



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

7 y 8 de noviembre de 2017



Inscripción

Organizado por PREDIF, PREDIF región de Murcia y el Instituto de Turismo de la Región de Murcia en colaboración con la Dirección General de Políticas de apoyo a la discapacidad.

Curso de 10 horas de duración que tiene como objetivo mejorar la atención ofrecida a las personas con discapacidad, en los distintos establecimientos y destinos turísticos, y ofrecer herramientas para auto-diagnosticar la accesibilidad de los recursos, gestionar su mantenimiento y poner en marcha actuaciones de mejora.

DESTINATARIOS

- Alumnos de las titulaciones de turismo u otras carreras relacionadas, de distintos cursos.
- Profesionales del sector turístico de las administraciones públicas locales.
- Profesionales de las empresas turísticas locales.
- Trabajadores o voluntarios del movimiento asociativo de personas con discapacidad.

El procedimiento de selección de los participantes es por orden de inscripción. El seminario será completamente gratuito para los asistentes.

El aforo de los cursos será de 60 a 100 personas, dependerá del lugar dónde se celebren.

PREDIF gestionará las inscripciones de los alumnos que participarán en los cursos.

Formación gratuita y certificado de asistencia.

EQUIPO DOCENTE

Ignacio Osorio de Rebellón Villar. Responsable del Área de Accesibilidad Universal de PREDIF.

Isidro Martín del Rio. Técnico de Turismo Accesible de PREDIF.

Iván López Guerrero. Técnico de Turismo Accesible de PREDIF.

LUGAR: Centro de Cualificación Turística (Calle Pintor Aurelio Pérez, 1. 30006 – Murcia)

Programa de formación

Primera jornada (7 de noviembre)

08:00 – 09:00 h Entrega de documentación e inauguración del curso:

- Dña. Carmen Reverte Martín, directora del centro de Cualificación Turística.
- Lola Valverde, presidenta de PREDIF Murcia.

09:00 – 10:30 h ¿Qué es el turismo accesible? (1 h y 15 min.)

- Definición conceptual
- Principios del Turismo Accesible
- Mercado potencial del Turismo Accesible
- Hábitos turísticos de las personas con discapacidad
- Buenas prácticas de Turismo Accesible en España

10:30 – 11:30 h Atención al cliente con necesidades especiales: (1 h y 15 min.)

- Explicación y diferenciación de términos conceptuales
- Tipología de discapacidades: física, visual, auditiva, intelectual y enfermedad mental.
- Las consecuencias de las grandes discapacidades en el desarrollo de la actividad turística de las personas afectadas
- Pautas de atención al cliente según las necesidades particulares de los turistas con discapacidad.

11:30 - 12:00 h Pausa- café

12:00 – 13:00 h Actividad práctica: “*ponte en mi lugar*” (1 h.)

Los alumnos harán un recorrido por el edificio en el que se imparte el curso utilizando sillas de ruedas, antifaces y bastones para ponerse en la situación de una persona con discapacidad.

13:00 – 14:00 h Mesa de experiencias de viajeros con discapacidad (1 h.)

Personas con discapacidad del movimiento asociativo local contarán en primera persona cuáles son sus necesidades a la hora de hacer turismo y las buenas y malas experiencias que han tenido.

Por la tarde se realizará una actividad práctica, desde la misma sede, para conocer las App. Móvil y la web TUR4all de Turismo Accesible. Consta de una base de datos de recursos turísticos analizados por expertos y por otros usuarios y cuyo objetivo es proporcionar información para que las personas con necesidades de accesibilidad

puedan viajar y disfrutar de los destinos turísticos o participar en las actividades de ocio como cualquier otro turista.

16:30 h Encuentro (en la oficina de turismo o en la propia sede del curso).

17:00 h Explicación de la actividad

17:30 – 19:00 Recogida de datos de establecimientos por las calles de la ciudad.

Segunda jornada (8 de noviembre)

09:00 – 11:00 h Criterios de accesibilidad de aplicación en establecimientos turísticos (1 h.)

- Normativa de accesibilidad aplicable al sector turístico
- Requisitos básicos de accesibilidad que deben reunir los recursos turísticos.
- Otros aspectos claves para tener en cuenta según la tipología de los establecimientos: alojamientos, restaurantes, oficinas de turismo, museos, estaciones náuticas, playas, etc.

11:00 - 11:30 h Pausa

11:30 - 12:30 h Actividad práctica (1 h.)

- Los alumnos expondrán los resultados del ejercicio práctico realizado en la tarde anterior.

12:30 – 13:00 h Cómo organizar actividades turísticas accesibles (media h)

- En espacios naturales, museos, teatros, congresos, viajes.

13:00 – 14:00 h Mesa de buenas prácticas de accesibilidad en destinos españoles (1 h.)

Se organizará una mesa con profesionales del sector turístico local que darán a conocer iniciativas de referencia del turismo accesible en el destino o región.

14:00 h Clausura