



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI
Fundació URV

Turisme Inclusiu: Bones Pràctiques en l'Atenció al Client



Fitxa Tècnica

Adreçat a:

Aquesta formació es dirigeix a personal d'hoteleria i restauració, agents d'atenció al públic en agències de viatges, equipaments i oficines de turisme, guies turístics i professionals del turisme.

Codi:

CTURINT-A1-2026-1

Títol al que dóna dret:

Certificat d'aprofitament

Objectius:

Proporcionar al personal del sector turístic els coneixements i les eines necessàries per oferir una atenció al client inclusiva i accessible, identificant les necessitats de persones amb diferents tipus de discapacitat, aplicant bones pràctiques de comunicació i adaptació de serveis, i fomentant una actitud professional proactiva orientada a la qualitat i a la millora de l'experiència turística universal.

Direcció:

Marta Nel-Lo Andreu

Coordinació acadèmica:

Constanza Grasso

Docents:

Constanza Grasso

Marta Nel-Lo Andreu

Noemí Rabassa Figueras

Durada:

30 h

Impartició:

presencial

Idiomes en que s'imparteix:

Castellà, Català

Dates:

del 07/04/2026 al 26/05/2026

Horari:

Dimarts de 16 a 20h.

Ubicació:

Facultat de Turisme i Geografia (Vila-seca)

Preu:

500

Beques i facilitats de pagament:

- Bonificació: aquest programa pot ser bonificat mitjançant la Fundació Estatal per a la Formació en l'Ocupació (FUNDAE). Més informació a [Bonificació FUNDAE](#).

Contacte:

Laura Castellà - laura.castella@fundacio.urv.cat

Telèfon de contacte:

[977 779 960](tel:977779960)

Programa

Mòdul: Turisme inclusiu: bones pràctiques en l'atenció al client

Durada: 30 h.

Idiomes: Català - Castellà

Contingut:

Mòdul 1- Fonaments de l'accessibilitat i la inclusió en el turisme (4 h)

1. Accessibilitat universal, inclusió i disseny per a tothom.
2. Tipologies de discapacitats: física, sensorial, cognitiva, mental i múltiple.
3. Drets de les persones amb discapacitat i normativa d'accessibilitat turística.
4. Beneficis de la inclusió per a empreses i destinacions: la cadena de valor accessible.
5. L'atenció com a pilar de la qualitat turística: el Customer Experience Journey.

Mòdul 2- Atenció inclusiva al client i comunicació accessibles (16 h)

1. Necessitats específiques segons tipus de discapacitat.
2. Comunicació accessible: ús de gestos, llenguatge clar, simplificació de la informació.
3. Adaptació dels serveis i espais en allotjaments, restaurants, oficines de turisme i activitats guiades.
4. Consells pràctics per oferir una atenció respectuosa, empàtica i eficiente.
5. Creació de contingut i accessibilitat digital
6. Suports adaptats: fullets, menús, vídeos, correus electrònics, etc.
7. Recursos accessibles: braille, QR, audioguies, subtítols, pictogrames, senyalètica, etc.
8. Ús de tecnologia: aplicacions mòbils, realitat augmentada, assistents digitals
9. Convidats experts

Mòdul 3- Sortides de treball de camp i aprenentatge observant (10 h)

1. Visita de una destinació/recurs/equipament per avaluar la seva accessibilitat. Elaboració de propostes de millora per part dels participants.
2. Estudi de casos reals. Observació per rols assignats.
3. Elaboració de fitxes d'anàlisi i exposició en grup de les observacions.

Fundació URV. Centre de Formació Permanent
Av Onze de Setembre, 112. 43203 REUS
(+34) 977 779 950
formacio@fundacio.urv.cat

www.fundacio.urv.cat/formacio
[Linkedin](#) | [Twitter](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#)