



**ACCESS IT**

**ACCESS-IT**

Innovación para el turismo accesible  
en Espacios Naturales y Rurales

Proyecto No: 2019-1-PL01-KA202-065140

# Escenarios para sesiones prácticas

**Trainers Toolkit**

GL1



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

El contenido de este documento ha sido elaborado íntegramente por el proyecto ACCESS-IT y refleja solo los puntos de vista de los autores. Por tanto, la EACEA y la Comisión Europea se abstiene de responsabilidades por ellos.

# ACTIVIDAD 1

## El recorrido de los visitantes - Puntos de contacto y requisitos de accesibilidad

<b>Tipo de actividad</b>	<b>Actividad de formación en grupo</b> <p>Los participantes en el ejercicio pueden ser gestores o personal que presten o quieran prestar servicios turísticos accesibles, en</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• hoteles, hostales, moteles, alojamientos de alquiler vacacional;</li><li>• lugares y atracciones de turismo cultural: edificios religiosos, museos, etc.</li><li>• restaurantes, cafés, bares, etc;</li><li>• lugares de esparcimiento y relajación: piscinas, gimnasios, parques infantiles, jardines públicos, parques;</li><li>• puntos de servicio e instalaciones con acceso para el público: oficinas de información turística, tiendas, agencias de viajes; aseos públicos</li><li>• etc.</li></ul>
<b>Resumen y objetivo de aprendizaje</b>	Comprender el concepto de „Viaje del Visitante” y la importancia de la accesibilidad en todas las partes de la cadena de valor del turismo. Objetivos de aprendizaje: <ul style="list-style-type: none"><li>• adquirir conocimientos sobre las fases del „Visitor Journey” y la necesidad de una calidad sin fisuras en el acceso</li><li>• adquirir conocimientos sobre la prestación de servicios accesibles en cada etapa del viaje del visitante</li><li>• comprender las interrelaciones entre los múltiples proveedores de servicios</li><li>• ser capaz de identificar los „puntos de contacto” y su relevancia para los clientes en una zona rural.</li></ul>
<b>Duración / horario</b>	45 minutos
<b>Número de participantes</b>	Actividad de formación en grupo (de 10 a 20 personas). La actividad puede tener lugar de forma presencial (10-15 personas) o en línea (20 personas)
<b>Materiales y entorno</b>	Formador. La sala de reuniones debe disponer de mesas para poder trabajar en pequeños grupos de 4-5 personas. Materiales: <ul style="list-style-type: none"><li>• Tutor/presentador: 1 PC/portátil, pantalla grande, conexión a Internet</li><li>• Grupos de trabajo: 1 PC/grupos. Ordenador portátil con MS WORD por grupo, conexión a Internet</li><li>• Rotafolio y rotuladores.</li></ul> Como alternativa a la formación presencial, es posible realizar la sesión en línea, con el tutor presentando la formación y las instrucciones, utilizando una pizarra digital. Por ejemplo, Miro.
<b>Procedimiento de realización (instrucciones / notas de los formadores)</b>	Instrucciones de la sesión <ol style="list-style-type: none"><li>1. Presentación del proyecto, del profesor, de los participantes</li><li>2. Información sobre el objetivo de la sesión</li><li>3. Presentación de las cuestiones teóricas relacionadas con el tema. 4. Explicación del significado de Viaje del Visitante y de la cadena de servicios turísticos. Identificación de los requisitos de los turistas con necesidades específicas de acceso a la hora de planificar un viaje y la necesidad de datos e información objetiva.</li><li>4. Asignación de un caso de turistas con necesidades específicas de acceso a cada grupo para diseñar un Viaje del Visitante basado en los requisitos específicos de la „persona”.</li></ol> Debate sobre los resultados del ejercicio: preguntas y respuestas. <ol style="list-style-type: none"><li>1. Conclusiones por parte del tutor.</li><li>2. Los participantes rellenan un formulario de evaluación del curso.</li></ol>
<b>Consejos y recomendaciones para los formadores</b>	El formador debe tener experiencia en técnicas de Turismo Accesible y en conceptos y estrategias de Turismo para Todos.
<b>Variantes / posibilidad de adaptación</b>	Instrucción en el aula o en línea.
<b>Folleto y otros recursos</b>	Directriz 1. Cómo evaluar la accesibilidad de un producto o servicio turístico Descripción del proyecto

## ACTIVIDAD 2

# Por qué evaluar la accesibilidad de los productos y servicios del entorno turístico para los visitantes con diversas necesidades específicas de acceso

<b>Tipo de actividad</b>	<b>Actividad de formación en grupo</b> <p>Los participantes en el ejercicio pueden ser gestores o personal que presten o quieran prestar servicios turísticos accesibles, en</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• hoteles, hostales, moteles, alojamientos de alquiler vacacional;</li><li>• lugares y atracciones de turismo cultural: edificios religiosos, museos, etc.</li><li>• restaurantes, cafés, bares, etc;</li><li>• lugares de esparcimiento y relajación: piscinas, gimnasios, parques infantiles, jardines públicos, parques;</li><li>• puntos de servicio e instalaciones con acceso para el público: oficinas de información turística, tiendas, agencias de viajes; aseos públicos</li><li>• etc.</li></ul>
<b>Resumen y objetivo de aprendizaje</b>	<b>Objetivos de aprendizaje:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Adquirir conocimientos sobre por qué evaluar (qué datos y descripciones recopilar) la accesibilidad de los entornos, productos y servicios turísticos para los visitantes con diversos requisitos específicos de acceso,</li><li>• comprender los requisitos de acceso específicos de cada tipo de clientes</li></ul>
<b>Duración / horario</b>	45 minutos
<b>Número de participantes</b>	Actividad de formación en grupo (de 10 a 20 personas). La actividad puede tener lugar de forma presencial (10-15 personas) o en línea (20 personas)
<b>Materiales y entorno</b>	El formador. La sala de reuniones debe disponer de mesas para poder trabajar en pequeños grupos de 4-5 personas. Materiales: <ul style="list-style-type: none"><li>• Tutor/presentador: 1 PC/portátil, pantalla grande, conexión a Internet</li><li>• Grupos de trabajo: 1 PC/portátil con MS WORD por grupo, conexión a Internet</li><li>• Rotafolio y rotuladores.</li></ul> Como alternativa a la formación presencial, es posible realizar esta sesión en línea, con el tutor presentando la formación y las instrucciones.
<b>Procedimiento de realización (instrucciones / notas de los formadores)</b>	Instrucciones de la sesión <ol style="list-style-type: none"><li>1. Presentación del proyecto, del profesor, de los participantes</li><li>2. Información sobre el objetivo de la sesión</li><li>3. Presentación de las cuestiones teóricas relacionadas con el tema (por qué evaluar la accesibilidad de un lugar, producto o servicio turístico). Explicación de los principales indicadores/evaluaciones de accesibilidad y técnicas</li><li>4. Cómo identificar los requisitos específicos de los clientes y las técnicas para adaptarlos a la recogida de datos, la divulgación de información y la atención al cliente</li><li>5. Asignar un conjunto de requisitos turísticos a cada grupo para que identifique qué debe evaluar para proporcionar la información pertinente a cada „grupo”</li></ol> Debate sobre los resultados del ejercicio: preguntas y respuestas. <ol style="list-style-type: none"><li>1. Conclusiones por parte del tutor.</li><li>2. Los participantes rellenan un formulario de evaluación del curso.</li></ol>
<b>Consejos y recomendaciones para los formadores</b>	El formador debe tener experiencia en técnicas de Turismo Accesible
<b>Variantes / posibilidad de adaptación</b>	Instrucción en el aula o en línea.
<b>Folleto y otros recursos</b>	Directriz 1. Cómo evaluar la accesibilidad de un producto o servicio turístico Etiqueta de la discapacidad Descripción del proyecto

## ACTIVIDAD 3

# Auditorías de acceso: herramientas y métodos prácticos para medir y describir una instalación o servicios turísticos a pequeña escala

<b>Tipo de actividad</b>	<b>Actividad de formación en grupo</b> <p>Los participantes en el ejercicio pueden ser gestores o personal que presten o quieran prestar servicios turísticos accesibles, en</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• hoteles, hostales, moteles, alojamientos de alquiler vacacional;</li><li>• lugares y atracciones de turismo cultural: edificios religiosos, museos, etc.</li><li>• restaurantes, cafés, bares, etc;</li><li>• lugares de esparcimiento y relajación: piscinas, gimnasios, parques infantiles, jardines públicos, parques;</li><li>• puntos de servicio e instalaciones con acceso para el público: oficinas de información turística, tiendas, agencias de viajes; aseos públicos</li><li>• etc.</li></ul>
<b>Resumen y objetivo de aprendizaje</b>	Objetivos de aprendizaje: <ul style="list-style-type: none"><li>• Adquirir habilidades prácticas para realizar una evaluación de la accesibilidad de una instalación o servicio turístico a pequeña escala,</li><li>• adquirir conocimientos sobre los procedimientos para realizar una auditoría de accesibilidad, teniendo en cuenta las funciones de aproximación, entrada y uso de una instalación</li><li>• familiarizarse con las herramientas y cómo utilizarlas</li><li>• utilizar las listas de comprobación de la auditoría de accesibilidad y la Declaración de Acceso de Pantou (plantilla)</li><li>• adquirir conocimientos sobre lo que hay que evaluar (toma de medidas, fotografías y vídeos)</li></ul>
<b>Duración / horario</b>	60 minutes plus practical outdoor exercise
<b>Número de participantes</b>	Actividad de formación en grupo (de 10 a 20 personas). La actividad puede tener lugar de forma presencial (10-15 personas) o en línea (20 personas)
<b>Materiales y entorno</b>	El formador. La sala de reuniones debe disponer de mesas para poder trabajar en pequeños grupos de 4-5 personas. Materiales: <ul style="list-style-type: none"><li>• Tutor/presentador: 1 PC/portátil, pantalla grande, conexión a Internet</li><li>• Grupos de trabajo: 1 PC/portátil con MS WORD por grupo, conexión a Internet, 1 cinta métrica y/o dispositivo de medición láser,</li><li>• 1 cámara de teléfono inteligente.</li><li>• Rotafolio y rotuladores.</li></ul> Como alternativa a la formación presencial, es posible realizar una sesión introductoria en línea, con el tutor presentando la formación y la instrucción. La sesión práctica se realizará normalmente „in situ” con trabajo en grupo en un local turístico. Cuando esto no sea posible, los alumnos podrán realizar las tareas por su cuenta, con un supervisor a distancia „de guardia”, utilizando una conexión de vídeo en directo, por ejemplo, Skype.
<b>Procedimiento de realización (instrucciones / notas de los formadores)</b>	<b>Instrucción de la sesión</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Presentación del proyecto, del profesor, de los participantes</li><li>2. Información sobre el objetivo de la sesión</li><li>3. Presentación de las cuestiones teóricas relacionadas con el tema (cómo evaluar la accesibilidad de un lugar, producto o servicio turístico).</li><li>4. Explicación de las técnicas de evaluación,</li></ol> <b>Realización de una evaluación de la accesibilidad (60 minutos).</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dividir a los participantes en grupos y asignar un caso de evaluación a cada grupo.</li><li>2. Trabajo de evaluación realizado „sobre el terreno” por grupos: observación, medición, descripción, registro. Realizado bajo la supervisión del tutor.</li></ol> <b>Presentación de los resultados de la evaluación</b> <p>Problemas encontrados durante la realización de la evaluación, soluciones adoptadas. Comprensión de la pregunta de la lista de control, etc.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Conclusiones del tutor.</li><li>2. Los participantes rellenan un formulario de evaluación del curso.</li></ol>
<b>Consejos y recomendaciones para los formadores</b>	El formador debe tener experiencia en la realización de evaluaciones de accesibilidad y disponer de varios casos prácticos para presentar.
<b>Variantes / posibilidad de adaptación</b>	La realización de la evaluación de la accesibilidad no es posible como curso en línea. Como alternativa, los alumnos podrían ver vídeos de la evaluación en diferentes sitios. Esto limitaría la experiencia de rellenar la Declaración de Accesibilidad de Pantou.
<b>Folleto y otros recursos</b>	Directriz 1. Cómo evaluar la accesibilidad de un producto o servicio turístico Descripción del proyecto

## ACTIVIDAD 4

# Utilizar la plantilla de la Declaración de Acceso de Pantou y elaborar la Guía de Acceso

<b>Tipo de actividad</b>	<b>Actividad de formación en grupo</b> <p>Los participantes en el ejercicio pueden ser gestores o personal que presten o quieran prestar servicios turísticos accesibles, en</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• hoteles, hostales, moteles, alojamientos de alquiler vacacional;</li><li>• lugares y atracciones de turismo cultural: edificios religiosos, museos, etc.</li><li>• restaurantes, cafés, bares, etc;</li><li>• lugares de esparcimiento y relajación: piscinas, gimnasios, parques infantiles, jardines públicos, parques;</li><li>• puntos de servicio e instalaciones con acceso para el público: oficinas de información turística, tiendas, agencias de viajes; aseos públicos</li><li>• etc.</li></ul>
<b>Resumen y objetivo de aprendizaje</b>	<b>Objetivos de aprendizaje:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Adquirir conocimientos sobre cómo utilizar la plantilla de la Declaración de Accesibilidad de Pantou como guía para informar y publicar los resultados de una evaluación de accesibilidad.</li><li>• Adquirir conocimientos para preparar una Guía de Acceso de las instalaciones inspeccionadas</li></ul>
<b>Duración / horario</b>	60 minutos
<b>Número de participantes</b>	Actividad de formación en grupo (de 10 a 20 personas). La actividad puede tener lugar de forma presencial (10-15 personas) o en línea (20 personas)
<b>Materiales y entorno</b>	Formador. La sala de reuniones debe disponer de mesas para poder trabajar en pequeños grupos de 4-5 personas. Materiales: <ul style="list-style-type: none"><li>• Tutor/presentador: 1 PC/portátil, pantalla grande, conexión a Internet</li><li>• Grupos de trabajo: 1 PC/portátil con MS WORD por grupo, conexión a Internet, 1 cinta métrica y/o dispositivo de medición láser,</li><li>• 1 cámara de teléfono inteligente.</li><li>• Rotafolio y rotuladores. As an alternative to face-to-face training, this session can be arranged online with small groups.</li></ul>
<b>Procedimiento de realización (instrucciones / notas de los formadores)</b>	<b>Instrucción de la sesión</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Presentación del proyecto, del profesor, de los participantes</li><li>2. Información sobre el objetivo de la sesión</li><li>3. Explicación de un „modelo” de Declaración de Acceso a Pantou y su contenido.</li><li>4. Verificación de la Declaración de Acceso de Pantou por parte de cada grupo utilizando la información recogida durante la sesión 3</li><li>5. Diseñar y redactar una Guía de Acceso utilizando los datos recogidos</li><li>6. Discusión del proceso de evaluación y de los informes.</li><li>7. Conclusiones por parte del tutor.</li><li>8. Los participantes rellenan un formulario de evaluación del curso.</li></ol>
<b>Consejos y recomendaciones para los formadores</b>	El formador debe estar familiarizado con la Declaración de Acceso de Pantou y cómo utilizarla.
<b>Variantes / posibilidad de adaptación</b>	Instrucción en el aula o en línea.
<b>Folleto y otros recursos</b>	Directriz 1. Cómo evaluar la accesibilidad de un producto o servicio turístico Declaración de acceso de Pantou, disponible en: <a href="https://pantou.org/access-statement">https://pantou.org/access-statement</a> Ejemplos de Directrices de Acceso publicadas como material de referencia.