



Módulos de Aprendizaje en Turismo Accesible

MÓDULO DE APRENDIZAJE 4

Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad



Games Without Barriers

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450
CUP code G95G19000500006

The content of this document represents the views of the authors only and is their sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the National Agency or the European Commission or any other body of the European Union. The National Agency and the European Commission do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

Games Without Barriers Aprendizaje lúdico en Turismo Accesible para la Formación profesional

Hoja de identificación del documento

Contract No.:	G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 CUP code G95G19000500006
Project Full Title	Game-based learning in initial VET for Accessible Tourism - Aprendizaje lúdico en Turismo Accesible para la Formación profesional
Document Name	Módulos de Aprendizaje en Turismo Accesible – Módulo 4: Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad
Contributing to	Resultado Intelectual 2 – Módulos de Aprendizaje en Turismo Accesible
Distribution level	Public
Date of Delivery	31/03/2022
Type	Final
Status & Version	Version 1
Number of Pages	93
Author(s)	Representantes de todos los partners
Traductor/a	Mariona Vilanova
IO / Task Responsible	ENAT

Resumen (para su difusión)

El presente documento representa el cuarto de los cuatro Módulos de Formación en Turismo Accesible: Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad. Contiene la descripción detallada de sus cuatro Unidades de Aprendizaje en términos de contenidos, resultados de aprendizaje (conocimientos, habilidades y competencias), material de capacitación para su entrega (presentaciones PPT) y actividades experimentales, en la medida de lo posible basado en el enfoque de entretenimiento educativo, apoyando la clases teóricas y uso de herramientas y plataformas interactivas.

Palabras clave: unidades de aprendizaje y resultados de aprendizaje, material de formación y actividades de apoyo, turismo accesible, turismo para todos, evaluación de accesibilidad, información sobre accesibilidad, servicios de alojamiento, servicios de restauración/alimentación y bebidas, agencias de viajes y sector MICE.

ÍNDICE

Introducción	3
Unidad de Aprendizaje 1 – Visión General	4
LU1 Descripción y Resultados de Aprendizaje	4
UA1 Presentación PPT	6
Unidad de Aprendizaje 2 - Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad – Servicios de Alojamiento	22
LU2 Descripción y Resultados de Aprendizaje	22
UA2 Presentación PPT	24
Unidad de Aprendizaje 3 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad – Restaurantes / Servicios de Alimentos y Bebidas	39
LU3 Descripción y Resultados de Aprendizaje	39
UA3 Presentación PPT	41
Unidad de Aprendizaje 4 - Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad – Agencias de Viaje y sector MICE	53
LU4 Descripción y Resultados de Aprendizaje	53
UA4 Presentación PPT	55

Introducción

El presente documento representa el cuarto de los cuatro Módulos de Formación sobre Turismo Accesible: **MÓDULO 4 "Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad"**.

Contiene cuatro Unidades de Aprendizaje que analizan cómo llevar a cabo la evaluación de la accesibilidad de las instalaciones turísticas y cómo proporcionar información precisa y fiable sobre la accesibilidad

Además de una UA introductoria en la que se aborda el tema de la evaluación de la accesibilidad y el suministro de información sobre la misma en términos generales, las demás UA se centran en los principales sectores de los servicios turísticos que reflejan también los campos de estudio de las escuelas asociadas, como detallado a continuación;

- **Unidad de Aprendizaje 1 – Visión General**
- **Unidad de Aprendizaje 2 - Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad – Servicios de Alojamiento**
- **Unidad de Aprendizaje 3 - Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad – Restaurantes / Servicios de Alimentos y Bebidas**
- **Unidad de Aprendizaje 4 - Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad – Agencias de Viaje y sector MICE**

Cada Unidad de Aprendizaje consta de:

- descripción detallada en términos de contenidos y resultados del aprendizaje, es decir, lo que los estudiantes sabrán, comprenderán y podrán hacer al finalizar cada unidad de aprendizaje, es decir, sus conocimientos, habilidades y competencias.
- materiales de formación de apoyo, principalmente presentaciones PPT, para su impartición
- descripción sintética de las actividades de formación práctica de apoyo a las lecciones teóricas.

A diferencia de los Módulos anteriores, los contenidos del Módulo de Formación 4 fueron desarrollados por la ENAT y no por los profesores de las escuelas asociadas.

Esto se debe a que, al estar el Módulo 4 centrado en la evaluación de la accesibilidad de las instalaciones turísticas, requiere un conocimiento teórico y práctico del tema a desarrollar. Desgraciadamente, debido a la pandemia, la formación de los profesores llevada a cabo durante el evento de formación conjunta del personal de apertura fue sólo teórica, sin la posibilidad de experimentar una actividad de evaluación de la accesibilidad sobre el terreno. Por lo tanto, los profesores habrían tenido dificultades para desarrollar plenamente los temas y definir actividades prácticas de evaluación de la accesibilidad para apoyar los contenidos teóricos.

El módulo 3 se ha puesto a prueba durante el tercer intercambio de grupos de alumnos organizado del 14 al 18 de febrero de 2022 (véase IO5) y se ha perfeccionado sobre la base de los comentarios recibidos.

Unidad de Aprendizaje 1 – Visión General

LU1 Descripción y Resultados de Aprendizaje

Descripción	
Duración de la clase	1h
Contenidos	<ol style="list-style-type: none"> 1. La importancia de una información precisa y fiable sobre la accesibilidad y cómo proporcionarla 2. Los criterios de evaluación de la accesibilidad y su uso <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cómo verificar, evaluar y describir la accesibilidad. ✓ El proceso de evaluación de la accesibilidad de edificios e instalaciones: Llegar, entrar, utilizar ✓ Espacios "funcionales", aseos, conexiones horizontales (camino, puertas, portones, etc.), conexiones verticales (escaleras, rampas, ascensores, etc.), equipamiento. ✓ Descripción de los servicios turísticos accesibles prestados. 3. Utilizar la plantilla de la Declaración de Acceso de Pantou: descripción (texto), medidas y fotos 4. Diferentes canales/medios de comunicación para proporcionar información sobre la accesibilidad 5. La información sobre accesibilidad como herramienta de marketing.
Resultados de Aprendizaje	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> - El alumno entiende los conceptos clave y el proceso de recogida de datos de accesibilidad relacionados con las instalaciones y servicios turísticos - El alumno conoce la existencia de diferentes esquemas de información sobre accesibilidad para evaluar un lugar o instalación turística (por medio de un experto o de una auto-auditoría) - El alumno conoce los principios y las buenas prácticas en la presentación de la información de accesibilidad para los visitantes con diversas discapacidades o requisitos específicos de acceso. - El alumno conoce los principios del diseño universal a la hora de proporcionar información sobre accesibilidad.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - El alumno es capaz de aplicar un esquema existente para la auditoría o auto-auditoría de un lugar o instalación turística. - El alumno es capaz de proporcionar información sobre la accesibilidad en diferentes medios/canales - El alumno es capaz de comunicar la información de accesibilidad de forma alternativa, accesible para los visitantes con diversas discapacidades o requisitos de acceso específicos.
Actividades	
Ejemplos de cómo realizar una auditoría de acceso a espacios comunes a diferentes sectores/servicios turísticos, utilizando la herramienta de recogida de datos Pantou	

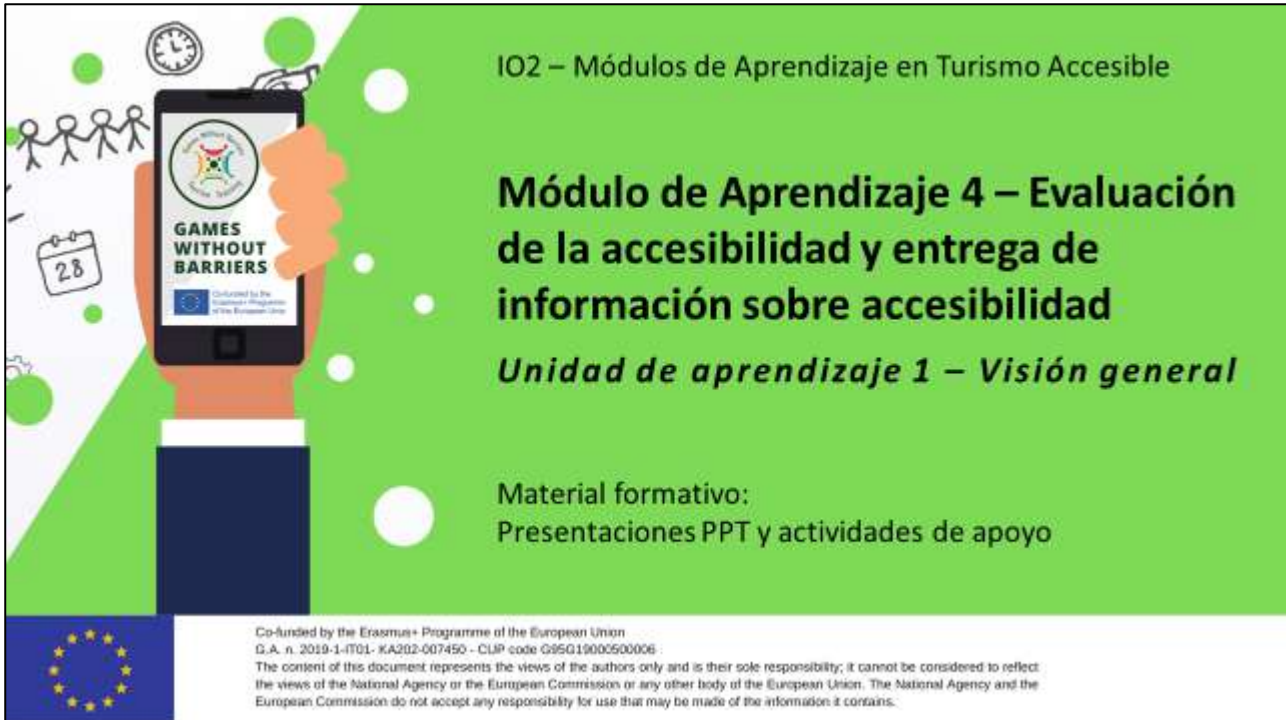


Material de Aprendizaje

Presentación PPT



UA1 Presentación PPT



IO2 – Módulos de Aprendizaje en Turismo Accesible

Módulo de Aprendizaje 4 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad

Unidad de aprendizaje 1 – Visión general

Material formativo:
Presentaciones PPT y actividades de apoyo

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CLIP code G95G19000500006
The content of this document represents the views of the authors only and is their sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the National Agency or the European Commission or any other body of the European Union. The National Agency and the European Commission do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

M4 LU1 – Visión general**Contenidos**

- 1. Importancia de una información precisa y fiable sobre accesibilidad y cómo proporcionarla.**
- 2. Los criterios de evaluación de la accesibilidad y su uso.**
- 3. Información accesible: una herramienta de marketing.**



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training

**M4 LU1 – Visión general****1. Importancia de una información precisa y fiable sobre accesibilidad y cómo proporcionarla**

- Todos los visitantes, y especialmente los que tienen necesidades de acceso específico, necesitan disponer de información práctica, precisa, fiable y actualizada sobre la accesibilidad, que se corresponda con las necesidades individuales de acceso, antes de elegir el destino o los lugares que van a visitar.
- La información sobre accesibilidad permite a los visitantes con necesidades específicas de acceso y a sus familiares y amigos tomar decisiones informadas sobre sus visitas en función de sus necesidades, lo que garantiza una visita y una experiencia más seguras y de mayor calidad.
- Si la información sobre accesibilidad no está claramente disponible, los visitantes pueden no estar seguros de que un lugar sea adecuado para ellos y optar por elegir otro destino.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU1 – Visión general

1. Importancia de una información precisa y fiable sobre accesibilidad y cómo proporcionarla

Es importante proporcionar a los visitantes con necesidades de acceso específicas una información que sea:



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU1 – Visión general

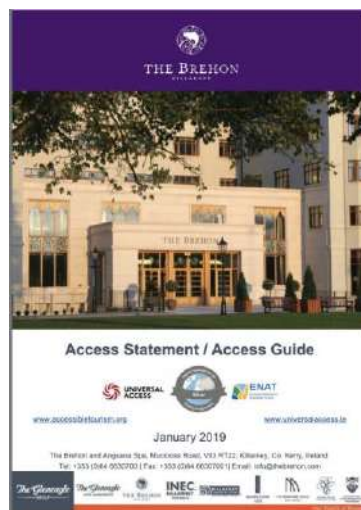
1. Importancia de una información precisa y fiable sobre accesibilidad y cómo proporcionarla

Cómo proporcionar información sobre la accesibilidad

Guía de accesibilidad/Declaración de accesibilidad

Una "Guía de Accesibilidad", también denominada "Declaración de Accesibilidad", es un documento publicado por un proveedor de servicios (o un agente designado) que describe las características de accesibilidad de un servicio y/o instalación turística, de la forma más objetiva y factual posible.

Se utiliza para informar a los clientes o visitantes potenciales sobre la accesibilidad del lugar y/o servicio.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



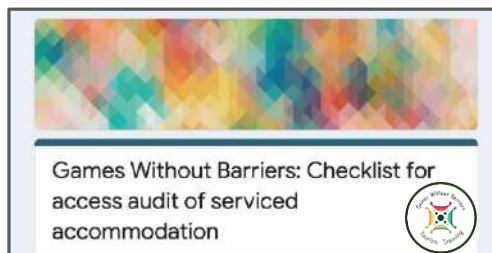
M4 LU1 – Visión general

1. Importancia de una información precisa y fiable sobre accesibilidad y cómo proporcionarla

Cómo proporcionar información sobre la accesibilidad

Guía de accesibilidad

- Se basa en una lista de verificación por puntos que describe/mide la accesibilidad del lugar o servicio para las personas en relación con los requisitos de accesibilidad de la diversidad de visitantes con necesidades de acceso específicas.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU1 – Visión general

1. Importancia de una información precisa y fiable sobre accesibilidad y cómo proporcionarla

Cómo proporcionar información sobre la accesibilidad

Guía de accesibilidad

- Se basa en una lista de verificación por puntos que describe/mide la accesibilidad del lugar o servicio para las personas en relación con los requisitos de accesibilidad de la diversidad de visitantes con necesidades de acceso específicas.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



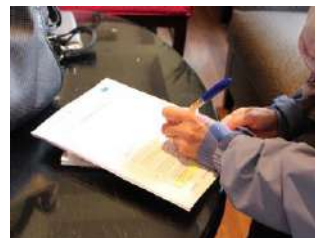
M4 LU1 – Visión general

1. Importancia de una información precisa y fiable sobre accesibilidad y cómo proporcionarla

Guía de accesibilidad

Una Guía de Accesibilidad puede basarse en dos métodos de evaluación:

1. Realizada por expertos en accesibilidad de forma individual o a través de un Esquema de Información de Accesibilidad (AIS). La información proporcionada a través de estas declaraciones de acceso es precisa y fiable.
2. Realizada por autoevaluación. Las declaraciones de acceso autoevaluadas son proporcionadas por los operadores turísticos/propietarios de empresas que no tienen conocimientos específicos sobre accesibilidad, pero pueden ser muy útiles y precisas en la medida de lo posible, dependiendo de la concienciación y la posible breve formación del propietario o del personal encargado.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU1 – Visión general

1. Importancia de una información precisa y fiable sobre accesibilidad y cómo proporcionarla

Los esquemas de Información de Accesibilidad (AIS) recopilan información sobre la accesibilidad para los turistas con discapacidades y/u otros requisitos específicos de acceso y distribuyen esta información a los visitantes de diferentes maneras, normalmente a través de un sistema de base de datos.

Algunos ejemplos

- Hotels.com
 - Booking.com
 - TripAdvisor.com
- } Sitios web «Mainstream»
- Euan's Guide
 - Accessaloo
 - Eating Out Venue Guide
- } Sitios web «especializados»
- Pantou (Access Statement) Sitio web tipo «Directorio»



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU1 – Visión general

1. Importancia de una información precisa y fiable sobre accesibilidad y cómo proporcionarla.

Property accessibility	
<input type="checkbox"/> Wheelchair accessible	66
<input type="checkbox"/> Toilet with grab rails	33
<input type="checkbox"/> Higher level toilet	28
<input type="checkbox"/> Lower bathroom sink	26
<input type="checkbox"/> Emergency cord in bathroom	45
<input type="checkbox"/> Visual aids: Braille	2
<input type="checkbox"/> Visual aids: Tactile signs	3
<input type="checkbox"/> Auditory guidance	5
Room accessibility	
<input type="checkbox"/> Entire unit located on ground floor	107
<input type="checkbox"/> Upper floors accessible by elevator	35
<input type="checkbox"/> Entire unit wheelchair accessible	65
<input type="checkbox"/> Toilet with grab rails	26
<input type="checkbox"/> Adapted bath	8
<input type="checkbox"/> Roll-in shower	4
<input type="checkbox"/> Walk-in shower	76
<input type="checkbox"/> Raised toilet	41
<input type="checkbox"/> Lowered sink	27
<input type="checkbox"/> Emergency cord in bathroom	167
<input type="checkbox"/> Shower chair	32



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU1 – Visión general

Eating Out – Guía en línea (para Celíacos)

Incluye 7,000
restaurantes
en Reino Unido

Filter by	
Show Me:	
<input type="radio"/>	GF accredited by Coeliac UK
<input type="radio"/>	Local group recommendation
<input type="radio"/>	Visitor recommendation
<input type="radio"/>	Independent venues
<input type="radio"/>	Submitted by venue
<input type="text"/>	Venue type
<input type="text"/>	Food type
<input type="text"/>	Additional features
Refine Results	



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU1 – Visión general

1. Importancia de una información precisa y fiable sobre accesibilidad y cómo proporcionarla

Directrices para la redacción de guías de acceso:

- ✓ Proporcionar información que corresponda a las necesidades de acceso individuales
- ✓ Facilitar la información de forma sencilla y clara.
- ✓ Asegurarse de que la información esté verificada y actualizada
- ✓ La información debe ser accesible, en formatos que respondan a las necesidades de comunicación de los usuarios
- ✓ También pueden ser utilizadas por el personal o las empresas como referencia práctica a la hora de atender las consultas de los clientes.
- ✓ También aumentan el nivel de concienciación del personal sobre la accesibilidad del local.
- ✓ Son muy útiles porque las empresas no pueden responder a cientos de llamadas telefónicas y, aunque pudieran, podrían dar información errónea o incompleta.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU1 – Visión general

2. Los criterios de evaluación de la accesibilidad y su uso

Preguntas clave que hay que tener en cuenta a la hora de recopilar datos para una Guía de Acceso:

¿A quién va dirigida la Guía de Acceso?

¿Sólo a uno o varios tipos de visitantes o a una amplia diversidad de usuarios?

¿Cuáles son los principales objetivos de los visitantes/usuarios?

¿Qué necesitan saber?

¿Cuáles son las instalaciones o servicios clave que deben evaluarse para cada tipo específico de lugar o servicio?



Toegankelijkheidsbureau vzw. Belgium



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU1 – Visión general

2. Los criterios de evaluación de la accesibilidad y su uso

**Auditoría de acceso: Cómo verificar, evaluar y describir la accesibilidad -
Cómo rellenar una declaración de acceso/guía de acceso**

Herramientas de recogida de datos:

- ✓ Plantilla de declaración de acceso con las preguntas/lista de comprobación que hay que responder.
- ✓ Texto de ayuda (si lo hay) sobre cómo responder a las preguntas de la lista de comprobación.
- ✓ Cinta métrica
- ✓ Cámara
- ✓ Bloc de notas o tableta
- ✓ Guía de medidas y fotos



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU1 – Visión general

2. Los criterios de evaluación de la accesibilidad y su uso

**Auditoría de acceso: Cómo verificar, evaluar y describir la accesibilidad -
Cómo rellenar una declaración de acceso/guía de acceso**

Añadir fotos y enlaces a vídeos

Una imagen vale más que mil palabras. Las fotos son fundamentales para informar a las personas con necesidades de acceso mediante la Guía de Acceso. Por ejemplo, las fotos de la entrada principal y del baño son muy importantes.

Referencia: Guía de fotos y medidas para todos en Europa .

<http://www.etcaats.eu/?i=etcaats.en.etcaatslibrary.1927>

Los enlaces a vídeos que muestren la accesibilidad de la empresa, alojados en YouTube y Vimeo (si los hay), son también muy útiles como fuentes de información para todos los clientes potenciales y, en especial, para aquellos con necesidades específicas de acceso.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU1 – Visión general

2. Los criterios de evaluación de la accesibilidad y su uso

Declaración de acceso de Pantou-Guía de fotos y medidas

Question 'C07: Is the main entrance door manual, automatic, revolving with alternative side-hung manual door or revolving with no alternative side-hung manual door?':

PHOTO: Take a picture of the main entrance door

Photo caption: (e.g.)

Entrance door revolving with alternative entrance and automatic doors

Filename: (e.g.)

Main entrance-revolving door-C07-01.jpg

Main entrance-side-hung door-C07-02.jpg

Main entrance-sliding door-C07-03.jpg



C. BUILDING ENTRANCE

Question C07: the width of the clear opening space at the door?':
MEASURE: width of clear opening space of the door, in cm when the door is opened 90°. The clear opening space means the practical free width of the door. In other words, the width that allows the passage with a wheelchair.

Width: _____ cms.



Question C08:

MEASURE: width of clear opening space of alternative entrance door, in cms. The clear opening space means the practical free width of the door. In other words, the width that allows the passage with a wheelchair.

Width: _____ cms.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU1 – Visión general

2. Los criterios de evaluación de la accesibilidad y su uso

Auditoría de acceso: Medir y/o describir:

Acceso físico a los edificios e instalaciones :

Llegar, entrar,

Utilizar los espacios "funcionales", aseos accesibles, conexiones horizontales (caminos, puertas, portales, cambiadores de bebés, etc.),

Conexiones verticales (escaleras, rampas, ascensores, etc.)

Equipamiento

Por ejemplo, dispositivos para mejorar la audición, alarma o almohada vibratoria, alquiler o préstamo de sillas de ruedas...

Descripción de los servicios turísticos accesibles prestados

Adaptaciones dietéticas especiales disponibles

Habitaciones aptas para personas alérgicas



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU1 – Visión general

2. Los criterios de evaluación de la accesibilidad y su uso

Declaración de acceso con etiqueta de calidad ENAT: Maritime Hotel-Bantry, Ireland

Reception area / lobby

- The height of the counter is 104cm.
- There is a table and armchairs chairs where wheelchair users and other customers may be checked in/out of the hotel if required.

EJEMPLO

Hotel Reception Area



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU1 – Visión general

2. Los criterios de evaluación de la accesibilidad y su uso

Declaración de acceso con etiqueta de calidad ENAT: Maritime Hotel-Bantry, Ireland

EJEMPLO

Accessible Guestroom (number 301)



Accessible guest rooms

- 4 guest rooms are accessible for customers using a wheelchair, with en-suite bathroom and roll-in shower.
- 2 accessible guest apartments have adjoining rooms.
- The accessible rooms are located on the 3rd and 4th floors
The clear opening width of the guestroom door is 75 cm (e.g. room 301) or 79 cm. (e.g. room 317).
- The room has a thin carpet.
- The room key is an electronic card type.
- Single and double beds are available.
- Bed height to top of cover is 60cm.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU1 – Visión general

2. Agencias de viajes: Importancia de comprobar la información sobre accesibilidad proporcionada por los proveedores de servicios accesibles



Cuando investigan un nuevo destino, **las agencias de viajes deben hacer consultas detalladas en nombre de sus clientes** con requisitos de acceso específicos:

- ❖ Comprobar la disponibilidad de información sobre la accesibilidad **a través de una guía de acceso o un plan de acceso.**

Por ejemplo, **Pantou.org**



- ❖ **Comprobar la accesibilidad de los servicios ofrecidos:** preguntar por las peticiones específicas de los clientes. Enumerar los servicios locales accesibles, si los hay. (Restaurantes, aseos accesibles,...)
- ❖ **Comprobar la información sobre accesibilidad que ofrecen los sitios web, hacer llamadas telefónicas** (disponer de los números de teléfono)
- ❖ **Solicitar una verificación adicional** de la información a través de la oficina de turismo local o de la oficina de gestión del destino.
- ❖ **Preguntar por los asistentes personales**, si requerido; **por los servicios médicos de urgencia, etc.**



M4 LU1 – Visión general

2. Los criterios de evaluación de la accesibilidad y su uso

Auditoría de acceso: Utilizando la plantilla de Declaración de Acceso de Pantou:
- Descripción (texto), medidas y fotografías

La **plantilla de Declaración de Acceso de Pantou** es producida por los expertos en accesibilidad de ENAT como una plantilla de auto-evaluación, para aquellas empresas que no faciliten su información sobre accesibilidad a través de un Plan de Información sobre Accesibilidad. Todos los proveedores deben rellenar:



<https://pantou.org/access-statement>

Sección 1. Información General, incluida la fecha de creación

- Dónde y cómo se publica la información sobre accesibilidad
- Servicios prestados a cada grupo específico de clientes
- Formación del personal

Secciones 2 y 3. Checklist del entorno físico, utilizado por los proveedores que prestan sus servicios en un lugar físico, local o edificio.

- El equipo de Pantou comprueba la declaración de acceso y puede solicitar información adicional antes de publicarla en el perfil de Pantou del proveedor.



M4 LU1 – Visión general

Auditoría de acceso: Utilizando la plantilla de Declaración de Acceso de Pantou:

- Descripción (texto), medidas y fotografías

Pantou Access Statement for Suppliers of Accessible Services

This Access Statement has been produced for *Pantou*, based on guidance from the *European Network for Accessible Tourism – ENAT*. It aims to give an accurate description of the accessibility of facilities and services that are offered to guests/visitors. Please contact us if you need further information about our services.

Access Statement for: **insert name of service or facility**

Prepared by: **Name, Position**

Date: **Day / Month / Year**

Pantou link: **http://pantou.org/xxxxxx**

Website **http:// <URL>**



<https://pantou.org/access-statement>

Parte 1 Información general:
página 3

Part 2 Edificios e instalaciones
página 16

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU1 – Visión general

Auditoría de acceso: Utilizando la plantilla de Declaración de Acceso de Pantou:

- Ejemplo : Descripción de las instalaciones - Accesos físicos

3.2 Parking

★ Describe the parking area, if any, and the route from car park to the main building entrance.

★ Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue.
DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY

Insert numbers where you see xxx.

- We do not have a private parking area.
- We have a private parking area for our guests.
- There are xxx designated parking spaces for people with disabilities.
- There is public parking at xxx metres from our premises.
- There are xxx designated public parking spaces for people with disabilities.
- The approximate distance from the designated parking spaces to the venue entrance is xxx metres
- The pavement surface of the route to the entrance is made of _____
(Write the material/s, e.g. tarmac, paving stones, cobblestones, etc.)
- The route to the entrance is _____
(e.g. flat or sloping, with level access).

In the text box you may add further details.



<https://pantou.org/access-statement>

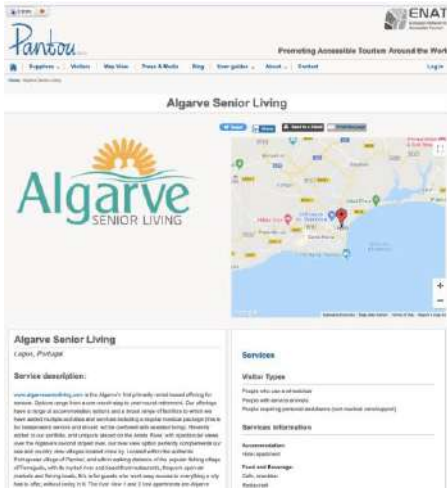
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU1 – Visión general

Ejemplos de Declaración de Acceso Pantou: <https://pantou.org/algarve-senior-living>



5. Services for people with specific access requirements

For guests with mobility impairment:

The aparthotel offers 60 rooms which cater to those with special mobility needs. Two rooms are permanently set up as fully accessible, a further 10 can be adapted to full mobility within minutes, and a further 48 are wheelchair accessible. Within the apartments, accessibility includes appropriate wheelchair access within bathrooms, including shower access, and ramp access to terraces.

Within the hotel, all floors are accessible via elevators. Outside areas are also fully accessible via ramps, including the outdoor pool area and pool. The indoor, heated pool and the indoor gym and pool area are also fully accessible.

Algarve Senior Living has access to a range of professionals specialising in areas of expertise relating to seniors. These include physiotherapy, hydrotherapy, massage, and participation in a range of activities (from yoga to painting, walking to golf) which can be held in classes with people of similar ages. We also work with domiciliary care providers if required, subject to an initial consultation with the providers, to determine fit and coverage of requirements.

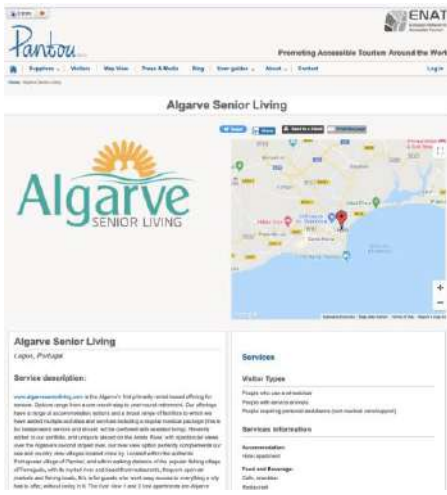
For children:

Children's play area, high chairs in the restaurant.

https://pantou.org/sites/default/files/access_statements/Pantou Access Statement 2020 Algarve Senior Living.pdf

M4 LU1 – Visión general

Ejemplos de Declaración de Acceso Pantou: <https://pantou.org/algarve-senior-living>



10. Emergency exits and evacuation routes

There is an emergency evacuation procedure for guests with disabilities, including physical access/evacuation routes and exits, which are clearly marked.

Personnel have been trained in emergency / evacuation procedures.

11. Special assistive equipment

Equipment may be rented as appropriate, including wheelchairs, mobility devices and special transportation. Advance notice may be required so please check with Algarve Senior Living as far in advance as possible.

12. Service animals

No animals are allowed with the exception of guide dogs.

13. Accommodation / Guest rooms

There are 60 rooms prepared for wheelchair and disabled access, of which 12 for disabled access (with full rails and support bars) and 48 with wheelchair access. Ramps to terraces are provided for wheelchair guests.

M4 LU1 – Visión general

2. Proporcionar información sobre la accesibilidad

- Entrega de información sobre accesibilidad a través de diferentes canales/medios de comunicación, con especial atención a la **entrega de comunicación por escrito**

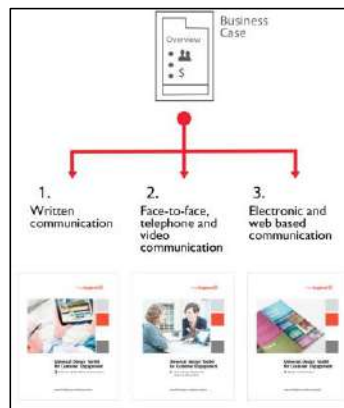


Autoridad Nacional de Discapacidad de Irlanda:

Kit de herramientas para

- Comunicación escrita,
- Comunicación cara a cara, por teléfono y en Vídeo, y
- Comunicación electrónica y a través de sitios web.

<http://universaldesign.ie/Products-Services/Customer-Engagement-in-Tourism-Services>



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU1 – Visión general

3. Información accesible: una herramienta de marketing

Diseño Universal – Comunicación cara a cara con el cliente

Jury's Inn (hotel) Dublin, Ireland

Video en YouTube <https://youtu.be/bAM93ok4Hco>



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU1 – Visión general

3. Información accesible: una herramienta de marketing

Comunicación de información. Canales de social media:



Instagram 1000 millones de usuarios mensuales (Ene 2020)



Twitter 330 millones de usuarios mensuales (Ene 2020)



Facebook 2380 millones de usuarios mensuales (Ene 2020)



Pinterest 335 millones de usuarios mensuales (Ene 2020)



You Tube 2000 millones de usuarios mensuales (Ene 2020)



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU1 – Visión general

3. Información accesible: una herramienta de marketing

Canales social media:



Instagram

6 de cada 10 alumnos en línea tienen cuentas de Instagram.
75% de los negocios de USA estarán en Instagram en 2020 (est).
La página de exploración de Instagram es vista por 200 millones de cuentas diarias.



Twitter

Twitter El 34% de los usuarios de Twitter son mujeres y el 66% son hombres.
El 85% de las PYMES utilizan Twitter para dar servicio al cliente.



Facebook

El 96% de los usuarios accede a Facebook a través de dispositivos móviles.
El 62% de los mayores de 65 años están en Facebook y el 72% tienen entre 50 y 64 años. Europa tiene 387 millones de usuarios de Facebook.



Pinterest

Hay más de 175.000 millones de ideas en Pinterest.
El 90% de los Pinner describen Pinterest como un lugar lleno de positividad
El 72% de los Pinner utilizan Pinterest para decidir qué comprar fuera de Internet.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU1 – Visión general

3. Información accesible: una herramienta de marketing

Bloggers de viajes con discapacidades :

<https://www.simplyemma.co.uk/>

Premier Inn Manchester Bury | Wheelchair Accessible Hotel in Manchester

Last month we headed down to Manchester for a two-night stay at Premier Inn Manchester Bury. The reason for our trip was to see the *Foo Fighters* at *Etihad Stadium*. Despite the hotel not being super close to the stadium we found staying at this hotel worked out great for us. Let me share my thoughts and experience from my stay in a wheelchair accessible room at Premier Inn Manchester Bury.

Booking an Accessible Room

Booking an accessible room at Premier Inn is easy to do online. You can easily select an accessible room from a drop-down menu. From past experiences of staying at Premier Inns where I was allocated an accessible room with a bathtub, I decided to call the hotel and request a roll-in shower. I spoke to a woman who confirmed she had allocated me into an accessible room with a roll-in shower and that she would put a note on my booking not to move me into another room. Excellent, so I thought!



Meet Emma

Hello I'm Emma. My mission is to show you the possibilities of accessible travel through my travel guides, tips and reviews. I also share personal stories, live event reviews and more.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU1 – Visión general

3. Información accesible: una herramienta de marketing

Agente de viajes especializado / Tour Operator: SAGE Traveling (USA)

Sage Traveling 
THE EUROPEAN DISABLED TRAVEL EXPERTS

<https://www.sagetraveling.com/accessible-tuscany-hilltop-villa>



"La entrada al apartamento accesible se encuentra en la parte trasera de la villa en una colina de la Toscana. Se puede colocar una rampa portátil en la entrada para que los usuarios de sillas de ruedas y los usuarios de scooters de movilidad puedan subir el único escalón".



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



Unidad de Aprendizaje 2 - Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad – Servicios de Alojamiento

LU2 Descripción y Resultados de Aprendizaje

Descripción	
Duración de la clase	1,5h
Contenidos	<ol style="list-style-type: none"> Evaluación de la accesibilidad de los espacios "funcionales" de las instalaciones de alojamiento (sin incluir los restaurantes): <ul style="list-style-type: none"> ✓ Área de recepción / vestíbulo (espacio de maniobra, mostrador de recepción, señalización, ...) ✓ Aseos de uso público ✓ Cambiadores de bebés, etc. ✓ Habitaciones de huéspedes (espacio de maniobra, camas, armarios, otros muebles,...) ✓ Baños habitaciones tipo suite ✓ Otras instalaciones Proporcionar información sobre la accesibilidad de las instalaciones de alojamiento <ul style="list-style-type: none"> ✓ elaboración de una guía de acceso basada en los datos recogidos ✓ difusión de información sobre accesibilidad a través de diferentes canales y medios, con especial atención a la difusión a través de sitios web Análisis detallado de una buena práctica de comunicación de la accesibilidad en los servicios de alojamiento
Resultados de Aprendizaje	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> - El alumno conoce los pasos críticos en la evaluación de la accesibilidad de los locales/servicios de las instalaciones de alojamiento - El alumno sabe cómo proporcionar información sobre la accesibilidad de los locales y servicios de las instalaciones de alojamiento.
Herramientas / Competencias	<ul style="list-style-type: none"> - El alumno es capaz de contribuir a la evaluación de la accesibilidad de los locales/servicios de las instalaciones de alojamiento utilizando diferentes técnicas de auditoría. - El alumno es capaz de contribuir a la provisión y comunicación de información sobre la accesibilidad de los locales/servicios de las instalaciones de alojamiento de una manera accesible de acuerdo con los diferentes requisitos de acceso específicos de los clientes potenciales.
Actividades	
Actividad de grupo:	

Ejercicio práctico sobre el terreno de cómo realizar una auditoría de accesibilidad de los espacios "funcionales" y los servicios prestados de las instalaciones de alojamiento

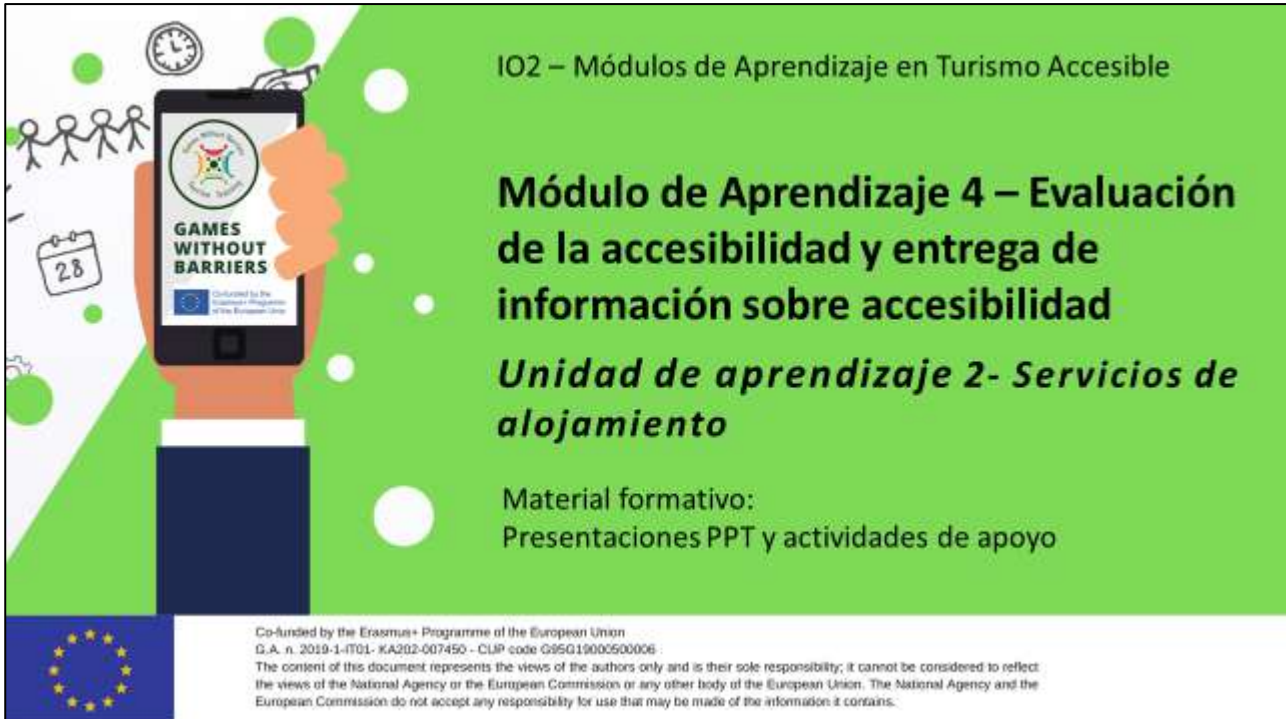
Elaboración de una Guía de Acceso con los datos recogidos durante la evaluación de la accesibilidad

Material de Aprendizaje

Presentación en PPT, imágenes.

Para las evaluaciones in situ: plantilla simplificada de Pantou, cinta métrica o dispositivo de medición láser. Guía de fotos y medidas (1 copia por grupo). Cámara digital/teléfono inteligente/tableta.

UA2 Presentación PPT



IO2 – Módulos de Aprendizaje en Turismo Accesible

Módulo de Aprendizaje 4 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad

Unidad de aprendizaje 2- Servicios de alojamiento

Material formativo:
Presentaciones PPT y actividades de apoyo

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CLIP code G95G19000500006
The content of this document represents the views of the authors only and is their sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the National Agency or the European Commission or any other body of the European Union. The National Agency and the European Commission do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

M4 LU2 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en los servicios de Alojamiento

1. Evaluación de la accesibilidad

A. Reunión/entrevista con el gerente o propietario del local y/o la persona responsable de la accesibilidad, (si la hay) para identificar:

- Información general necesaria
- Servicios ofrecidos al cliente.
- Áreas clave a auditar



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU2 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en los servicios de Alojamiento

1. Evaluación de la accesibilidad mediante listas de comprobación

Información general

- Ubicación del lugar de celebración: dirección, mapa en Google, etc.
- Persona de contacto: nombre, cargo
- Horario de apertura / Días de funcionamiento
- Cómo llegar al lugar de celebración / Medios de transporte público
- Dónde encontrar información (sitio web, correo electrónico, teléfono, etc.)
- **Accesibilidad del sitio web**



Servicios ofrecidos al cliente

- Tipos de visitantes con necesidades específicas de acceso que pueden ser atendidos
- Servicios específicos ofrecidos a los clientes (animales de asistencia, mascotas, traslados accesibles, alquiler de equipos de movilidad, servicio de 24 horas, servicios de habitaciones específicos, etc.)
- Procedimientos de evacuación / disponibilidad de información relevante para los clientes
- Formación del personal



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU2 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en los servicios de Alojamiento



shutterstock.com - 664825699

B. Evaluación de la accesibilidad de los espacios "funcionales" de los locales de alojamiento (sin incluir los restaurantes)



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU2 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en los servicios de Alojamiento

Objetivos del usuario para los locales de alojamiento

- Llegar y entrar en el edificio
- registrarse
- moverse por el interior y el exterior
- utilizar las instalaciones: relajarse, dormir, alojarse, disfrutar de los servicios



shutterstock.com - 664825699



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training

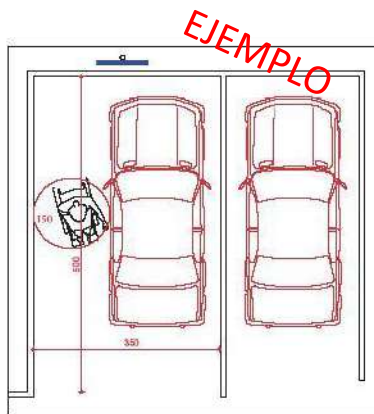


M4 LU2 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en los servicios de Alojamiento

Para llegar y entrar en el edificio

Aparcamiento

- Número de plazas de aparcamiento designadas para huéspedes con discapacidad
- Dimensiones
- Señalización (en el suelo y en vertical)
- Ubicación y distancia de la entrada principal o de una entrada accesible alternativa
- Superficie del recorrido hasta la entrada accesible del recinto



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU2 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en los servicios de Alojamiento

Para llegar y entrar en el edificio

Entrada principal (o entrada accesible alternativa)

- Acceso: descripción y medidas detalladas de los accesos sin escalones, con escalones, con plataforma elevadora, rampa, etc.
- Puerta de entrada (tipo, anchura libre, altura)
- Marquesinas, iluminación



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU2 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en los servicios de Alojamiento

Para llegar y entrar en el edificio

Entrada principal (o entrada accesible alternativa)

- Rampa (si la hay)



CALCULATE THE SLOPE OF A RAMP	
<p>Calculating a Slope Gradient</p> <p>Slope gradients are written as Y:X, where Y is a single unit in rise and X is the run.</p> <p>Both numbers must use the same units. For instance, if you travel 3 inches vertically and 3 feet (36 inches) horizontally, the slope would be 3:36 or 1:12.</p> <p>This is read as a "one in twelve slope."</p>	<p>SLOPE = 1 : 12</p>
<p>Calculating the Slope Percentage</p> <p>Slope percentage is calculated in much the same way as the gradient.</p> <p>Convert the rise and run to the same units and then divide the rise by the run. Multiply this number by 100 and you have the percentage slope.</p> <p>For instance, 3" rise divided by 36" run = .083 x 100 = an 8.3% slope.</p>	<p>SLOPE = $\frac{3"}{36"} = 0.083 \times 100 = 8.3\%$</p>



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU2 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en los servicios de Alojamiento

Para llegar y entrar en el edificio

Entrada principal (o entrada accesible alternativa)

- Ancho libre de apertura de la puerta de entrada



BUILDING ENTRANCE	
<p>Width of the clear opening space at the main entrance door</p> <p>MEASURE: Width of clear opening space of the door, in cms when the door is opened 90°. The clear opening space means the practical free width of the door. In other words, the width that allows the passage with a wheelchair...</p>	
<p>Width _____ cms.</p>	



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training

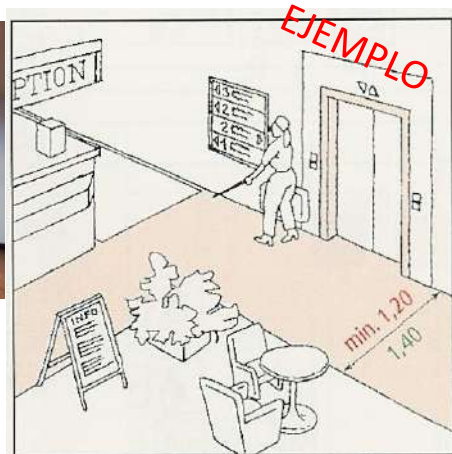


M4 LU2 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en los servicios de Alojamiento

Al registrarse

Area de la recepción

- Asientos
- Altura del mostrador
- Espacio libre de circulación
- Vías de acceso
- Bucle auditivo
- Idiomas que habla el personal
- WiFi
- Señalización



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training

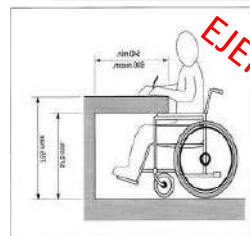


M4 LU2 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en los servicios de Alojamiento

Al registrarse

Reception area

- Asientos
- Altura del mostrador
- Espacio libre de circulación
- Vías de acceso
- Bucle auditivo
- Idiomas que habla el personal
- WiFi
- Señalización



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training

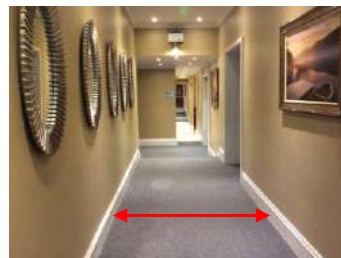
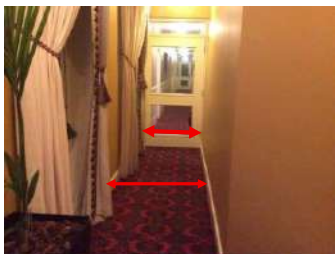


M4 LU2 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en los servicios de Alojamiento

Al moverse por las instalaciones

Passillos y rutas de acceso

- Accesos sin escalones
- Anchura mínima
- Material de la superficie del suelo
- Apertura libre de las puertas intermedias
- Tipo de puertas intermedias
- Señalización



M4 LU2 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en los servicios de Alojamiento

Al moverse por las instalaciones

Passillos y rutas de acceso

- Accesos sin escalones
- Anchura mínima
- Material de la superficie del suelo
- Apertura libre de las puertas intermedias
- Tipo de puertas intermedias
- **Señalización**

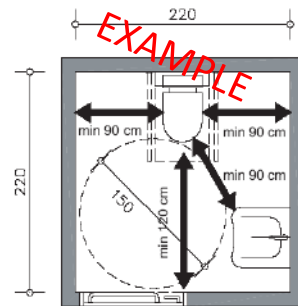


M4 LU2 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en los servicios de Alojamiento

Al utilizar las instalaciones

Aseos de uso público accesibles

- Ancho libre de la puerta del aseo
- Tipo de manilla de la puerta
- Dimensiones del suelo delante y a ambos lados del inodoro
- Altura superior e inferior, profundidad del lavabo
- Tipo de grifo del lavabo
- Posición del espejo
- Alarma de seguridad



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU2 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en los servicios de Alojamiento

Al utilizar las instalaciones

Cambiador de bebés (incluido en un aseo de uso público o en un espacio separado)

- Anchura libre de la puerta del aseo
- Altura del cambiador de bebés
- Dimensiones del suelo



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training

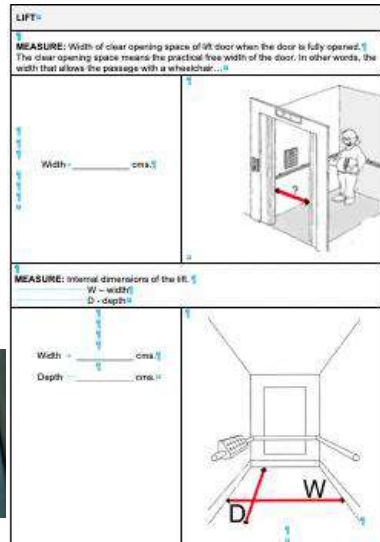


M4 LU2 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en los servicios de Alojamiento

Al moverse por las instalaciones

Ascensor

- Ancho de apertura libre de la puerta del ascensor
- Pisos a los que se accede con el ascensor
- Dimensiones del suelo de la cabina interior
- Botones de control del ascensor
- Anuncio vocal de parada (si lo hay)



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training

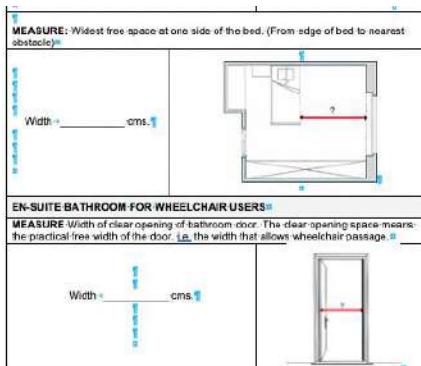


M4 LU2 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en los servicios de Alojamiento

Habitación accesible

- Número de habitaciones accesibles y ubicación
- Ancho libre de apertura de la puerta
- Tipo de llave de la puerta
- Tipo de camas (individuales, dobles)
- Espacio libre en el suelo a los lados de la cama
- Espacio libre en el suelo a los pies de la cama
- Altura de la cama (medida desde el suelo hasta la parte superior del colchón)
- Barra de ropa más alta y más baja del armario
- Tomas de corriente e interruptores de luz más altos y más bajos

Utilizar las instalaciones para relajarse, dormir, etc.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU2 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en los servicios de Alojamiento

Utilizar las instalaciones para relajarse, dormir, etc.

Habitación accesible

- Contraste de color en los materiales de decoración, pintura y/o mobiliario
- Material de la superficie del suelo
- Ropa de cama no alergénica
- Materiales de limpieza no alergénicos
- Disponibilidad de una alarma vibratoria
- Disponibilidad de una almohada vibratoria
- Alarma de emergencia visual/audible
- Altura del umbral del balcón (si lo hay)
- Anchura libre de la apertura de la puerta del balcón (si la hay)



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training

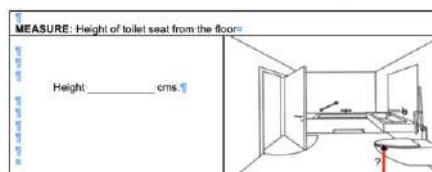
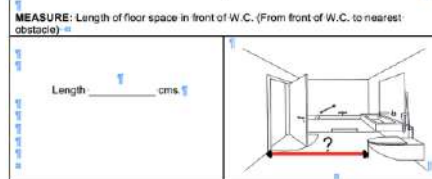
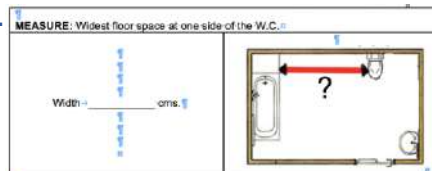


M4 LU2 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en los servicios de Alojamiento

Utilizar las instalaciones para relajarse, dormir, etc.

Baño de la habitación

- Tipo de baño (compartido, en-suite)
- Ancho de apertura libre de la puerta
- Plato de ducha a nivel (para acceso directo)
- Ducha con plato con borde elevado: altura del borde elevado
- Anchura libre de la puerta de la cabina de ducha (si la hay)
- Presencia de barandillas de apoyo en la ducha
- Asiento de ducha (fijo/movible)
- Tipo de grifos de ducha y lavabo
- Altura de la alcachofa de ducha fija
- Cabezal de ducha regulado/de mano (altura de la posición más alta y más baja)
- Bañera con/sin pasamanos de apoyo
- Profundidad de la zona de asiento en un extremo de la bañera (si la hay)



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU2 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en los servicios de Alojamiento

Utilizar las instalaciones para relajarse, dormir, etc.

Baño de la habitación

- Anchura del espacio en el suelo a ambos lados del inodoro
- Longitud del espacio en el suelo delante del inodoro
- Barras de apoyo del inodoro (en uno o en ambos lados/tipo de barras)
- Altura del espacio libre desde el suelo hasta la parte inferior del lavabo
- Espacio libre en el suelo delante del lavabo
- Altura de los toalleros sobre el nivel del suelo
- Material de la superficie del suelo
- Contraste de colores
- Sistema de alarma de seguridad



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU2 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en los servicios de Alojamiento

Utilizar las instalaciones para relajarse, dormir, etc.

Otros espacios funcionales: Sala de desayunos, restaurant

Como descrito en el M4 LU3



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU2 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en los servicios de Alojamiento

Utilizar las instalaciones para relajarse, dormir, etc.

Otros espacios funcionales: Spa, zona de piscinas (si la hay)

- Entrada/puerta de acceso, otras puertas
- Recepción
- Servicios y asistencia ofrecidos
- Entrada a la piscina
- Aseo accesible
- Ducha y vestuario accesibles



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU2 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en los servicios de Alojamiento

Utilizar las instalaciones para relajarse, dormir, etc.

Otros espacios funcionales: Zonas exteriores, por ejemplo, jardín, terrazas (si las hay)

- Rutas y caminos accesibles
- Asientos / asientos protegidos
- Señalización



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU2 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en los servicios de Alojamiento

Utilizar las instalaciones para relajarse, dormir, etc.

Other functional spaces: Work areas

NOTE:

Other functional spaces may include work areas for staff. All areas of the hotel must be accessible to employees who may have disabilities or other specific access requirements.

Specific work areas for staff are not the subject of this presentation.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU2 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en los servicios de Alojamiento

2. Entrega de información sobre accesibilidad

- Elaboración de una **guía de acceso** basada en los datos recogidos
- Entrega de información sobre accesibilidad a través de diferentes canales/medios de comunicación, con especial atención a la entrega a través de **sitios web**



<https://pantou.org>



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training

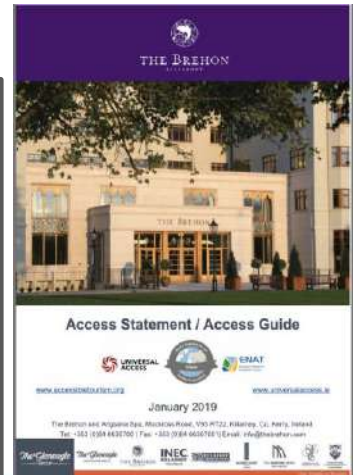
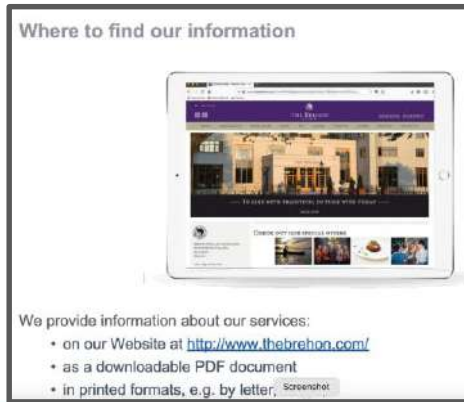


M4 LU2 – Accessibility assessment and delivery of information about accessibility in Accommodation services

2. Entrega de información sobre accesibilidad - Ejemplo de buenas prácticas

El BREHON Hotel y Angsana Spa, Killarney, Ireland

<https://www.thebrehon.com>



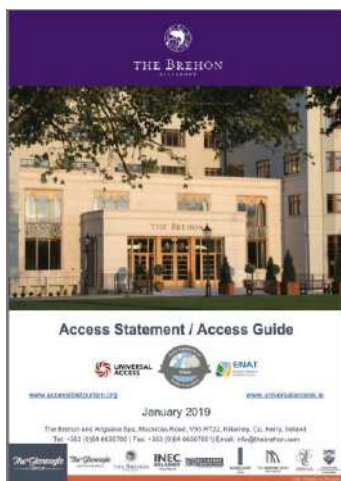
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training

M4 LU2 – Accessibility assessment and delivery of information about accessibility in Accommodation services

Guía de accesibilidad del Hotel

https://www.thebrehon.com/files/hotel/downloads/The_Brehon_Access_Statement_November_2019_v1.pdf



Contents	Page
Our services	4
Mission Statement	5
Staff Training	5
Our access and customer service policy	5
Where to find our information	6
Booking/Reservations	6
Visiting us	7
Shuttle Service	7
Map	8
Parking	8
Main Entrance	8
Reception area / lobby	9
Moving around the venue	9
Signage	9
Corridors and access routes	10
Stops and stairs	10
Lifts/Elevators	10
Public use accessible toilets	11
Baby Changing Facilities	12
Accommodation / Guest rooms	12
Accessible guest rooms	12
En-suite Bathrooms (typical room with roll-in shower)	13
Restaurant / Breakfast Room	15
The Brehon Restaurant	15
Brunch Bar	18
Dani's Restaurant	15
Meeting Rooms The Park Suite	17

Contents	Page
The Brehon, Killarney Access Statement	January 2019
Brehon Fitness Suite and Vibeity Suite	17
Angsana Spa	18
At the hotel	18
Customer service and safety	18
Reception and loan service	19
Equipment as part of our services	19
Assistance/guide dogs	19
Evacuation and emergencies	20
Accessible Transport and Taxi	20

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training

M4 LU2 – Accessibility assessment and delivery of information about accessibility in Accommodation services

The Brehon, Killybegs Access Statement January 2019

Our services

No matter where you eat or how beautiful the backdrop – we believe you have to deliver outstanding, genuine service every day. This is what we do. Exceptional surroundings complemented by exceptional service... It's in The Brehon Way.

The design and decorative inspiration for our award-winning hotel comes from our spectacular setting. The classical detailing of Killybegs's stately home, Mulroon House, inspired the exterior. While inside, the dappled light and rich green hues of Killybegs's ancient oak forests instill a sense of calm.

Set on the grounds of Ireland's National Equestrian Centre, this refined hotel is 2 km from Killybegs National Park, and 4 km from walking tours of the 15th-century Ross Castle. Featuring marble bathrooms and bespoke linens, the polished rooms offer free Wi-Fi and flat-screen televisions. Upgraded rooms have balconies and/or countryside views, and suites offer sitting areas.

Breakfast and parking are complimentary. There's a chic eatery, an elegant bar, and a lounge for afternoon tea (free). There's also a pool spa and a salon, as well as access to the indoor pool, gym and kids club at the neighboring Gleneagle Hotel. Yoga is available.

A relaxing stay and a warm welcome await you at The Brehon, Killybegs.

World Tourism for all Accreditation 4

World Tourism for all Accreditation 9

The Brehon, Killybegs Access Statement Summer 2018

- There are safety markings on large glass doors or windows
- The entrance is well lit and covered
- There is a night bed and intercom at a height of 145 cm.

Reception area / lobby

- The height of the counter is 105cm.
- There are tables and armchairs where wheelchair users and other customers may be checked in/out of the hotel if required.
- We have a Concierge desk in reception where guest services are provided.

Hotel Reception Area

Moving around the venue

Signage

- We have clear, legible signage to help you find your way easily and safely to your room
- All our function rooms, the breakfast room, Brehon Restaurant, Brehon Bar and meeting rooms are clearly signposted.

World Tourism for all Accreditation 11

The Brehon, Killybegs Access Statement Summer 2018

Baby-Changing Facilities

Changing facilities for babies are available in two of the accessible toilets. Located on the ground floor and 1st floor.
Height of changing table: 75cm
Width of entrance door: 94cm

Accommodation / Guest rooms

We have 120 guest rooms, of which 7 are suitable for people with access needs. All rooms are equipped with tea/coffee making equipment, TV, Telephone, Hairdryer, Toiletries, Luggage rack, wardrobe and Room Safe. All bathrooms are en-suite. Three bathrooms have roll-in showers. Four bathrooms have bathtubs.

Accessible guest rooms

The accessible rooms are located on the 1st and 2nd floors



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



Unidad de Aprendizaje 3 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad – Restaurantes / Servicios de Alimentos y Bebidas

LU3 Descripción y Resultados de Aprendizaje

Descripción	
Duración de la clase	1,5h
Contenidos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluación de la accesibilidad de los espacios "funcionales" de los restaurantes / establecimientos de comida y bebida <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comedor (espacio de maniobra, disposición de los asientos y mobiliario, menús) ✓ Zona de autoservicio ✓ Aseos 2. Proporcionar información sobre la accesibilidad de los restaurantes y establecimientos de comida y bebida <ul style="list-style-type: none"> ✓ elaboración de una guía de acceso basada en los datos recogidos ✓ entrega de información sobre accesibilidad a través de diferentes canales/medios de comunicación, con especial atención a la entrega a través de materiales impresos 3. Análisis detallado de una buena práctica de comunicación de la accesibilidad en los Servicios de Restauración / Alimentación y Bebidas
Resultados de Aprendizaje	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> - El alumno conoce los pasos críticos en la evaluación de la accesibilidad de los locales/servicios de los restaurantes/instalaciones de comidas y bebidas. - El alumno sabe cómo proporcionar información sobre la accesibilidad de los locales/servicios de los restaurantes/instalaciones de comidas y bebidas.
Herramientas / Competencias	<ul style="list-style-type: none"> - El alumno es capaz de contribuir a la evaluación de la accesibilidad de los locales/servicios de los restaurantes/instalaciones de comidas y bebidas utilizando diferentes técnicas de auditoría. - El alumno es capaz de contribuir a la provisión y comunicación de información sobre la accesibilidad de los locales/servicios de los restaurantes/instalaciones de comida y bebida de una manera accesible de acuerdo con los diferentes requisitos de acceso específicos de los clientes potenciales.
Actividades	
Actividad de grupo :	

Ejercicio práctico sobre el terreno de cómo llevar a cabo una auditoría de accesibilidad de los espacios "funcionales" y los servicios prestados de las instalaciones de Restauración / Alimentación y Bebidas

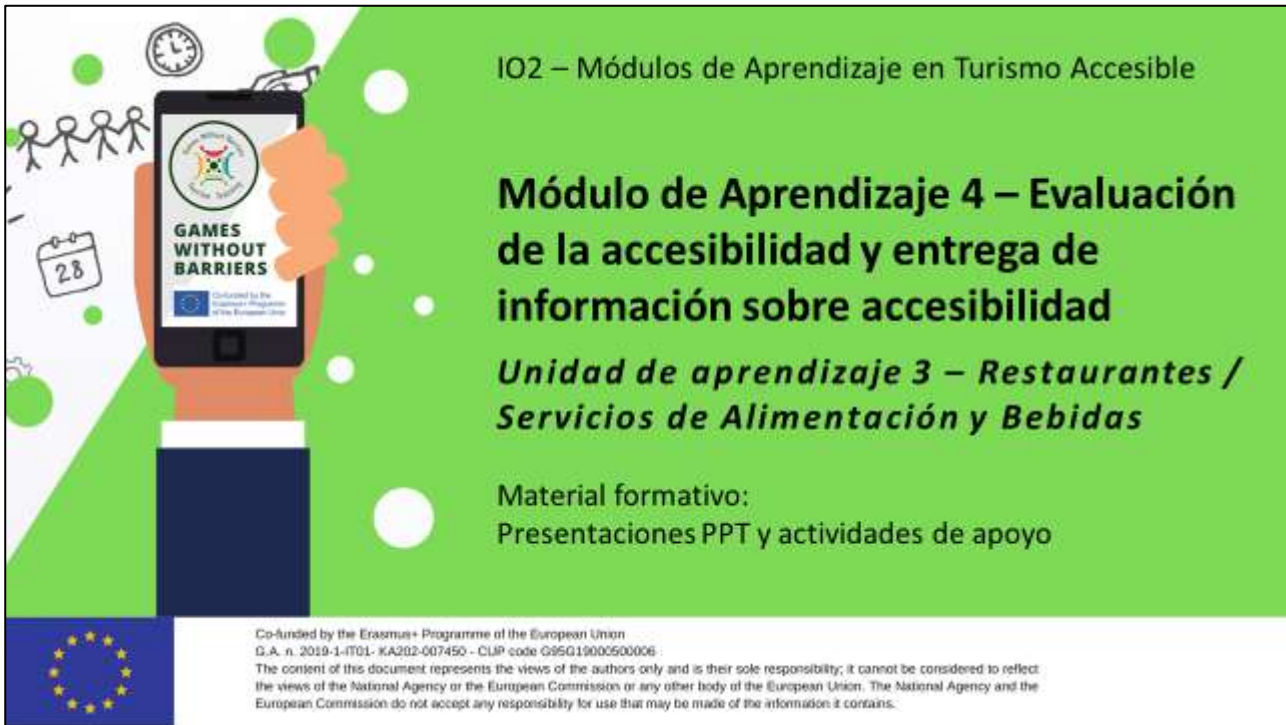
Elaboración de una Guía de Accesibilidad con los datos recogidos durante la evaluación de la accesibilidad

Material de Aprendizaje

Presentación en PPT, imágenes.

Para las evaluaciones in situ: plantilla simplificada de Pantou, cinta métrica o dispositivo de medición láser. Guía de fotos y medidas (1 copia por grupo). Cámara digital/teléfono inteligente/tableta.

UA3 Presentación PPT



IO2 – Módulos de Aprendizaje en Turismo Accesible

Módulo de Aprendizaje 4 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad

Unidad de aprendizaje 3 – Restaurantes / Servicios de Alimentación y Bebidas

Material formativo:
Presentaciones PPT y actividades de apoyo

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CLIP code G95G19000500006
The content of this document represents the views of the authors only and is their sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the National Agency or the European Commission or any other body of the European Union. The National Agency and the European Commission do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

M4 LU3 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Restaurantes / Servicios de Alimentación y Bebidas

1. Evaluación de la accesibilidad

A. Reunión/entrevista con el gerente o propietario del local y/o la persona responsable de la accesibilidad, (si la hay) para identificar:

- Información general necesaria
- Servicios ofrecidos al cliente.
- Áreas clave a auditar



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU3 – M4 LU3 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Restaurantes / Servicios de Alimentación y Bebidas

1. 1. Evaluación de la accesibilidad mediante listas de comprobación

Información general

- Ubicación del lugar de celebración: dirección, mapa en Google, etc.
- Persona de contacto: nombre, cargo
- Horario de apertura / Días de funcionamiento
- Cómo llegar al lugar de celebración / Medios de transporte público
- Dónde encontrar información (sitio web, correo electrónico, teléfono, etc.)
- **Accesibilidad del sitio web**

Servicios ofrecidos al cliente

- Tipos de visitantes con necesidades específicas de acceso que pueden ser atendidos
- Servicios específicos ofrecidos a los clientes (animales de asistencia, mascotas, menús con dietas especiales, etc.)
- Menús: dietas especiales, letra grande, menús ilustrados, listados de ingredientes de los platos, aplicación para hablar en diferentes idiomas
- Procedimientos de evacuación / disponibilidad de información relevante para los clientes
- Formación del personal



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU3 – M4 LU3 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Restaurantes / Servicios de Alimentación y Bebidas



B. Evaluación de la accesibilidad de los espacios "funcionales" de los restaurantes/establecimientos de servicio de alimentos y bebidas



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU3 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Restaurantes / Servicios de Alimentación y Bebidas

B. Evaluación de la accesibilidad de los espacios "funcionales" de los restaurantes/establecimientos de servicios de alimentos y bebidas



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

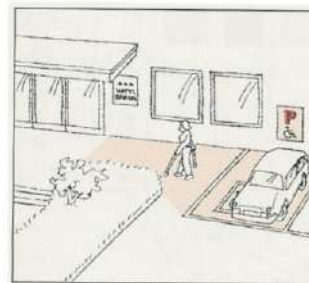
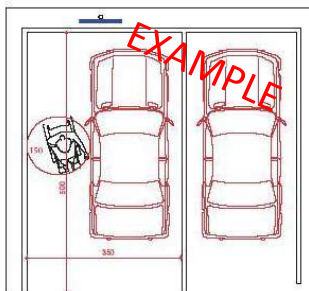
Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU3 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Restaurantes / Servicios de Alimentación y Bebidas

Aparcamiento

- Número de plazas de aparcamiento designadas para huéspedes con discapacidad
- Dimensiones
- Señalización (en el suelo y en vertical)
- Ubicación y distancia de la entrada principal o de una entrada accesible alternativa
- Superficie del recorrido hasta la entrada accesible del recinto



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

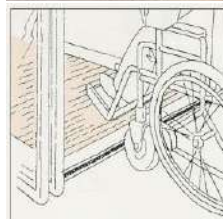
Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU3 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Restaurantes / Servicios de Alimentación y Bebidas

Entrada principal (o entrada accesible alternativa)

- Acceso: descripción y medidas detalladas de los accesos sin escalones, con escalones, con plataforma elevadora, rampa, etc.
- Puerta de entrada (tipo, anchura libre, altura)
- Marquesinas, iluminación



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

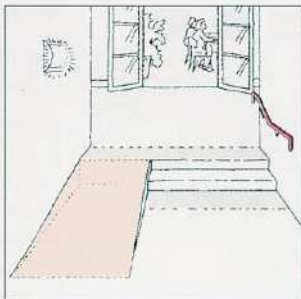
Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU3 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Restaurantes / Servicios de Alimentación y Bebidas

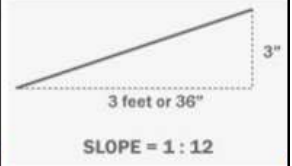
**Entrada principal
(o entrada
accesible
alternativa)**

Rampa (si la hay)

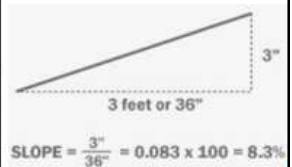


CALCULATE THE SLOPE OF A RAMP

Calculating a Slope Gradient
Slope gradients are written as Y:X, where Y is a single unit in rise and X is the run.
Both numbers must use the same units. For instance, if you travel 3 inches vertically and 3 feet (36 inches) horizontally, the slope would be 3:36 or 1:12.
This is read as a "one in twelve slope."



Calculating the Slope Percentage
Slope percentage is calculated in much the same way as the gradient.
Convert the rise and run to the same units and then divide the rise by the run. Multiply this number by 100 and you have the percentage slope.
For instance, 3" rise divided by 36" run = .083 x 100 = an 8.3% slope.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU3 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Restaurantes / Servicios de Alimentación y Bebidas

**Entrada principal
(o entrada accesible
alternativa)**

- Ancho libre de apertura de la puerta de entrada

BUILDING ENTRANCE

Width of the clear opening space at the main entrance door
MEASURE: Width of clear opening space of the door, in cms when the door is opened 90°. The clear opening space means the practical free width of the door. In other words, the width that allows the passage with a wheelchair...

Width _____ cms.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

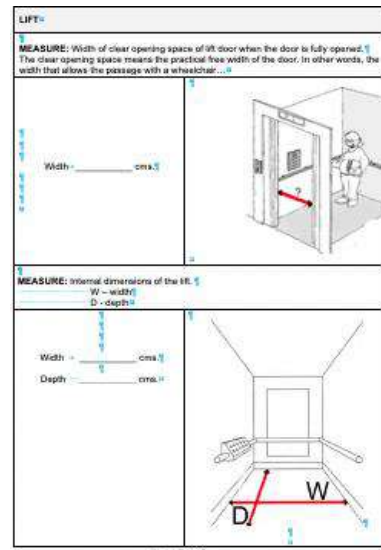
Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU3 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Restaurantes / Servicios de Alimentación y Bebidas

Ascensor

- Ancho de apertura libre de la puerta del ascensor
- Pisos a los que se accede con el ascensor
- Dimensiones del suelo de la cabina interior
- Botones de control del ascensor
- Anuncio vocal de parada (si lo hay)



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

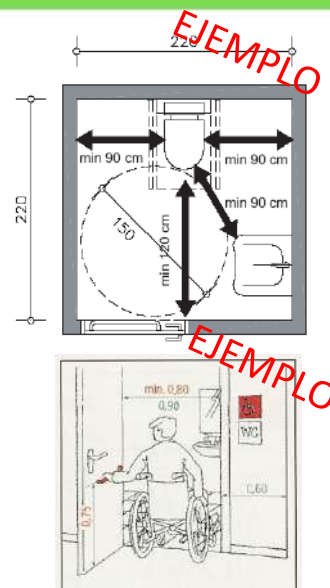
Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU3 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Restaurantes / Servicios de Alimentación y Bebidas

Aseos de uso público accesibles

- Ancho libre de la puerta del aseo
- Tipo de manilla de la puerta
- Dimensiones del suelo delante y a ambos lados del inodoro
- Altura superior e inferior, profundidad del lavabo
- Tipo de grifo del lavabo
- Posición del espejo
- Alarma de seguridad



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU3 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Restaurantes / Servicios de Alimentación y Bebidas

**Cambiador de bebés
(incluido en un aseo de uso público o en un espacio separado)**

- Anchura libre de la puerta del aseo
- Altura del cambiador de bebés
- Dimensiones del suelo



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU3 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Restaurantes / Servicios de Alimentación y Bebidas

Zona de comedor/cafetería (interior y exterior)



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU3 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Restaurantes / Servicios de Alimentación y Bebidas

Zona de comedor/cafetería (interior y exterior)

- Entrada y vías de acceso a nivel
- Anchura mínima de paso entre mesas y sillas
- Altura de los mostradores de autoservicio (si los hay)
- Buena iluminación / zonas oscuras
- Zonas tranquilas / ruidosas



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU3 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Restaurantes / Servicios de Alimentación y Bebidas

Zona de comedor/cafetería (interior y exterior)

- **Servicio de camarero**
- Autoservicio con o sin servicio de camarero
- Autoservicio sin servicio de camarero
- Personal que lee y/o explica los menús y los ingredientes
- Personal que habla idiomas extranjeros
- Asistencia del personal para llevar la comida a la mesa



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU3 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Restaurantes / Servicios de Alimentación y Bebidas

Zona de comedor/cafetería

Mesas:

- con pata central o patas de esquina
- altura de la parte inferior de las mesas
- altura de la superficie de las mesas
- Disponibilidad de sillas altas par:



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU3 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Restaurantes / Servicios de Alimentación y Bebidas

Mostradores de autoservicio

- Espacio para circular
- Anchura mínima de las vías de acceso
- Altura de los mostradores
- Información alimentaria (ingredientes)



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

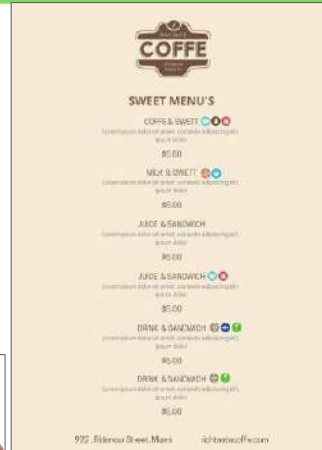
Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU3 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Restaurantes / Servicios de Alimentación y Bebidas

Menús

- Letra grande
- Menús para dietas especiales
- Menús con imágenes
- Declaración de ingredientes
- Disponible en Apps/Aplicaciones de voz



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU3 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Restaurantes / Servicios de Alimentación y Bebidas

Entrega de información: Esquemas de información sobre accesibilidad
Eating Out – Guía en línea (para Celíacos)



EJEMPLO

<https://www.coeliac.org.uk/information-and-support/your-gluten-free-hub/venue-guide/>



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU3 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Restaurantes / Servicios de Alimentación y Bebidas

Entrega de información

Eating Out – Guía en línea (para Celíacos)

EJEMPLO




Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU3 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Restaurantes / Servicios de Alimentación y Bebidas

Entrega de información

Desarrollar y publicar una Guía de Accesibilidad

EJEMPLO

Welcome

Family-run restaurant, offering a mix of Italian dishes with good quality scottish ingredients. Whether you are looking for a quiet coffee or a two-course lunch or dinner our restaurant will always provide you with a relaxing, enjoyable atmosphere and quality dining experience guaranteed.

We are a family-friendly restaurant catering for a variety of diets. Assistance dogs are welcome and water bowls can be provided.

Watch the video: VISITSCOTLAND ADVERT 2016 | SCOTLAND. A SPIRIT OF ITS OWN - SPIRIT LIGHTS

Level Access > Level access

- Hearing
- Visual
- General

- * The main entrance has level access.
- * There is level access from the main entrance to:
 - Accessible Toilet
 - Dining Table
 - test

<https://www.accessibilityguides.org/content/example-restaurant-1>



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU3 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Restaurantes / Servicios de Alimentación y Bebidas

Entrega de información

Desarrollar y publicar una Guía de Accesibilidad

- **At-a-Glance**
- **Level-Access**
 - There is level access from the main entrance to:
 - → Dining Table
 - → Accessible Toilet
 - → test
- **Hearing**
 - The fire alarm has flashing lights.
 - We have a hearing loop in the restaurant area and at reception.
 - Some staff have disability awareness training.
- **Visual**
 - Glass doors and full-height windows have contrast markings.
 - The walls and the doors have high colour contrast.

- **Parking**
 - There is parking near the venue. There are accessible parking spaces. The parking is less than 50 metres from the main entrance. Parking is free.
 - There is a drop-off point at the main entrance. The drop-off point has a dropped kerb.
 - From the car park to the entrance, there is level access. There is a lift. The route is 1000mm wide, or more.
 - The restaurant is inside a shopping centre and is accessible from the car parking via a lift. There are designated disabled parking bays in front of the shopping centre.



on-street parking for disabled badge holders



internal parking for disabled badge holders

EJEMPLO



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU3 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Restaurantes / Servicios de Alimentación y Bebidas

Entrega de información

Desarrollar y publicar una Guía de Accesibilidad

- **Arrival**
 - **Path to main entrance**
 - From the street to the main entrance, there is level access.
 - The path is 3000mm wide, or more.
 - **Main entrance**
 - The main entrance has level access.
 - The door is 1000mm wide.
 - The main door is slide-hung and automatic.



Restaurant front door

- **Getting-around-inside**
 - **Visual/impairment – General information**
 - We have contrast markings on all glass doors, contrast markings on all full-height windows and high colour contrast between walls and doorframes.
 - Some parts of the venue have low lighting.
 - **Lifts**
 - We have 1 lift.
 - You can get a lift to all floors.
 - **Lifts to all floors**
 - The lift door is 850mm wide.
 - The lift is 1200mm wide. The lift is 1100mm deep.
 - The lift buttons have raised numbers or letters.
 - The lift shows the floor number, at each floor.

- **Public toilet**
 - **Accessible Toilet**
 - There is a public toilet for disabled visitors.
 - From the main entrance to the public toilet, there is level access. The route is 900mm wide, or more.
 - The toilet door is 880mm wide.
 - The direction of transfer onto the toilet is to the left.
 - There is 600mm at the side of the toilet. There is 600mm in front of the toilet. The toilet seat is 485mm high. The toilets have handrails.
- **Place to eat and drink**
 - From the main entrance to the dining area, there is level access. There is a lift. From the lift to dining area, the route is 900mm wide, or more. To get to a table, there are no steps.
 - The menu is offered in large print.
 - The route through the dining area is 800mm wide, or more.
 - There is background music sometimes.
 - The table and plates have high colour contrast.
 - We cater for vegetarian specific diets.



dining area of the restaurant

EJEMPLO



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



Unidad de Aprendizaje 4 - Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad – Agencias de Viaje y sector MICE

LU4 Descripción y Resultados de Aprendizaje

Descripción	
Duración de la clase	1,5h
Contenidos	<ol style="list-style-type: none"> Evaluación de la accesibilidad de los espacios "funcionales" de las agencias de viajes e instalaciones MICE <ul style="list-style-type: none"> ✓ Salas de conferencias y reuniones: espacio libre y de maniobra, asientos, escenarios y zonas de intervención, atril o podio, equipamiento técnico, acústica, ruidos de fondo, iluminación ✓ Ferias y espacios de exposición: recorridos, acceso a los stands, señalización, zonas tranquilas ✓ Festivales y eventos: recorridos, zonas de asiento, escenarios Proporcionar información sobre la accesibilidad de las agencias de viajes y las instalaciones MICE <ul style="list-style-type: none"> ✓ elaboración de una guía de acceso basada en los datos recogidos ✓ entrega de información sobre accesibilidad a través de diferentes canales/medios de comunicación, con especial atención a la entrega por teléfono o en persona Análisis detallado de una buena práctica de comunicación de la accesibilidad en las Agencias de Viajes y los servicios MICE
Resultados de Aprendizaje	
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> - El alumno conoce los pasos críticos en la evaluación de la accesibilidad de las agencias de viajes e instalaciones MICE. - El alumno sabe cómo proporcionar información sobre la accesibilidad de los locales/servicios de las agencias de viajes e instalaciones MICE.
Herramientas / Competencias	<ul style="list-style-type: none"> - El alumno es capaz de contribuir a la evaluación de la accesibilidad de los locales/servicios de las agencias de viajes e instalaciones MICE utilizando diferentes técnicas de auditoría. - El alumno es capaz de contribuir a la provisión y comunicación de información sobre la accesibilidad de las agencias de viajes e instalaciones MICE de una manera accesible de acuerdo con los diferentes requisitos de acceso específicos de los clientes potenciales.
Actividades	
Actividad de grupo :	
Ejercicio práctico sobre el terreno de cómo realizar una auditoría de	

accesibilidad de los espacios "funcionales" y los servicios prestados de las Agencias de Viajes y las instalaciones MICE.

Elaboración de una Guía de Accesibilidad con los datos recogidos durante la evaluación de la accesibilidad.

Material de Aprendizaje

Presentación en PPT, imágenes.

Para las evaluaciones in situ: plantilla simplificada de Pantou, cinta métrica o dispositivo de medición láser. Guía de fotos y medidas (1 copia por grupo). Cámara digital/teléfono inteligente/tableta.

UA4 Presentación PPT



IO2 – Módulos de Aprendizaje en Turismo Accesible

Módulo de Aprendizaje 4 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad

Unidad de aprendizaje 4 – Agencias de Viaje y sector MICE

Material formativo:
Presentaciones PPT y actividades de apoyo

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CLIP code G95G19000500006
The content of this document represents the views of the authors only and is their sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the National Agency or the European Commission or any other body of the European Union. The National Agency and the European Commission do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.



M4 LU4 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Agencias de Viaje y sector MICE

Resumen de los temas de esta Unidad de Aprendizaje

1. Evaluación de la accesibilidad de los espacios "funcionales" de los locales / servicios MICE - para reuniones y eventos inclusivos
2. Suministro de información sobre la accesibilidad de los servicios en las agencias de viajes y los locales MICE
3. Análisis detallado de una buena práctica de comunicación en los servicios MICE



Conference
Access
Guide



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU4 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Agencias de Viaje y sector MICE

1. Evaluación de la accesibilidad de los espacios "funcionales" de locales y servicios MICE:

- **Salas de conferencias y reuniones:** espacio libre y de maniobra, asientos, escenarios y zonas de intervención, atril o podio, equipo técnico, acústica, ruidos de fondo, iluminación, ...
- **Ferias y espacios de exposición:** recorridos, acceso a los stands, señalización, zonas tranquilas,...
- **Festivales y eventos:** recorridos, zonas de asiento, escenarios

Se recomienda seguir las directrices y las listas de comprobación para:

- Rutas accesibles, Aparcamientos, Entradas
- Recepción y circulación
- Áreas funcionales
- Servicios accesibles



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training

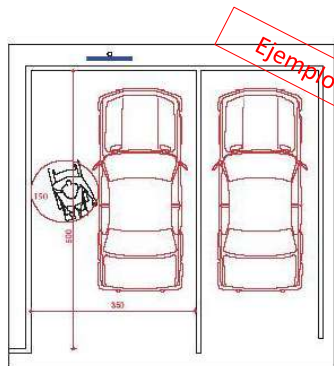


M4 LU4 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Agencias de Viaje y sector MICE

1. Evaluación de la accesibilidad de los espacios "funcionales" de locales y servicios MICE:

Aparcamiento

- Número de plazas de aparcamiento designadas para huéspedes con discapacidad
- Dimensiones
- Señalización (en el suelo y en vertical)
- Ubicación y distancia de la entrada principal o de una entrada accesible alternativa
- Superficie del recorrido hasta la entrada accesible del recinto



Ejemplo



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

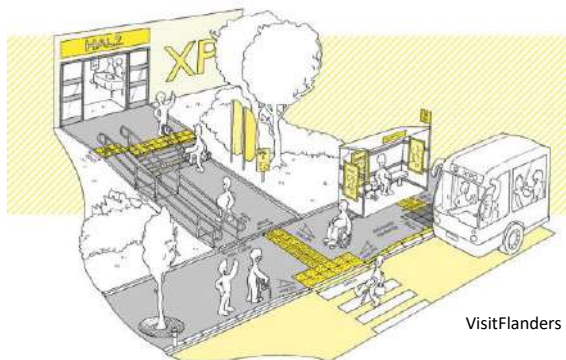
Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU4 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Agencias de Viaje y sector MICE

1. Evaluación de la accesibilidad de los espacios "funcionales" de locales y servicios MICE:

- Camino de acceso
- Entrada
- Recepción, guardarropa
- Circulación horizontal y vertical
- Salas de reuniones
- Auditorio/zona de conciertos
- Escenario/área de actuación
- Espacio de exposición
- Aseos de uso público accesibles
- Cambiadores para bebés



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training

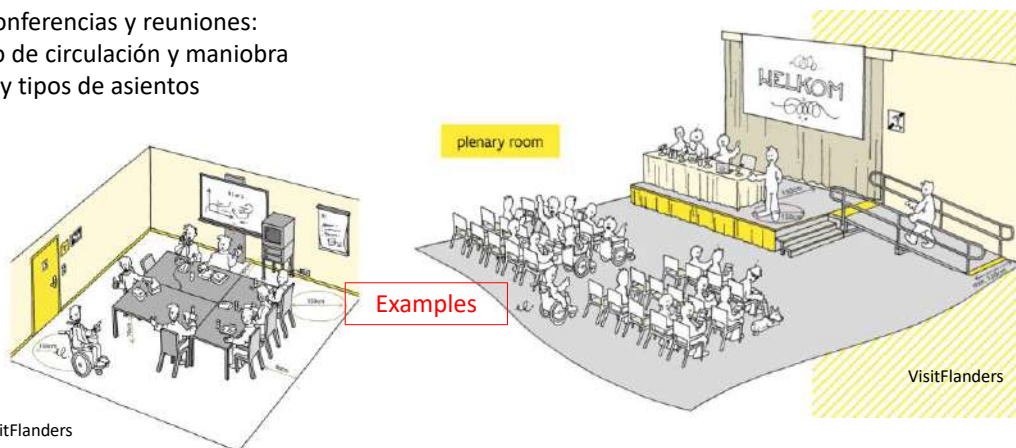


M4 LU4 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Agencias de Viaje y sector MICE

1. Evaluación de la accesibilidad de los espacios "funcionales" de locales y servicios MICE:

Salas de conferencias y reuniones:

- Espacio de circulación y maniobra
- Mesas y tipos de asientos



VisitFlanders

VisitFlanders

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU4 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Agencias de Viaje y sector MICE

1. Evaluación de la accesibilidad de los espacios "funcionales" de locales y servicios MICE:

Medidas y descripciones de salas de conferencias y reuniones:

- Disposición de asientos y espacio para usuarios de sillas de ruedas y perros guía



Photo: eng.Taiwan.net.tw

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

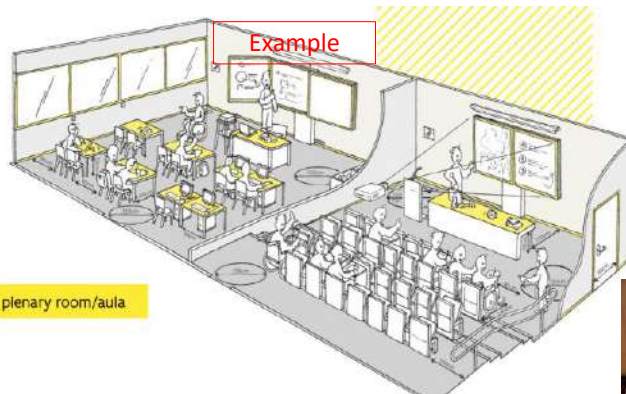
Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU4 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Agencias de Viaje y sector MICE

1. Evaluación de la accesibilidad de los espacios "funcionales" de locales y servicios MICE:

- Salas de conferencias y reuniones
- Escenarios y zonas de intervención
- Atril o podio
- Equipo técnico, colocación de los micrófonos
- Iluminación
- Equipo técnico
- Iluminación general y focos sobre el orador y los intérpretes de lengua de signos
- Subtitulación
- Procedimientos de evacuación



plenary room/aula

VisitFlanders



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU4 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Agencias de Viaje y sector MICE

1. Evaluación de la accesibilidad de los espacios "funcionales" de locales y servicios MICE:

**Salas de conferencias y reuniones:
(Otras condiciones)**

- Material de la superficie del suelo
- Calefacción y ventilación
- Pausas para el café: alturas de las mesas, asientos disponibles



Photo: Carolynbrowning.com

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU4 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Agencias de Viaje y sector MICE

1. Evaluación de la accesibilidad de los espacios "funcionales" de locales y servicios MICE:

Señalización:



Sign language



Induction loop



Wheelchair accessible

VisitFlanders



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU4 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Agencias de Viaje y sector MICE

1. Evaluación de la accesibilidad de los espacios "funcionales" de locales y servicios MICE

Ferias y espacios de exposición:

- Vías de acceso
- Acceso a los stands
- Asientos
- Señalización
- Altura de los objetos expuestos
- Procedimientos de evacuación



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

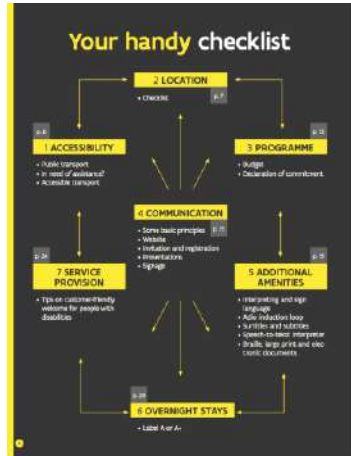
Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU4 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Agencias de Viaje y sector MICE

2. Proporcionar información sobre la accesibilidad de los servicios en los locales de la MICE :

Diretrizes sobre reuniones y conferencias accesibles VisitFlanders



Ejemplo

M4 LU4 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Agencias de Viaje y sector MICE

2. Proporcionar información sobre la accesibilidad de los servicios de las agencias de viajes



Ejemplo: Evaluación de una oficina de información turística.

- ✓ Ruta de acceso
- ✓ Ancho de la puerta de entrada
- ✓ Tipo de puerta de entrada / Automática, corredera
- ✓ Marcas de contraste en las grandes superficies acristaladas
- ✓ Espacio de maniobra para los usuarios de dispositivos de movilidad con ruedas
- ✓ Altura del mostrador de información
- ✓ Audifonos/dispositivos de mejora de la audición
- ✓ Altura de los estantes de exposición
- ✓ Información en letra grande
- ✓ Aseo accesible para los clientes



M4 LU4 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Agencias de Viaje y sector MICE

2. Agencias de viajes: Importancia de comprobar la información sobre accesibilidad proporcionada por los proveedores de servicios accesibles



Cuando investigan un nuevo destino, las agencias de viajes deben hacer consultas detalladas en nombre de sus clientes con requisitos de acceso específicos:

Comprobar la disponibilidad de información sobre la accesibilidad a través de una guía de acceso o un plan de acceso.

Por ejemplo, **Pantou.org**

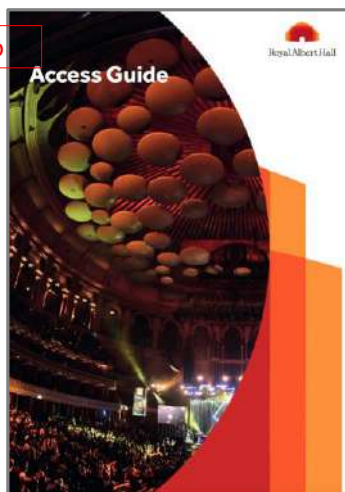
- ❖ Comprobar la accesibilidad de los servicios ofrecidos: preguntar por las peticiones específicas de los clientes
- ❖ Enumerar los servicios locales accesibles, si los hay (restaurantes, aseos accesibles...)
- ❖ Comprobar la información sobre accesibilidad que se ofrece en los sitios web, hacer llamadas telefónicas (obtener números de teléfono)
- ❖ Solicitar una verificación adicional de la información a través de la oficina de turismo local o de la oficina de gestión del destino.
- ❖ Preguntar por los asistentes personales, si son necesarios; servicios médicos de urgencia, etc.



M4 LU4 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Agencias de Viaje y sector MICE

3. Análisis detallado de una buena práctica de comunicación en los servicios MICE

Ejemplo



Royal Albert Hall, Londres, Reino Unido – Guía de Accesibilidad



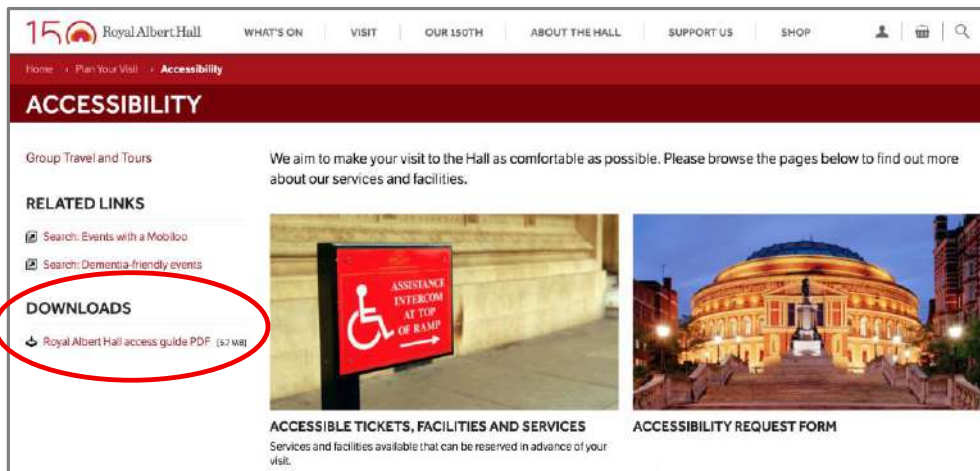
<https://thirdlight.royalalberthall.com/file/28196947438>



M4 LU4 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Agencias de Viaje y sector MICE

Royal Albert Hall, Londres, Reino Unido – Sitio web: página sobre Accesibilidad

<https://www.royalalberthall.com/your-visit/accessibility/>



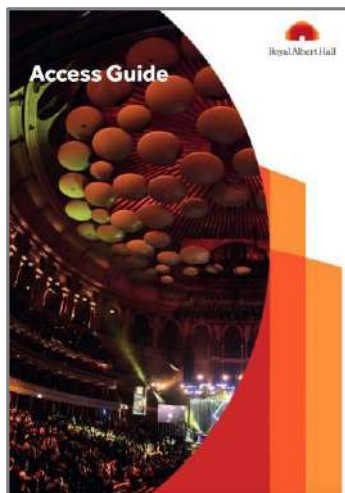
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU4 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Agencias de Viaje y sector MICE

3. Análisis detallado de una buena práctica de comunicación en los servicios MICE



Contents

- Reservas
- Transporte
- Cómo desplazarse
- Planos del edificio
- Servicios e instalaciones
- Comida y bebida
- Viajes de un día
- Lista de acceso

Para solicitar un formato alternativo, llame a la línea de acceso a la taquilla al 020 7070 4410 o envíe un correo electrónico a @royalalberthall.com

<https://thirdlight.royalalberthall.com/file/28196947438>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU4 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Agencias de Viaje y sector MICE

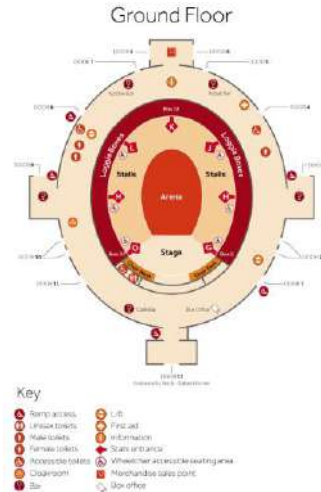
3. Análisis detallado de una buena práctica de comunicación en los servicios MICE

Building Plans



Leyenda

- | | |
|-------------------|--|
| Rampa de acceso | Información |
| Aseos unisex | Entrada al patio de butacas |
| Aseos masculinos | Zonas de asientos accesibles para sillas de ruedas |
| Aseos femeninos | Apoyo a la venta de mercancía |
| Aseos accesibles | Taquillas |
| Guardarropa | |
| Bar | |
| Ascensor | |
| Primeros auxilios | |



<https://thirdlight.royalalberthall.com/file/28196947438>



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU4 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Agencias de Viaje y sector MICE

Royal Albert Hall Guía de Accesibilidad – Ejemplo

<https://thirdlight.royalalberthall.com/file/28196947438>

Services and Facilities



Espacios para sillas de ruedas

14 espacios para sillas de ruedas con espacios adyacentes para acompañantes están situadas en los puestos de la planta baja. Además, hay seis espacios para sillas de ruedas con espacios adyacentes para acompañantes en el Círculo de la Rausing en las secciones P/Q, R/S, V/W y X/Y. Por favor, tenga en cuenta que debido a las limitaciones físicas de la forma circular del auditorio, los espacios en el Círculo Rausing son más adecuados para clientes con buena movilidad de la parte superior del cuerpo. También hay cuatro espacios para sillas de ruedas en la zona de pie de la Galería.

Sub-secciones:

- Espacios para sillas de ruedas
- Sillas de ruedas
- Instalaciones de ayuda a la audición
- Descripciones sonoras
- Programas en letra grande
- Servicios de lectura de programas
- Perros guía y perros de audición
- Aseos y guardarropa
- Primeros auxilios
- Puntos de evacuación y refugio



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU4 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Agencias de Viaje y sector MICE

Royal Albert Hall Guía de Accesibilidad – Ejemplo

Food and Drink



El Hall cuenta con cuatro restaurantes que satisfacen una gran variedad de gustos y que son accesibles para los usuarios de sillas de ruedas:

- Café Bar. Planta baja. Puerta 12
- Verdi - Cocina Italiana. Nivel de la Gran Escalera, Puerta 12 escaleras. Acceso para sillas de ruedas a través de la puerta 1 del ascensor.
- Restaurante Elgar, nivel Rausing Circle, Puerta 8 ascensor o escaleras
- Coda, nivel Rausing Circle, Puerta 1 ascensor o Puerta 2 escaleras

También hay bares accesibles para sillas de ruedas en todos los niveles, excepto la Galería.

<https://thirdlight.royalalberthall.com/file/28196947438>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training



M4 LU4 – Evaluación de la accesibilidad y entrega de información sobre accesibilidad en Agencias de Viaje y sector MICE

Royal Albert Hall Guía de Accesibilidad – Ejemplo

Access List Application Form



La Lista de Acceso del Royal Albert Hall tiene como objetivo ofrecer a los clientes discapacitados un servicio más fácil y mejor a la hora de reservar entradas y asistir a los espectáculos. Si nos informa de sus necesidades de acceso, nos permitirá, en la medida de lo posible, asignarle asientos adecuados. Esta información se almacenará en su cuenta de la taquilla para que nuestro personal conozca sus necesidades cada vez que haga una reserva. Si desea inscribirse en esta lista, rellene el formulario adjunto, visite nuestro sitio web en www.royalalberthall.com o llame a la línea de acceso al 020 7070 4410.

If you would like to join our Access List, please fill in your details below and send it FREEPOST to: Access List, Box Office, FREEPOST LON10869, Royal Albert Hall, Kensington Gore, London, SW7 2YZ.

Title _____ Initial _____ Surname _____
Address _____

Postcode _____
Telephone _____
Email address _____

Nature of your disability/access requirements (this will enable us, where possible, to allocate the most suitable seating for you) _____

Please confirm if you would like us to keep you informed about the Royal Albert Hall's future events, services and activities

- By email
- By phone
- By post
- By text message

<https://thirdlight.royalalberthall.com/file/28196947438>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Games Without Barriers
Tourism Training

