UNIVERSITAT ROVIRA i VIRGILI
Fundació URV

Turismo inclusivo: buenas prácticas en la atención al cliente



En el actual contexto del turismo sostenible y responsable, acontece esencial formar profesionales capaces de ofrecer una atención inclusiva y accesible a todas las personas.

Este programa nace de la necesidad de adaptar los servicios turísticos a una realidad diversa, garantizando la accesibilidad universal como derecho fundamental y como valor añadido para los destinos y las empresas del sector.

Ficha Técnica

Destacable:

Programa subvencionado

Precio final con la subvención del Plan Microcred: 250

Precio original del programa: 500

Estos estudios están financiados con fondos públicos con una subvención de hasta el 70% del coste directo del programa formativo. Están dirigidos a personas residentes de entre 25 y 64 años.

Dirigido a:

- Personal de hostelería y restauración
- Profesionales de cocina, sala, recepción, housekeeping
- Agentes de atención al público en agencias de viajes y oficinas de turismo
- Personal de gestión e información en equipamientos culturales y turísticos
- Guías turísticos y personal de actividades

Criterios de selección:
Currículum Vitae
Titulación Previa

Código:
MCTIBOTG-A1-2025-1

Título al que da derecho:
Certificado de aprovechamiento

Objetivos:
Este programa combina teoría, práctica e inmersión en situaciones reales, con el objetivo de formar profesionales comprometidos con un turismo más humano, igualitario y de calidad.

- Proporcionar conocimientos clave sobre accesibilidad universal, diseño para todo el mundo e inclusión en el ámbito turístico.
- Dar herramientas prácticas para atender adecuadamente las personas con diferentes tipos de discapacidad, teniendo en cuenta sus necesidades específicas y mejorando la experiencia del visitante.
- Sensibilizar los participantes sobre la importancia de la comunicación inclusiva, tanto presencial como digital, y formarlos en el uso de recursos y tecnologías accesibles.
- Fortalecer las competencias de los profesionales mediante metodologías activas,

salidas de campo y observación directa, favoreciendo una actitud proactiva en la detección y mejora de los servicios turísticos desde una mirada inclusiva.

Competencias profesionales:

- **COE 1**
  Demostrar competencia intercultural y respeto por los propios valores y normas culturales. Mostráis tolerancia y apreciación por los diferentes valores y normas que tienen varias personas y culturas, desarrolladas en diferentes circunstancias o en diferentes momentos y lugares. Promover y respetar la diversidad, y defender el tratamiento igualitario de géneros, etnias y grupos minoritarios en las organizaciones con el objetivo de prevenir la discriminación y asegurar la inclusión y un ambiente positivo.
- **COE 2**
  Procesar información, ideas y conceptos.
- **COE 3**
  Pensar de manera creativa e innovadora.
- **COE 4**
  Organizar información, objetos y recursos.
- **COE 5**
  Colaborar en equipos y redes.

Dirección:
Noemí Rabassa Figueras
Marta Nel·Lo Andreu

Coordinación académica:
Alba Font Barnet

Docentes:
Alba Font Barnet
Constanza Grasso
Marta Nel·Lo Andreu
Noemí Rabassa Figueras

Duración:
30 h

Impartición:
presencial

Idiomas en que se imparte:
Español, Catalán

Fechas:
del 07/10/2025 al 25/11/2025

Horario:
Martes de 16:00h a 20:00h

Ubicación:
Facultad de Turismo y Geografía

Precio:
25O

Contacto FURV:
Laura Castellà - laura.castella@fundacio.urv.cat

Teléfono de contacto:
977 779 96O

Programa

Módulo: **MO1- Fundamentos de la accesibilidad y la inclusión en el turismo**

ECTS: .4

Duración: 4 h.

Idiomas: Catalán

Contenido:

- Accesibilidad universal, inclusión y diseño para todo el mundo.
- Tipologías de discapacidades: física, sensorial, cognitiva, mental y múltiple.
- Derechos de las personas con discapacidad y normativa de accesibilidad turística.
- Beneficios de la inclusión para empresas y destinos: la cadena de valor accesible.
- La atención como pilar de la calidad turística: el Customer Experience Journey.

Módulo: **MO2- Atención inclusiva al cliente y comunicación accesibles**

ECTS: 1.6

Duración: 16 h.

Contenido:

- Necesidades específicas según tipo de discapacidad.
- Comunicación accesible: uso de gestos, lenguaje claro, simplificación de la información.
- Adaptación de los servicios y espacios en alojamientos, restaurantes, oficinas de turismo y actividades guiadas.
- Consejos prácticos para ofrecer una atención respetuosa, empática y eficiente.
- Creación de contenido y accesibilidad digital.
- Soportes adaptados: folletos, menús, vídeos, correos electrónicos,

etc.
- Recursos accesibles: braille, QR, audioguías, subtítulos, pictogramas, señalética, etc.
- Uso de tecnología: aplicaciones móviles, realidad aumentada, asistentes digitales.
- Invitados expertos.

Módulo: **MO3- Salidas de trabajo de campo y aprendizaje observando**

ECTS: 1

Duración: 1O h.

Contenido:

- Visita de un destino/recurso/equipamiento para evaluar su accesibilidad. Elaboración de propuestas de mejora por parte de los participantes.
- Estudio de casos reales. Observación por roles asignados. Elaboración de fichas de análisis y exposición en grupo de las observaciones.

Fundación URV. Centro de Formación Permanente
Av Onze de Setembre, 112. 43203 REUS
(+34) 977 779 950
formacio@fundacio.urv.cat

www.fundacio.urv.cat/formacio
Linkedin | Twitter | Facebook | Instagram