



Funded by  
the European Union

# **DIVETOUR**

## **Curso de formación MOOC conectivista del proyecto DIVETOUR**

Documento elaborado  
por el grupo de trabajo del proyecto DIVETOUR

[divetour.eu](http://divetour.eu)

# Índice

## Resumen

cMOOC Características

principales Organización

Calendario

Lengua utilizada

Público destinatario

Requisitos de

participación Accesibilidad

## Itinerario de formación: contenido de los

módulos Introducción general

### Módulo 1

La respuesta del sector turístico a la pandemia, con especial atención a la inclusión de las personas mayores y discapacitadas y/u otros requisitos específicos de acceso para la reapertura del sector.

#### Tema 1.1

Impacto económico y sociocultural de los choques externos en el turismo

## Tema 1.2.

Las crisis como oportunidades para repensar el turismo del futuro: diseñar una recuperación turística integradora en el marco de un desarrollo equitativo y sostenible

## Módulo 2

El turismo accesible y su potencial como una de las principales palancas para la recuperación del sector turístico

### Tema 2.1

La accesibilidad como oportunidad de negocio para destinos y empresas turísticas

### Tema 2.2

Normas y recomendaciones para mejorar la accesibilidad en las empresas turísticas



Funded by  
the European Union

# Resumen

Este documento representa el Itinerario Formativo del Curso Online Masivo Abierto Conectivista (cMOOC) del proyecto DIVETOUR sobre "Nuevos Retos para el Sector Turístico después de COVID-19".

Además de la descripción de las principales características del Curso, en términos de organización, calendario, público destinatario y requisitos, el documento define la estructura y el contenido de sus módulos de formación:

- En un primer módulo se analiza el sector turístico y su vulnerabilidad ante las crisis mundiales y los choques externos, como la pandemia de COVID-19 que lo afectó gravemente, y se definen intervenciones y posibles estrategias para mitigar sus efectos y acelerar la recuperación, situando la inclusión en el centro de los planes de recuperación;
- un segundo módulo se centra en el desarrollo del turismo accesible como una de las palancas más importantes para la recuperación, una oportunidad para los destinos y las empresas turísticas, y como motor para mejorar la calidad de vida tanto de los visitantes como de la población local.

Este curso pretende concienciar a los alumnos de la necesidad de que el sector turístico esté preparado para responder a las amenazas que pueden socavarlo, aplicando estrategias a corto y largo plazo que aprovechen las nuevas tendencias de la demanda en el marco de un desarrollo equitativo y sostenible.

También aprenderán por qué la accesibilidad y la formación específica son fundamentales para el paisaje turístico del mañana, con el fin de ofrecer mejores servicios a todos los turistas, mejorando la accesibilidad de los establecimientos y destinos turísticos según un planteamiento de Diseño Universal.

# cMOOC

## Características principales

### Organización

El cMOOC dura cuatro semanas y consta de 2 módulos de formación con 4 temas (2 para cada módulo), pruebas de autoevaluación, foros de debate y seminarios web.

Al acceder a la plataforma cMOOC, los participantes reciben un Kit de Formación compuesto por:

- una Guía del usuario del portal cMOOC con una lista de preguntas frecuentes;
- Directrices para la realización de seminarios web;
- cuatro vídeos inmersivos "360°" sobre la accesibilidad en el turismo;
- Guía de terminología sobre accesibilidad.

Además, cada semana, al comienzo de cada Tema, se entrega a los participantes material de formación específico (que a su vez forma parte del Kit de formación cMOOC) consistente en:

- un Manual que ofrece una visión global del tema del módulo;
- a Glosario;
- una lista de materiales de referencia (documentos pertinentes para lecturas complementarias y contenidos multimedia) disponibles en la web para profundizar en el análisis;
- prueba de autoevaluación.

[Volver al índice](#)

Se puede acceder a los materiales de formación en cualquier momento, desde cualquier lugar y en cualquier dispositivo. Algunos de ellos se publicarán en una fecha y hora determinadas, pero esto no significa que los alumnos tengan que conectarse en ese momento. Los MOOC funcionan independientemente del lugar del mundo en el que se encuentren los participantes.

**Módulos:** cada módulo dura 2 semanas y aborda dos temas principales (uno por semana).

**Temas:** durante las semanas, los alumnos pueden acceder al material en cualquier momento y pueden descargarlo para verlo sin conexión.

**Test de autoevaluación:** para cada tema del módulo, los alumnos tendrán la oportunidad de poner a prueba sus conocimientos.

Los resultados del test de autoevaluación no se registran y los alumnos pueden repetir las preguntas tantas veces como deseen.

**Foros de discusión:** se pedirá a los estudiantes que participen en el "debate en línea" a través de la participación en los foros de discusión que estarán activos en el portal. Un foro central estará abierto desde el principio del MOOC, donde los participantes podrán plantear sus preguntas y recibir respuestas de sus "compañeros" o de los expertos del curso.

Habr  otro foro centrado específicamente en los trabajadores con discapacidad del sector turístico. Los participantes también tendrán la oportunidad de crear sus propios foros de debate personales.

Lo que se debate en los foros y una selección de temas surgidos del intercambio de ideas en las redes sociales serán objeto de seminarios en línea quincenales.

**Medios sociales:** se pedirá a los alumnos que participen en el "debate en línea" publicando en un blog personal o a través de Facebook, Twitter y otros medios sociales, utilizando las etiquetas #hashtags.

y feeds proporcionados por los administradores del MOOC. El material seleccionado a partir de los comentarios de las redes sociales será objeto de seminarios en línea quincenales.

**Seminarios web:** cada quince días, al final de cada módulo, los alumnos tienen la oportunidad de participar en un "seminario web" abierto, un acto sincronizado en el que se reunirán con los expertos de la asociación y podrán hacerles preguntas o debatir con ellos cuestiones importantes relacionadas con el módulo.

**Evaluación final de la eficacia del MOOC:** con el fin de obtener comentarios sobre el MOOC para mejorarlo, se pedirá a los participantes que den su opinión sobre el curso al que han asistido.

**Buenas prácticas y ejemplos:** aprovechar al máximo las oportunidades para ilustrar con ejemplos los temas tratados en cada fase del MOOC. ¿Cuáles son las mejores prácticas? ¿Dónde pueden observarse? Del mismo modo, las "malas prácticas" pueden utilizarse como material de aprendizaje útil para evitar repetir errores.

## **Calendario**

A partir de: 16 de enero de 2023

Duración: 4 semanas (4 - 6 horas por semana)

Evaluación final de la eficacia y eficiencia del MOOC: 28 de febrero de 2023

## **Lengua utilizada**

Inglés

## **Destinatarios**

Formadores de educación y formación profesional (EFP) para el turismo y representantes del sector de la formación profesional

Estudiantes de formación profesional en turismo Directivos y personal de PYME del sector HORECA

Directivos y personal de PYME de otros sectores de la cadena turística Representantes de organizaciones de personas con discapacidad, personas mayores, etc.

Representantes de organismos públicos responsables de la calidad de la oferta turística de un destino

El público en general

## **Requisitos de participación**

Conocimientos básicos de la cadena de valor del turismo

Conocimientos básicos de tecnologías de la información (TI) Conocimientos de inglés

## **Accesibilidad**

Las herramientas de aprendizaje tendrán en cuenta, en la medida de lo posible, las necesidades de los alumnos con distintos tipos de dificultades/discapacidades.

[Volver al índice](#)

# Itinerario de formación: contenido de los módulos

Las principales características de los MOOC son la flexibilidad y la autonomía, es decir, la libertad de los participantes e instructores para ampliar, profundizar y readaptar los contenidos durante el curso, a raíz de las aportaciones de las interacciones en línea. Por lo tanto, el curso de formación desarrollado sólo proporciona la "ruta" básica sugerida del proceso de aprendizaje, que cada participante puede personalizar y ampliar en función de sus necesidades, intereses y aptitudes.

## Introducción general

Un breve vídeo presentará a los participantes los temas tratados en el curso, explicará cómo se organizará el MOOC y proporcionará instrucciones básicas para la participación.

## **Módulo 1 - La respuesta del sector turístico a la pandemia, con especial atención a la inclusión de las personas mayores y las personas con discapacidad y/u otros requisitos específicos de acceso para la reapertura del sector.**

Este módulo se centra en los retos generales a los que se enfrenta el sector turístico, sentando las bases para la renovación de la oferta turística tras la pandemia de Covid-19. Una buena comprensión del contexto actual en el que operan los proveedores de servicios turísticos y de los factores que impulsan la renovación de la demanda son elementos importantes para garantizar un entendimiento común entre los participantes en los MOOC y para identificar las oportunidades derivadas de un ecosistema turístico más inclusivo y acorde con las últimas tendencias de la demanda.

### **Tema 1.1 Impacto económico y sociocultural de los choques externos en el turismo**

#### **Contenido**

- Breve introducción sobre "¿por qué viajamos? ¿Por qué nos hace felices? ¿Por qué debemos esforzarnos por hacer del turismo y los viajes algo accesible para todos?"
- Algunos datos y cifras clave sobre los viajes y el turismo y su contribución a la economía y el bienestar. ¿Quiénes son las personas que viajan, cuáles son sus necesidades? ¿Cómo contribuyen las personas mayores y las personas con dificultades de acceso a la economía turística?

- Vulnerabilidad del sector turístico a las crisis exógenas: geopolíticas (guerra, terrorismo, etc.), financieras y económicas, fenómenos naturales y meteorológicos extremos, epidemias y pandemias, etc. La gravedad de la crisis turística mundial determinada por COVID-19.
- Impacto económico de COVID-19 en el sistema turístico con especial atención al sector HORECA.
- \* Escasez de personal en el sector HORECA y turístico: la crisis de Covid ha provocado un "éxodo" de personal del sector. La formación profesional es esencial para ayudar a los trabajadores del sector a seguir una carrera sostenible.
- \* Tras dos años de trabajo "interrumpido" o "intermitente", las personas que trabajan en el sector necesitan renovar sus conocimientos y desarrollar competencias en materia de accesibilidad y prestación de servicios para satisfacer las necesidades de todos los clientes.
- \* El sector del turismo y la hostelería se enfrenta a la necesidad de "hacer más con menos": hay que invertir para fomentar la sostenibilidad, la digitalización y la accesibilidad, pero la liquidez y el capital son limitados.  
La inflación y el aumento del coste de la energía y los alimentos en 2022 suponen un reto adicional.
- \* Preparación y resistencia: anticiparse a nuevos choques y desarrollar los procedimientos de emergencia pertinentes.

- \* Las recientes políticas y normativas europeas dirigidas a la inclusión de todos los ciudadanos subrayan la necesidad de que los operadores turísticos aborden la accesibilidad a lo largo de toda la cadena de valor del turismo.
- Impacto sociocultural de COVID-19 en viajeros, individuos y comunidades, con especial atención a los grupos vulnerables más afectados por la pandemia.
- \* ¿Quiénes son los más reacios a viajar y salir en un mundo "postcovid" y por qué? Comprender los principales obstáculos para aportar soluciones.
- \* Personas con discapacidad y personas con otras necesidades específicas de acceso, incluidas las personas mayores que pueden encontrar barreras o tener diversas dificultades debidas al envejecimiento: barreras que les impiden disfrutar plenamente de las experiencias turísticas. Barreras y restricciones adicionales debidas a la pandemia. Pero también es una oportunidad para reactivar el turismo con una atención renovada a las personas mayores y a las personas con discapacidad u otros requisitos específicos de acceso.

## **Tema 1.2 Las crisis como oportunidad para repensar el turismo del futuro: diseñar una recuperación del turismo inclusivo en el marco de un desarrollo equitativo y sostenible**

### **Contenido**

#### **Estrategias a corto plazo - Restablecer la confianza de todos los viajeros y estimular la demanda**

- Generar confianza mediante el desarrollo de nuevas competencias y conocimientos turísticos
- \* Aplicación de adaptaciones prácticas para personas con discapacidad u otros requisitos específicos de acceso: lecciones aprendidas de la aplicación de protocolos de salud y seguridad durante la pandemia.
- \* Adoptar nuevos protocolos globales y armonizados en materia de viajes, salud, seguridad e higiene que tengan en cuenta las necesidades de los viajeros con requisitos de acceso específicos.
- \* Innovación digital en el turismo: entender mejor la economía low-touch.
- \* Reforzar las competencias "tradicionales" en materia de hostelería (por ejemplo, cocina, limpieza, relaciones interpersonales y intercultural, idiomas, recursos humanos, sistemas PMS y CMS, contabilidad, gestión).

- Revisión de las estrategias de marketing y promoción, identificando y centrándose en los mercados que pueden ayudar a acelerar la recuperación, abordando la diversificación de productos.
- \* Introducción al desarrollo de estrategias basadas en datos y competencias afines para explotar la información útil de los datos.
- \* Estrategias para tranquilizar a los clientes con una amplia gama de requisitos de accesibilidad: publicidad a través de los medios de comunicación y las redes sociales.
- \* Innovación y transición digital: las nuevas tecnologías como palanca para facilitar los viajes y las experiencias turísticas para todos.

### **Estrategias a largo plazo - Recuperación del turismo inclusivo aprovechando las nuevas tendencias/retos del turismo**

- Cambios demográficos y nuevos objetivos de motivación de la demanda emergente: adaptar las estrategias de marketing y posicionar la oferta de servicios turísticos para satisfacer las expectativas de las distintas generaciones.

- \* ¿Quiénes son los viajeros del futuro? ¿Quién es el turista típico de la Generación Z / Millennial?
- \* Ancianos. El envejecimiento de la población y su impacto en el turismo en general y en el turismo accesible en particular.
- \* Nuevas tendencias turísticas: cicloturismo, turismo gastronómico, turismo de lista de deseos, ecoturismo.
- Sostenibilidad: sostenibilidad medioambiental, económica y sociocultural prestando más atención al medio ambiente y a las personas.
- \* Evaluar el comportamiento medioambiental y mejorarlo.
- \* Comunicar el modelo de comportamiento sostenible a los clientes.

- \* Porque sostenibilidad y accesibilidad van de la mano.
- \* Desarrollar ofertas de servicios asequibles y sostenibles para responder a las nuevas tendencias de consumo.
- \* Buenas prácticas: ejemplos de ciudades - cómo los destinos pueden abordar holísticamente estos aspectos: medio ambiente, sostenibilidad, accesibilidad, movilidad.

## **Módulo 2 - El turismo accesible y su potencial como una de las principales palancas para la recuperación del sector turístico**

Este módulo abordará más específicamente el desarrollo de un ecosistema turístico inclusivo, invitando a los participantes en el MOOC a compartir opiniones y experiencias sobre los requisitos básicos para apoyar la accesibilidad del turismo. La atención se centra en el desarrollo gradual de competencias transversales y una comprensión común de conceptos clave como el diseño universal, con el fin de otorgar al turismo accesible un papel central en la renovación de la prestación de servicios turísticos.

## **Tema 2.1 La accesibilidad como oportunidad de negocio para destinos y empresas turísticas**

### **Contenido**

- Aprendizaje permanente: la clave para afrontar los retos de los sectores del turismo y la hostelería.
- \* Educación y formación profesional: claves para superar la escasez de personal en el sector del turismo y la hostelería.
- \* Crear tiempo para la formación de los trabajadores: adaptar los módulos de formación a los profesionales con poco tiempo y adoptar herramientas digitales de aprendizaje.
- \* Desarrollar competencias interpersonales: la clave para un ecosistema turístico más accesible y sostenible. El desarrollo de competencias interpersonales requiere una mentalidad siempre dispuesta a aprender y mejorar.

- \* ¿Qué son las competencias interpersonales? Por ejemplo, escuchar atentamente, hablar con claridad, paciencia, comprensión, empatía, resolución de problemas, manejo de situaciones imprevistas, inteligencia emocional, habilidades de comunicación, desarrollo de servicios justos e inclusivos para atender a las personas con necesidades específicas de acceso.
- \* Adquirir conocimientos y competencias en accesibilidad turística como una oportunidad que ofrece perspectivas profesionales a largo plazo.
- Introducción al turismo accesible para todos
- \* El enfoque del diseño universal: promover la accesibilidad para personas con necesidades específicas beneficia a todos los usuarios. También fomenta la sostenibilidad reduciendo la necesidad de adaptación y rediseño posteriores al mínimo.
- \* La accesibilidad no es un proceso de trabajo "separado": debe integrarse en todas las actividades, la organización y los servicios de toda la cadena de valor del turismo.
- \* Introducción a la norma ISO 21902 "Turismo y servicios relacionados - Turismo accesible para todos".

- \* Introducción a la accesibilidad web y a las directrices WCAG 2.0.
- \* Cursos de formación sobre habilidades de accesibilidad.
- La accesibilidad para todos como gran oportunidad económica y ventaja competitiva.

Acabar con el mito de que la accesibilidad es necesariamente costoso. Pequeños cambios de actitud, comportamiento y servicios pueden tener un impacto significativo.

- \* La accesibilidad como motor de la innovación.
- \* La accesibilidad como promotora de prácticas sostenibles y un entorno inclusivo en destinos más habitables y acogedores.
- \* La accesibilidad como promotora de servicios de hostelería superiores: por qué y cómo los servicios accesibles benefician a todos los clientes.
- \* La accesibilidad como beneficio tanto para los visitantes como para la población local, ya que mejora la calidad de vida en general.
- \* Accesibilidad y rentabilidad de la inversión.
- Formación e inclusión del personal
- \* Empleo de personas con discapacidad: por qué superar los retos iniciales crea oportunidades empresariales.
- \* Experimentar" la discapacidad: cómo sensibilizar e informar a colegas y personal.

## **Tema 2.2 Normas y recomendaciones para mejorar la accesibilidad en las empresas turísticas**

### **Contenido**

Accesibilidad in situ: de los "primeros pasos" a una instalación turística inclusiva.

- Aprender a realizar pequeñas intervenciones y mejorar el sistema de recepción del centro.
- \* La adopción de la accesibilidad es un proceso gradual, paso a paso. Cómo los "primeros pasos" de la accesibilidad pueden convertirse en pasos de gigante.
- \* Vías de acceso a los lugares: historias de éxito para ilustrar el punto anterior.
- \* Evalúe la accesibilidad del lugar o las instalaciones.
- \* Proporcionar información y comunicación precisa, fiable y oportuna sobre la accesibilidad de las instalaciones.

## **Integración de chatbots para mejorar la información sobre la accesibilidad de los servicios ofrecidos "in situ".**

- Conocer la necesidad de renovación de las instalaciones en relación con las necesidades de acceso de los usuarios.
- \* Integrar la accesibilidad en una visión estratégica global.
- \* Adoptar y aplicar un planteamiento de diseño universal (hacia huéspedes y empleados).
- \* Mejorar el servicio al cliente para todos / atender a todos los turistas con discapacidades y diferentes requisitos de acceso.
- \* Colabora con expertos en accesibilidad.
- \* Casos de éxito: construcción/reestructuración de estructuras según un planteamiento de Diseño Universal.

## **Aumentar la accesibilidad de los destinos: la importancia de un enfoque holístico**

- Indicadores clave
- \* Análisis DAFO de destinos/fortalezas y debilidades: crear las bases para el desarrollo de destinos más habitables y acogedores para todos.
- Planificar mejoras de accesibilidad en los destinos, desarrollando un plan de acción holístico.
- \* Determinación de las necesidades comunes de formación en destino
- \* Crear un círculo virtuoso de accesibilidad: los establecimientos accesibles favorecen los destinos accesibles; los destinos accesibles favorecen los establecimientos accesibles.
- \* Adopción por los destinos turísticos de medidas sanitarias y de seguridad que puedan aumentar la confianza de la gente a la hora de visitarlos.
- \* Elaborar una guía de accesibilidad de los destinos
- \* Elaborar recomendaciones sobre servicios públicos e infraestructuras accesibles a todos.



**Funded by  
the European Union**

Financiado por el Programa Erasmus+ de la Unión Europea  
G.A. nº 2021-1-LT01-KA220-VET-000032925

El contenido de este documento representa únicamente las opiniones de los autores y es de su exclusiva responsabilidad; no puede considerarse que refleje los puntos de vista de la Agencia Nacional o de la Comisión Europea ni de ninguna otra institución.  
otro órgano de la Unión Europea. La Agencia Nacional y la Comisión Europea no aceptan ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

