and skills attained in the training course.

The objectives from a tutoring perspective has been to share and convey knowledge and experiences from a European (and Scandinavian) perspective in the field of accessible tourism, and the method of long distance learning. One important purpose has been to support the students on the basis of an independent and autonomous work.

Main content and results of project work 2

The results of the Project Work no 2 corresponds very well to the targets that has been set.

The training module "*The accessible tourism product*" has been built upon following head subjects:

- Elements of accessibility and different perspectives of accessibility
- Characteristics of an accessible tourism product
- Instruments and methods for evaluation of accessibility
- Best practises
- Conclusions

In the third part, to evaluate accessibility, the existing laws in Italy and methods used in Italy has been presented. This is relevant as long as the training module is presented in Italy, and can very easy be changed and adjusted, when used in other countries.

The work has been developed within the group with support and advices from me as a long distance tutor and from the resource persons at the training course in Assisi.

Experiences

As this long distance tutoring were not based on an ICT platform, it was of essential importance to organize some face-to-face meetings, at the beginning of the work and twice along the process. One experience, at least from the tutors point of view, is that the work should probably have benefit from of having the possibility to use Internet more actively as a tool for long distance learning. Communication only by e-mail is not enough when dealing with a complicated subject as accessible tourism, furthermore as there still might exist some differences between the European countries in legislation and the understanding of accessible tourism as a concept.

Some other + and -:

+

The possibility to bring in an European perspective in a very concrete way, in order to create a common, trans-national product that really can be used in different countries.

Positive experiences both for students and the tutors, to share experiences between the countries; which also might have a positive impact on the development of an European common understanding of accessible tourism.

Important to work together in groups because of the necessity of different perspectives and competences in developing the module.

The necessity to communicate in a foreign language might also have a positive impact on the product in order to find common words and ways to express what accessible tourism is.

Possibilities to develop the co-operation between tutors (mainly Germany/Sweden);

and possibilities for future co-operation in training and education of accessible tourism.

-

Lack of communication between long distance tutors and local teachers/resource persons. There should have been more time and possibilities foreseen i.e. for coordination and a common discussion on objectives-methods of the project work, the common understanding of accessibility e.t.c.

Difficulties to respect the deadlines (within the group and between students-tutor)

The training course as a whole should have been held in English as a common language for the subject is necessary from the very beginning.

Comments and conclusions

Despite difficulties and challenges, the work has been brought to an end, and we have a product that has a high potential to be spread in our different countries and the rest of EU.

The contacts and relationships with the students was a very positive experience that hopefully brought new perspectives in both directions.

The method used can be further developed, i.e. combined with ICT-tools, to be used in future trans-national training projects in general, and among the existing partnership of EU.FOR.ME in particular.