

Caracterização da Unidade Curricular / Characterization of the Curricular Unit

Designação da Unidade Curricular (UC) / Title of Curricular Unit (CU): Turismo Acessível e Inclusivo / Accessible and Inclusive Tourism

Área científica da UC / CU Scientific Area: Turismo e Lazer / Tourism and Leisure

Semestre / Semester: 5º

Número de créditos ECTS / Number of ECTS credits: 5

Carga horária por tipologia de horas / Workload by type of hours: TP: 45; OT: 6; O: 9

Carga letiva semanal / Weekly letive charge: 3h

Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):

- Compreender o enquadramento legal e diversos normativos associados ao processo de evolução histórica do conceito de deficiência;
- Compreender as diversas tipologias, símbolos e conceitos de deficiência, necessidades especiais, acessibilidade e inclusão do serviço;
- Identificar as diversas tipologias na prestação de produtos/serviços das necessidades especiais dos turistas;
- Interpretar e adequar soluções e técnicas na prestação de serviços adequadas a cada tipologia de necessidades especiais dos turistas;
- Compreender as exigências de turistas com necessidade especiais, e as soluções de serviço adequadas aos diversos prestadores turísticos.

Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):

- Understand the legal framework and various regulations associated with the process of historical evolution of the concept of disability;
- Understand the various typologies, symbols and concepts of disability, special needs, accessibility and inclusion of the service;
- Identify the various typologies in the provision of products /services of the special needs of tourists;
- Interpret and adapt solutions and techniques in the provision of services appropriate to each typology of needs tourists' special gifts;
- Understand the requirements of tourists in special need, and the appropriate service solutions to the various tourist providers.

Conteúdos programáticos:

1. *O contexto legal e diplomas normativos*

- 1.1. A evolução histórica e legal do conceito de deficiência turística em Portugal e UE
- 1.2. Organizações e Convenção Internacionais para os Direitos das Pessoas com Deficiência
- 1.3. A Responsabilidade Social e Ética nas organizações

2. *As diversas tipologias de turista com deficiência e necessidades especiais*
 - 2.1. A perspetiva do mercado: as diferentes abordagens das diversos operadores turísticos (alojamento; restauração, transportes; e serviços)
 - 2.2. Manuais de procedimentos e Standards dos operadores turísticos
 - 2.3. Principais técnicas e procedimentos a adotar para pessoas com deficiência e necessidades especiais

3. *Tendências de mercado, Oferta e da Procura Turística no segmento da Acessibilidade e Inclusão Turística*

4. *A inovação e criação de soluções de serviços personalizados para turistas com necessidades especiais*

5. *A importância da TICs na oferta turística acessível e inclusiva na formatação de produtos / serviços turísticos*

Syllabus:

1. *The legal context and regulatory regulations*
 - 1.1. The historical and legal evolution of the concept of physical disability In Portugal and the EU
 - 1.2. International Organizations and Convention sits on the rights of persons with disabilities
 - 1.3. Social Responsibility and Ethics In organizations

2. *The various types of tourists with disabilities and special needs*
 - 2.1. The market perspective: the different approaches of the various tour operators (accommodation; catering, transport; and services)
 - 2.2. Manuals of procedures and Standards of tour operators
 - 2.3. Main techniques and procedures to be adopted for people with disabilities and special needs

3. *Market Trends, Supply and Tourism Demand in the Segment of Accessibility and Tourism Inclusion*

4. *Innovation and creation of customized service solutions for tourists with special needs*

5. *The importance of ICTs In the affordable and inclusive tourism offer In the formatting of tourism products / services*