



plataforma representativa estatal
de personas con discapacidad física

PREDIF
Avd. Doctor García Tapia, 129-Local 5
28030 Madrid
Tif. 91.371.52.94
www.predif.org
predif@predif.org

Con la colaboración de:

Fundación
Vodafone
España



Turismo Accesible y Atención al Cliente con discapacidad y otras necesidades diversas



Fundación
Vodafone
España



Curso de 12 horas para mejorar la atención ofrecida a las personas con discapacidad en los establecimientos y destinos turísticos, así como ofrecer herramientas para auto-diagnosticar la accesibilidad de los establecimientos turísticos, gestionar su mantenimiento y poner en marcha actuaciones de mejora.

DESTINATARIOS

- Estudiantes de las titulaciones de turismo u otras carreras relacionadas, de distintos cursos.
- Profesionales del sector turístico de las administraciones públicas locales y/o las empresas turísticas locales.

EQUIPO DOCENTE

Ignacio Osorio de Rebellón Villar. Resp. Accesibilidad de PREDIF

Tatiana Alemán Selva. Directora Técnica PREDIF

Isidro Martín del Río. Técnico de accesibilidad de PREDIF

Noelia Cuenca Galán. Resp. Proyectos Sociales y Asistencia Personal PREDIF

Óscar García Muñoz. Director "dilofácil"

Marcela Vega Higuera. Gerente Calícrates

Francisco José Ruiz Díaz. Arquitecto

LUGAR

Centro de Turismo de Valencia

Prolongación Paseo de la Alameda 37.

46023 Valencia

PROGRAMA

Martes 10 de noviembre de 2015

8:30 - 8:45 Entrega de documentación

8:45 - 9:00 Inauguración

9:00 - 9:45 ¿Qué es el turismo accesible?

- Definición conceptual
- Principios del Turismo Accesible y Ventajas
- Mercado potencial del Turismo Accesible

9:45 - 10:30 Impacto de los hábitos turísticos de las personas con discapacidad en el sector turístico

- Hábitos turísticos de las personas con discapacidad

- Razones para escoger o no un establecimiento de la oferta turística.

10:30 - 11:00 Pausa café

11:00 - 12:30 Atención al cliente con discapacidad y con necesidades diversas

- Explicación y diferenciación de términos conceptuales
- Tipología de discapacidades
- Las consecuencias de las grandes discapacidades en el desarrollo de la actividad turística de las personas afectadas; principales necesidades de los turistas.
- Pautas de atención al cliente con necesidades especiales.

12:30 - 13:30 La experiencia de los turistas con discapacidad

13:30 - 15:00 Actividad práctica: ponte en mi lugar

Miércoles, 11 de noviembre de 2015

9:00 - 10:30 Mesa redonda: Buenas prácticas de Turismo Accesible en España

10:30 - 11:00 Legislación básica de Accesibilidad y Turismo Accesible de obligado cumplimiento

- Comparativa de la Legislación a nivel Europeo, Estatal y Autonómico.

11:00 - 11:30 Pausa café

11:30 - 13:00 ¿Cómo mejorar la accesibilidad de los recursos turísticos?

- Requisitos básicos de accesibilidad que deben reunir los recursos turísticos.
- Aspectos claves a tener en cuenta según la tipología de los establecimientos: oficinas de turismo, alojamientos, restaurantes, museos, espacios naturales, playas, espacios de congresos.

13:00 - 13:30 ¿Cómo organizar actividades turísticas accesibles?

- ¿Cómo organizar una visita guiada adaptada?
- ¿Cómo hacer una obra de teatro accesible?
- Ejemplos de buenas prácticas

13:30 - 15:00 Actividad práctica: ¿Cómo hacer un autodiagnóstico de accesibilidad y ofrecer la información al cliente de forma correcta?