



Primirea turiștilor surzi și cu deficiențe de auz



Manual FEELIT

Cu joc video VR



Pentru operatorii din turism și ospitalitate

- Training online gratuit, certificat pentru manageri și personal
- Scenarii pentru învățare activă în realitate virtuală
- Instrumente tehnologice care îmbunătățesc comunicarea și siguranța
- Creșterea calității experienței vizitatorilor

- Îmbunătățiți-vă serviciile de turism și ospitalitate
- Atrageți o piață mai largă
- Arătați că sunteți o afacere incluzivă



feelit.infoproject.eu



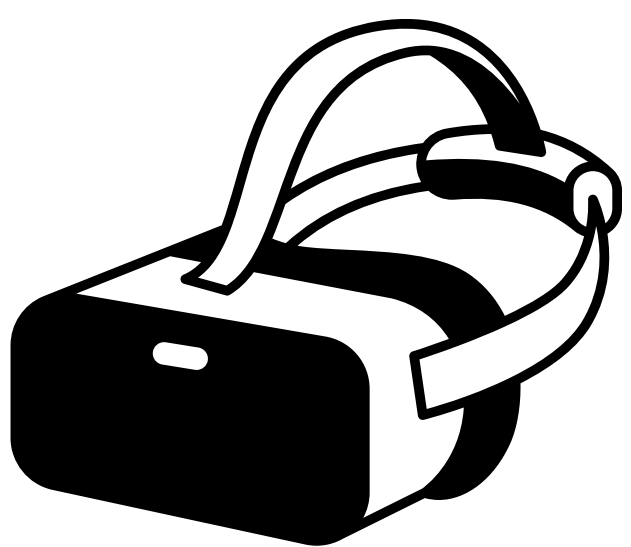
Joc video VR – Zone și scenarii



Jocul video VR acoperă 4 domenii:

- Cazare la hotel, restaurante și cafenele și expoziții, transport
- Prin alegerea unei zone, meniul deschide unul dintre scenariile de învățare
- Scenariile indică: 1) Situații comune 2) servicii suplimentare „incluzive”.
- Imaginile interactive și panourile de text arată cum pot fi tratați vizitatorii surzi și cu deficiențe de auz.

- Diverse Scenarii arată utilizarea dispozitivelor de comunicare, a alarmelor de urgență, a rutelor de evacuare, a semnalizării, a pictogramelor, a instrumentelor digitale de informare etc.
- Scenele ilustrează, de asemenea, modul în care personalul poate comunica și oferi informații în mod eficient



Utilizați o cască VR pentru a vă alătura jocului!

- „Intră în scenă și explorează cu un videoclip captivant de 360 de grade”
- Apropie-te și activează panourile de informații și instrumentele interactive, învățând pe măsură ce mergi

Scenariul jocului video: Restaurante și cafenele, afișaj cu mâncare și meniu

3



Visible Products

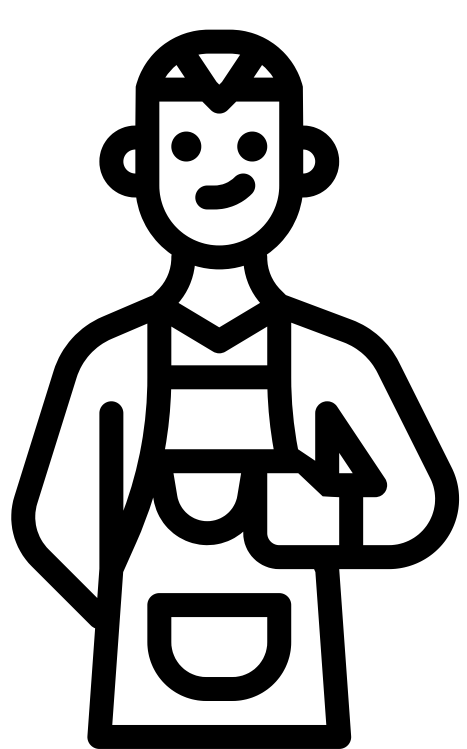


A glass showcase in a café or restaurant is incredibly helpful for deaf customers, as it provides a clear, visual way to see and select items without relying on verbal communication. This accessible display allows them to browse the offerings, ask for specific items by pointing, and feel more independent and included. Additionally, a well-organized showcase reduces potential misunderstandings, enhancing the dining experience for everyone.



“**Panoul pop-up precizează:** O vitrină de sticlă într-o cafenea sau un restaurant este incredibil de utilă pentru clienții surzi, deoarece oferă o modalitate clară, vizuală de a vedea și selecta articolele fără a se baza pe comunicarea verbală. Acest afișaj accesibil le permite să răsfoiască ofertele, să solicite anumite articole prin indicare și să se simtă mai independenți și mai incluși. O vitrină bine organizată, cu informații precise, reduce potențialele neînțelegeri, îmbunătățind experiența de luat masa pentru toată lumea.

”



Sfaturi cheie pentru restaurante și cafenele

- Furnizarea de informații despre alimente și ingrediente pe afișaje și meniuri; Meniuri cu imagini; Cod QR la mese
- Semne de IEȘIRE și semne de toaletă marcate clar
- Alarmer de urgență cu lumină intermitentă
- Creion și hârtie disponibile pe teighea pentru a facilita comunicarea.



feelit.infoproject.eu



Scenariu jocului video: Cazare – Echipamente pentru camera de hotel



Această cameră de hotel este echipată cu diverse dispozitive portabile și fixe pentru a sprijini oaspeții surzi sau cu probleme de auz. Un „Kit pentru surzi” oferit de hotel este pe birou, evidențiat cu portocaliu.

Făcând clic pe marcajul portocaliu, o fereastră pop-up cu text explică conținutul acestuia. Alarma de pe perete are atât sunet, cât și o lumină intermitentă pentru a alerta oaspetele în caz de urgență.



“ **Panoul pop-up de deasupra patului precizează:** Soneriile pentru persoanele cu deficiențe de auz, cunoscute și sub denumirea de sonerii pentru surzi sau sisteme de alertă, sunt concepute pentru a ajuta persoanele surde sau cu deficiențe de auz să fie conștiente de vizitatorii de la ușă. Aceste dispozitive folosesc semnale vizuale, tactile sau amplificate pentru a alerta utilizatorii când cineva este la ușă. ”

Scenariu joc video: Cazare – Urgență: alarmă de incendiu!

5



În acest scenariu, fumul apare pe tavanul camerei și declanșează alarma de incendiu. Zgomotul oamenilor care strigă și aleargă se aude în videoclip – dar oaspetele care este surd nu aude asta, desigur.



Pe măsură ce fumul se îngroașă, oaspetele este alertat de alarma intermitentă, merge la ușă și o deschide. Oamenii aleargă pe coridor spre scara de incendiu.



Datorită alarmei intermitente de pe perete, oaspetele este avertizat de pericol și iese în siguranță din cameră și departe de foc. Unele tipuri de alarme de pernă vibrantă pot fi cuplate la sistemul general de alarmă, oferind o mai mare securitate oaspeților care sunt surzi.

Scenariu de jocuri video: Expoziția – Design, plan general, iluminare



Proiectarea spațiilor expoziționale și a exponatelor necesită o atenție deosebită la amenajarea exponatelor și a mobilierului, având în vedere căile pe care le vor urma vizitatorii, apropierea vizitatorilor de exponate, iluminat, acustică și semnalizare.

Pictogramele sunt utile în special în semnalizare pentru servicii de orientare și indicare, de ex. toalete.

Alarmerle de urgență ar trebui să aibă lumini intermitente.



În scenariul „Expoziție inclusivă”, putem observa că fiecare tablou are în apropiere un cod QR. Vizitatorul scanează codul QR cu dispozitivul său mobil care se conectează fie la informații scrise (sau audio) despre pictură, care sunt furnizate într-o aplicație mobilă sau pe o pagină web.

O iluminare bună este importantă pentru vizitatorii care sunt capabili să citească pe buze, când vorbește un ghid, de exemplu. Expozițiile sunt de cele mai multe ori spații liniștite, iar cei cu deficiențe de auz pot avea dificultăți în a urmări ceea ce se spune cu voce scăzută într-un tur ghidat. Ghizii ar trebui să fie conștienți de faptul că unii vizitatori ar putea avea nevoie să stea aproape de ei și să le vadă fața, astfel încât să le citească buzele.



Scenariu de jocuri video: Expoziția – Informare, îndrumare, semnalizare

7



Într-un tur ghidat, vizitatorii care sunt surzi și cei cu deficiențe de auz (sau cei care nu înțeleg limba) pot fi în imposibilitatea de a urmări informațiile vorbite. Mijloacele alternative de informare ar trebui oferite sub forma unui ghid al expoziției, pliante sau informații digitale folosind, de exemplu, coduri QR.



Muzeele și galeriile sunt încurajate să ofere un „Ghid de acces” pentru vizitatori, care să descrie informațiile generale ale acestora și serviciile accesibile pe care le oferă, cum ar fi tururi ghidate pentru vizitatorii cu deficiențe senzoriale.

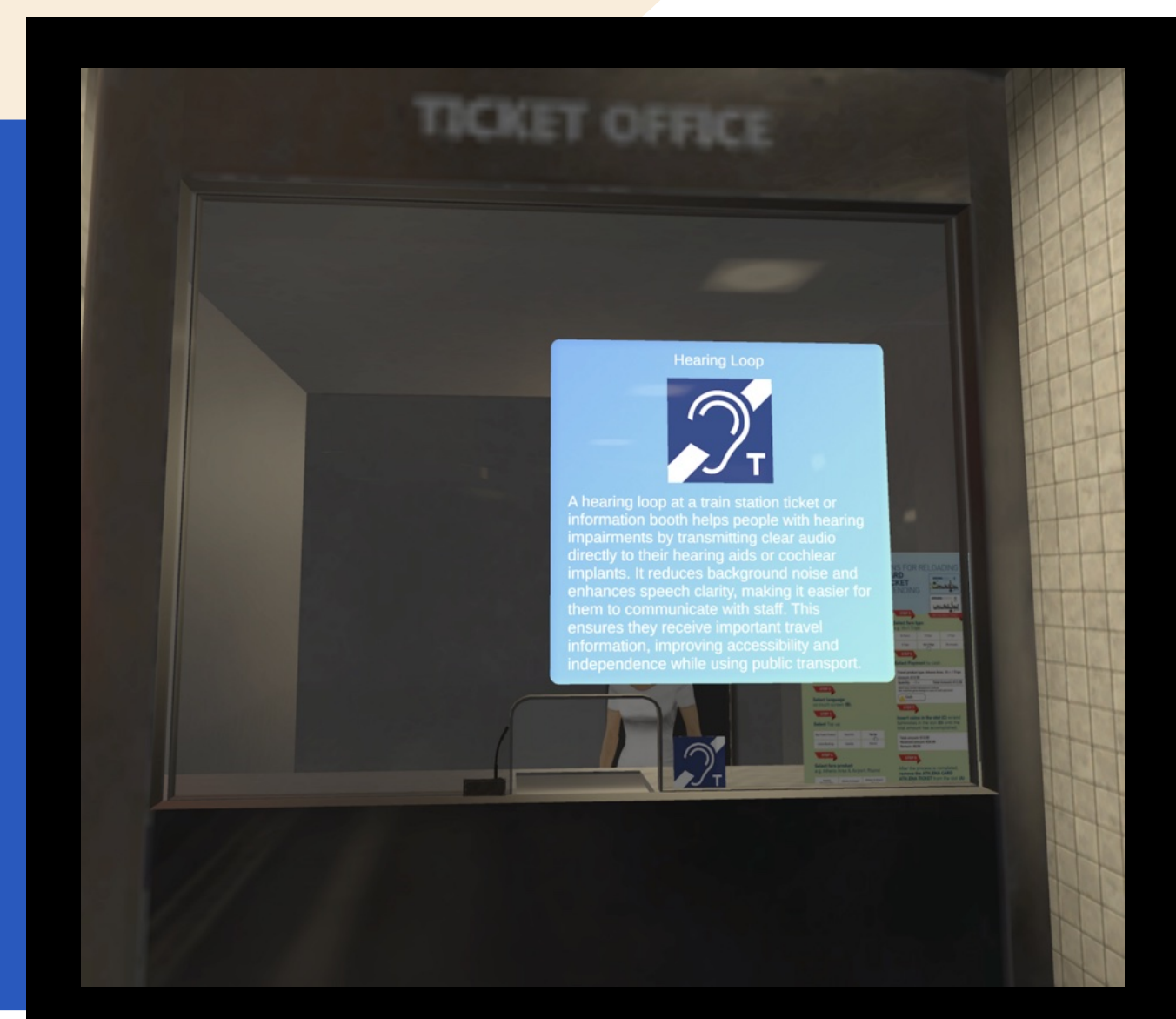
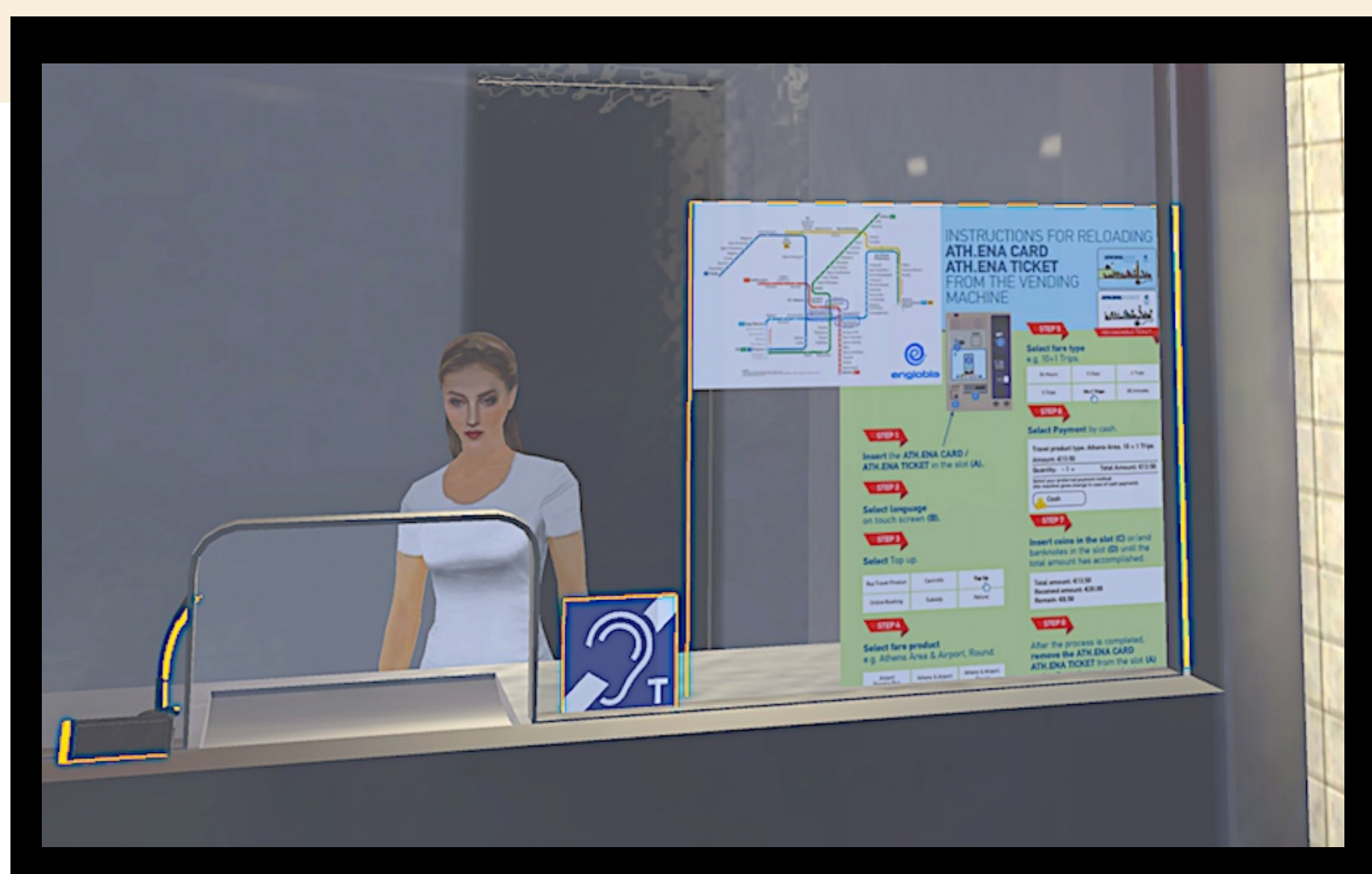
- Informațiile digitale sunt utile în special pentru persoanele surde sau cu deficiențe de auz.
- Unele muzee și galerii pot include videoclipuri în limbajul semnelor pe site-urile web sau în aplicațiile lor mobile.



Scenariul jocului video: Transport – Gara, casa de bilete



Călătoriile pot prezenta multe provocări pentru cei surzi sau cu probleme de auz. Managerii stațiilor de cale ferată și de metrou ar trebui să ia în considerare nevoia de informații vizuale sub formă de text și imagini, cum ar fi pictograme. Semnalizarea electronică este vitală pentru anunțarea trenurilor care sosesc și pleacă.



Microfoanele și difuzoarele de la casele de bilete pot ajuta clienții cu deficiențe de auz. Unele sisteme moderne includ tehnologia vorbire în text, afișând cuvintele rostite ale angajatului pe un ecran pentru o citire ușoară. O buclă auditivă (indicată printr-o pictogramă), transmite un sunet clar direct la protezele auditive sau la implanturile cohleare ale pasagerului. Reduce zgomotul de fundal și îmbunătățește claritatea vorbirii, facilitând comunicarea cu personalul în timp ce folosesc transportul public.

NÎn terminalele de transport, iluminarea bună și semnalizarea clară sunt esențiale pentru pasagerii surzi și cu deficiențe de auz, deoarece aceștia, depind de informațiile vizuale pentru orientare și ghidare. Iluminarea bună susține și comunicarea pentru cei care sunt capabili să citească pe buze.



Scenariul jocurilor video: Transport – Informații de călătorie, prin intermediul ecranelor electronice de la bord

9



Vagoanele moderne de metrou oferă hărți iluminate ale rutelor, aflate deasupra înălțimii capului, care arată stațiile de-a lungul rutei și indică direcția de călătorie și progresul trenului către destinație. Acest lucru le permite pasagerilor să vadă când trenul se apropie de stația lor. Cei care nu aud anunțurile prin difuzoare sunt informați de lumini care apar pe harta rutei, astfel încât să poată coborî la stația potrivită.

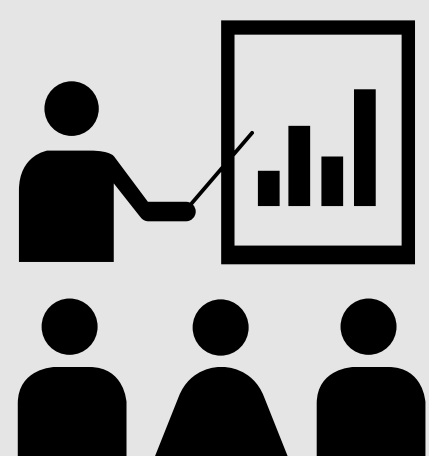


Ecranele din vagoane care afișează informații și anunțuri ajută persoanele cu deficiențe de auz oferind actualizări vizuale despre rute, anunțuri despre opriri, întârzieri și mesaje de siguranță. Aceste ecrane asigură că pasagerii primesc informații importante de călătorie fără a se baza pe anunțuri audio, făcând călătoria cu trenul accesibilă, convenabilă și incluzivă pentru cei surzi sau cu probleme de auz.

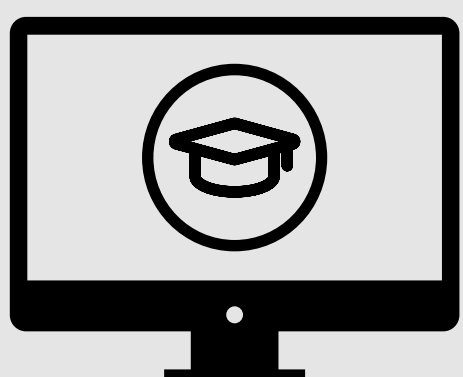
Pe lângă ajutoarele tehnice, pictogramele și informațiile scrise pentru persoanele surde sau cu probleme de auz, instruirea personalului este esențială pentru a asigura o bună comunicare și siguranță pentru acești pasageri.



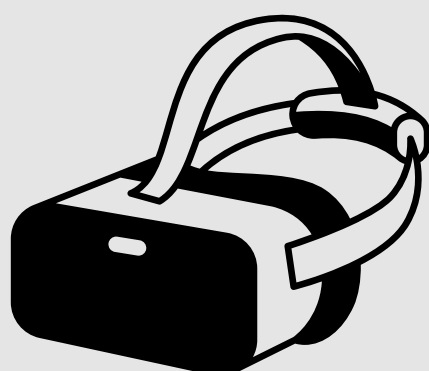
Obțineți calificarea FEEL IT – veți afla mai multe!



Curriculum de formare FEEL IT despre cum să proiectați tururi accesibile și inclu



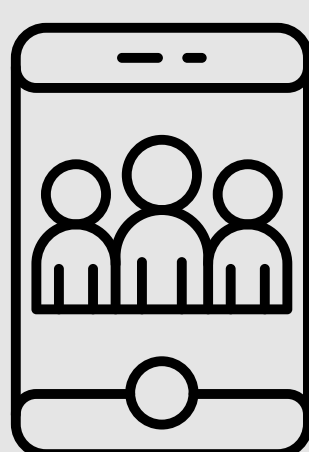
Platformă de e-learning online cu videoclipuri în limbajele semnelor greacă, italiană și română și subtitrare



Realitatea virtuală captivantă și joc interactiv 3-D pentru computer



Manual pentru furnizorii de turism pentru a înțelege nevoile vizitatorilor cu deficiențe de auz



Comunitatea online de operatori FEEL IT gata să sprijine vizitatorii cu deficiențe de auz

[Alăturați-vă comunității noastre online FEEL IT](#)



Certificat de pregătire FEELIT

emis de Compania de Certificare din Cipru - CyCert

FEEL IT este un program european de formare de referință dezvoltat cu participarea experților și studenților surzi și cu deficiențe de auz și este disponibil pentru profesioniștii din turism și cursanților la formare profesională.

Parteneri FEEL IT

- Universitatea din Attica de Vest, Grecia
- Institutul Postliceal Phoenix, România
- Omegatech, Grecia
- Rețeaua europeană pentru turism accesibil (ENAT), Belgia
- CEIPES, Italia
- Institutul de Antreprenariat și Dezvoltare, Grecia
- CYCERT, Cipru



Co-finanțat de
Uniunea
Europeană

Proiectul FEEL IT

Finanțat de Uniunea Europeană. Punctele de vedere și opiniile exprimate aparțin, însă, exclusiv autorului (autorilor) și nu reflectă neapărat punctele de vedere și opiniile Uniunii Europene sau ale Agenției Executive Europene pentru Educație și Cultură (EACEA). Nici Uniunea Europeană și nici EACEA nu pot fi considerate răspunzătoare pentru acestea.

Contactați-ne astăzi la: feelit.erasmus.project@gmail.com | Copyright, 2025