

INCLUSIÓN SOCIAL Y LABORAL: HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS PARA EL TRATO CORRECTO E IGUALITARIO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

14 Y 15 DE OCTUBRE

A QUIÉN VA DIRIGIDO

Este tipo de curso está pensado para **personas y organizaciones del sector de la hostelería, restauración, hotelería y turismo en general** que interactúan con clientes, colaboradores o proveedores con discapacidad. En concreto, se dirige a:

- **Personal de atención al cliente** (repcionistas, camareros/as, personal de sala y bar, housekeeping, etc.).
- **Responsables y gerentes** de hoteles, restaurantes y empresas de hostelería.
- **Departamentos de recursos humanos** y selección de personal.
- **Formadores internos y responsables de capacitación** dentro del sector.
- **Estudiantes de hostelería y turismo** que quieran adquirir competencias inclusivas.
- **Empresarios/as y emprendedores/as** que buscan mejorar la accesibilidad y trato igualitario en sus negocios.

El objetivo es **sensibilizar y dotar de herramientas prácticas** para garantizar un trato correcto, accesible y equitativo a las personas con discapacidad, tanto como clientes como en la integración laboral de trabajadores con discapacidad.

OBJETIVOS

Objetivos generales

- Promover una **cultura inclusiva** en el sector de la hostelería y hotelería.
- Dotar a los participantes de **conocimientos, habilidades y actitudes** para garantizar un trato correcto, igualitario y respetuoso hacia las personas con discapacidad.
- Favorecer la **inserción laboral** de personas con discapacidad dentro del sector turístico y hostelero.

INCLUSIÓN SOCIAL Y LABORAL: HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS PARA EL TRATO CORRECTO E IGUALITARIO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

14 Y 15 DE OCTUBRE

Objetivos específicos

- **Sensibilizar** al personal sobre la importancia de la inclusión social y laboral en el entorno hostelero.
- **Conocer la normativa básica** en materia de accesibilidad e igualdad de oportunidades.
- **Identificar tipos de discapacidad** y sus necesidades específicas para ofrecer un servicio adaptado y de calidad.
- Adquirir **herramientas y técnicas de comunicación efectiva** con personas con discapacidad.
- Aprender a **adaptar procesos y espacios** para garantizar la accesibilidad y autonomía de clientes y empleados con discapacidad.
- Desarrollar **buenas prácticas de atención al cliente** y protocolos de actuación inclusivos.
- Fomentar la **integración laboral** de personas con discapacidad mediante estrategias de selección, formación y acompañamiento.
- Contribuir a mejorar la **imagen y competitividad** de los negocios turísticos a través de la inclusión.

CONTENIDOS

Módulo 1. Introducción a la inclusión en el sector hostelero, hotelero, turístico y negocios.

- Concepto de inclusión social y laboral.
- Diversidad y discapacidad: tipos, características y necesidades.
- Marco legal básico: accesibilidad, igualdad de oportunidades y derechos de las personas con discapacidad.

Módulo 2. Sensibilización y cambio de actitud

- Estereotipos y prejuicios: cómo identificarlos y superarlos.
- Importancia del trato respetuoso y lenguaje inclusivo.
- Beneficios de la inclusión para la empresa y para la sociedad.

INCLUSIÓN SOCIAL Y LABORAL: HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS PARA EL TRATO CORRECTO E IGUALITARIO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

14 Y 15 DE OCTUBRE

Módulo 3. Atención al cliente con discapacidad

- Herramientas y técnicas de comunicación efectiva.
- Adaptación del servicio a distintos tipos de discapacidad (física, sensorial, intelectual, psicosocial)
- Protocolos de actuación en situaciones especiales (emergencias, evacuaciones, etc.).

Módulo 4. Accesibilidad en hostelería y hotelería

- Principios de accesibilidad universal en instalaciones, productos y servicios.
- Buenas prácticas para mejorar la experiencia del cliente con discapacidad.
- Ejemplos de empresas del sector que aplican políticas inclusivas.

Módulo 5. Inclusión laboral en la empresa

- Estrategias para la contratación de personas con discapacidad.
- Adaptación de puestos de trabajo y procesos internos.
- Formación y acompañamiento para la integración efectiva.

Módulo 6. Plan de acción y evaluación

- Diseño de un plan de inclusión en la empresa.
- Indicadores de seguimiento y evaluación de resultados.
- Compromiso y mejora continua en materia de inclusión.

DURACIÓN

8 horas

FECHA

14 y 15 de octubre

INCLUSIÓN SOCIAL Y LABORAL: HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS PARA EL TRATO CORRECTO E IGUALITARIO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

14 Y 15 DE OCTUBRE

HORARIO

De 10:00 a 14:00 horas.

PONENTE

Borja González.

Técnico Superior en Integración Social, docente y especialista en accesibilidad. Con más de 16 años en el mundo de lo social, desarrollando múltiples proyectos pioneros de inclusión de personas con discapacidad en la sociedad, deporte inclusivo, eventos culturales adaptados para personas con discapacidad y siendo el fundador de la primera guía de turismo y restaurantes accesibles de Canarias y una de las primeras en España.

Docente de vocación e inquieto, siempre poniéndose en la piel de las personas con discapacidad y sus familias, con el único objetivo de crear un mundo más accesible, inclusivo e igualitario para todas las personas con discapacidad, sus familias y entorno.

Con el proyecto Gastronomía Accesible llevamos casi 4 años, recorriendo toda la geografía de la Provincia de Las Palmas, visitando más de 300 restaurantes haciendo un trabajo de campo que se verá reflejado en la guía de restaurantes y hoteles accesibles de Gran Canaria, Lanzarote y Fuerteventura.

En continua formación y aprendizaje nos llevó este año a Valencia como asistente al IV CONGRESO INTERNACIONAL DE TURISMO ACCESIBLE, siendo el único Canario en acudir a dicho evento, esto llevó a crear una red de contactos y acuerdos interesantes para la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad Canaria y a quienes nos visitan.

La metodología es participativa y demostrativa, haciendo del curso una experiencia real, para que tengan un concepto claro de cómo tratar a clientes con discapacidad intelectual, física y sensorial. Ofrecemos herramientas reales y prácticas para cuando vengan clientes con discapacidad la experiencia en el establecimiento sea lo más satisfactoria y enriquecedora posible y sean en un futuro clientes que repitan.

**INCLUSIÓN SOCIAL Y LABORAL: HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS PARA
EL TRATO CORRECTO E IGUALITARIO A PERSONAS CON
DISCAPACIDAD
14 Y 15 DE OCTUBRE**

PRECIO

150,00 euros.

BONIFICACIÓN DEL CURSO

Este curso se puede bonificar de acuerdo con el actual Sistema de Formación Continua, a través de los boletines mensuales de cotización de la Seguridad Social. El plazo para acogerse a la misma expira una semana antes del comienzo del curso. La gestión del crédito tiene un coste de 50,00 € por inscripción, que también puede ser bonificable.

Le recordamos que, para poder acogerse a esta modalidad, ha de ser trabajador/a asalariado/a y estar dado/a de alta en el Régimen General de la Seguridad Social.

ACREDITACIÓN DE ASISTENCIA

Se entregará acreditación Cámara de Comercio de Gran Canaria, superado el **80% de asistencia** a la acción formativa.