



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI  
Fundació URV

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



En l'actual context del turisme sostenible i responsable, esdevé essencial formar professionals capaços d'oferir una atenció inclusiva i accessible a totes les persones. Aquest programa neix de la necessitat d'adaptar els serveis turístics a una realitat diversa, garantint l'accessibilitat universal com a dret fonamental i com a valor afegit per a les destinacions i les empreses del sector.

## Fitxa Tècnica

---

**Cal destacar:**

### **Programa subvencionat**

**Preu final amb la subvenció del Pla Microcred: 250**

**Preu original del programa: 500**

Aquests estudis estan finançats amb fons públics amb una subvenció de fins al 70% del cost directe del programa formatiu. Estan adreçats a persones residents d'entre 25 i 64 anys.

**Adreçat a:**

- Personal d'hoteleria i restauració
- Professionals de cuina, sala, recepció, housekeeping
- Agents d'atenció al públic en agències de viatges i oficines de turisme
- Personal de gestió i informació en equipaments culturals i turístics
- Guies turístics i personal d'activitats

**Criteris de selecció:**

Currículum Vitae

Titulació Prèvia

**Codi:**

MCTIBOTG-A1-2025-1

**Títol al que dóna dret:**

Certificat d'aprofitament

**Objectius:**

Aquest programa combina teoria, pràctica i immersió en situacions reals, amb l'objectiu de formar professionals compromesos amb un turisme més humà, igualitari i de qualitat.

- Proporcionar coneixements clau sobre accessibilitat universal, disseny per a tothom i inclusió en l'àmbit turístic.
- Donar eines pràctiques per atendre adequadament les persones amb diferents tipus de discapacitat, tenint en compte les seves necessitats específiques i millorant l'experiència del visitant.
- Sensibilitzar els participants sobre la importància de la comunicació inclusiva, tant presencial com digital, i formar-los en l'ús de recursos i tecnologies accessibles.
- Enfortir les competències dels professionals mitjançant metodologies actives, sortides de camp i observació directa, afavorint una actitud proactiva en la detecció i millora dels serveis turístics des d'una mirada inclusiva.

## **Competències professionals:**

- **COE 1**  
Demostrar competència intercultural i respecte pels propis valors i normes culturals. Mostreu tolerància i apreciació pels diferents valors i normes que tenen diverses persones i cultures, desenvolupades en diferents circumstàncies o en diferents moments i llocs. Promoure i respectar la diversitat, i defensar el tractament igualitari de gèneres, ètnies i grups minoritaris en les organitzacions amb l'objectiu de prevenir la discriminació i assegurar la inclusió i un ambient positiu.
- **COE 2**  
Processar informació, idees i conceptes.
- **COE 3**  
Pensar de manera creativa i innovadora.
- **COE 4**  
Organitzar informació, objectes i recursos.
- **COE 5**  
Col·laborar en equips i xarxes.

## **Direcció:**

Noemí Rabassa Figueras  
Marta Nel·Lo Andreu

## **Coordinació acadèmica:**

Alba Font Barnet

## **Docents:**

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

## **Durada:**

30 h

## **Impartició:**

presencial

## **Idiomes en que s'imparteix:**

Castellà, Català

## **Dates:**

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

## **Horari:**

Dimarts de 16:00h a 20:00h

## **Ubicació:**

Facultat de Turisme i Geografia

## **Preu:**

250

**Contacte:**

Laura Castellà - [laura.castella@fundacio.urv.cat](mailto:laura.castella@fundacio.urv.cat)

**Telèfon de contacte:**

[977 779 960](tel:977779960)

## Programa

---

**Mòdul:** MO1- Fonaments de l'accessibilitat i la inclusió en el turisme

**ECTS:** ,4

**Durada:** 4 h.

**Idiomes:** Català

**Contingut:**

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

**Mòdul:** MO2- Atenció inclusiva al client i comunicació accessibles

**ECTS:** 1,6

**Durada:** 16 h.

**Contingut:**

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

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>Mòdul:</b>     | <b>MO3- Sortides de treball de camp i aprenentatge observant</b>  |
| <b>ECTS:</b>      | 1   |
| <b>Durada:</b>    | 10 h.   |
| <b>Contingut:</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Visita de una destinació/recurs/equipament per avaluar la seva accessibilitat. Elaboració de propostes de millora per part dels participants.</li><li>• Estudi de casos reals. Observació per rols assignats. Elaboració de fitxes d'anàlisi i exposició en grup de les observacions.</li></ul> |



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

**[www.fundacio.urv.cat/formacio](http://www.fundacio.urv.cat/formacio)**

[Linkedin](#) | [Twitter](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#)