



**PREDIF**  
Avd. Doctor García Tapia, 129-Local 5  
28030 Madrid  
Tif. 91.371.52.94  
[www.predif.org](http://www.predif.org)  
[predif@predif.net](mailto:predif@predif.net)

Con la colaboración de:



**Santiago de Compostela**  
“Turismo Accesible y Atención al Cliente con discapacidad u otras necesidades diversas”



Organizado por...



Curso de 10 horas de duración 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.

#### LUGAR

##### Centro Superior de Hostelería de Galicia

Carretera Santiago - Noia Km1 (A Barcia)

15896 Santiago de Compostela (A Coruña)

#### PROFESORES

Tatiana Alemán Selva. Directora Técnica de PREDIF

Isidro Martín del Río. Técnico de accesibilidad de PREDIF.

#### PROGRAMA

##### Primera jornada

**9:30 – 9:45 Entrega de documentación**

**9:45 -10:00 Inauguración**

**10:00 – 10:45 ¿Qué es el turismo accesible?**

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

**10:45 – 11:30 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.

**11:30 – 12: 00 Pausa café**

**12:00 a 13:30 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.

**13:30 a 14:30 h Actividad práctica: práctica ponte en mi lugar**

#### Segunda jornada

**9:00 – 10:30 Mesa redonda: Buenas práctica de Turismo Accesible en España (1h 30´)**

- Representante de Fundación Vodafone
- Representante de una administración pública
- Representante del sector hotelero o de restauración
- Representante del ámbito cultural

**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 – 14:30 Actividad práctica: ¿Cómo hacer un autodiagnóstico de accesibilidad y ofrecer la información al cliente de forma correcta?**