



# SUSTAIN-T

2017-1-ES01-KA202-038128

## Turisme sostenible a través del treball en xarxa i la col·laboració



**Mòdul 2:**  
**Beneficis socioeconòmics del turisme sostenible per a les comunitats locals**

## Taula de continguts

Unitat 2.1 Suport a la comunitat: ocupació local, treball decent, igualtat d'oportunitats per a tots

Unitat 2.2 Suport als empresaris: proveïdors i productors locals

Unitat 2.3 Millora de la qualitat de vida de les comunitats locals a través del turisme accessible

## Paraules clau

*Ocupació local; treball decent; proveïdors locals; turisme accessible; accessibilitat universal.*

<p><b>Objectius d'aprenentatge</b></p>	<p><i>Com a resultat del seguiment dels materials d'aquest mòdul, es pretén que els participants obtinguin els següents resultats d'aprenentatge:</i></p> <p><b>Coneixement:</b> <i>aprendre com les micro i petites empreses turístiques poden propiciar la creació de treball decent i local, amb igualtat d'oportunitats per a tothom, així com la forma en que poden promoure l'economia local mitjançant el suport a empreses de propietat local i afavorir la compra local de productes i serveis. Finalment, aprendre com les accions i les iniciatives de turisme accessible també poden ser promogudes per aquestes micro i petites empreses turístiques.</i></p> <p><b>Habilitats:</b> <i>millora de la capacitat de les micro i petites empreses turístiques per identificar les principals característiques i eines que poden ajudar-los a promoure el treball local i decent, el suport als proveïdors locals, i la promoció de les empreses accessibles, tant per als turistes com per a la població local.</i></p> <p><b>Competències:</b> <i>afavorir la promoció del treball decent local, el suport als proveïdors locals i la promoció de les empreses accessibles.</i></p>
<p><b>Mètodes</b></p>	<p><i>L'aprenentatge autònom a través de la lectura i l'estudi dels materials del curs i la consulta de les fonts i enllaços complementaris que apareixen en els materials.</i></p>
<p><b>Temps de dedicació</b></p>	<p><i>Temps necessari per a:</i></p> <p><i>Aprendre els continguts (auto-estudi): 1,5 hores</i></p> <p><i>Preguntes d'autoavaluació: 5 minuts</i></p> <p><i>Un temps addicional (en funció dels alumnes) és necessari per completar les activitats d'aprenentatge i revisar les fonts i enllaços complementaris.</i></p>

## Introducció

Aquest mòdul està relacionat amb els beneficis socioeconòmics del turisme sostenible per a les comunitats locals. Està estructurat en tres unitats que es refereixen a tres aspectes clau dels pilars econòmic i social del turisme sostenible.

La primera unitat es refereix a com donar suport a la comunitat mitjançant la promoció d'ocupació local, el treball decent i la igualtat d'oportunitats per a tothom. Amb l'objectiu principal de promoure la sostenibilitat del sector, les micro i petites empreses turístiques haurien de donar alta prioritat a la creació de llocs de treball que siguin estables, permanents i de temps complet, així com oferir beneficis i salaris justos, sense cap discriminació, i proporcionar oportunitats per als desfavorits. A més, si aquests treballs són locals, la contribució del turisme al conjunt de la sostenibilitat de la destinació és molt més gran.

La segona unitat complementa l'anterior, explicant com les micro i petites empreses turístiques també poden donar suport als empresaris a nivell local o de destinació. Més concretament, es tracta de les compres locals, el suport als proveïdors locals, i l'enfortiment dels vincles entre aquestes empreses. La compra local contribueix a la sostenibilitat econòmica i ambiental de turisme i la comunitat d'acollida, ja que no només contribueix a la promoció de productes i productors locals, sinó que també ajuda a reduir les importacions a la zona, així com les emissions i la contaminació.

Finalment, la tercera unitat, parla de millorar la qualitat de vida de les comunitats locals a través del turisme accessible. Aquí, s'analitzen conceptes com turisme accessible i accessibilitat universal, i s'explica com poden ser portats a la pràctica per part d'una micro o petita empresa turística. L'enfocament de la introducció de l'accessibilitat al sector turístic ofereix la possibilitat d'ampliar el públic objectiu sense la necessitat d'especialitzar-se o reorientar el negoci. L'objectiu és crear una oferta integradora basada en l'oferta existent, ja que les persones amb necessitats d'accessibilitat (ancians, discapacitats o famílies amb nens petits), tenen els mateixos desitjos i necessitats de viatge com la resta de la població.

## Continguts

### **2.1 Suport a la comunitat: ocupació local, treball decent, igualtat d'oportunitats per a tots**

Proporcionar ocupació és una de les principals formes en què el turisme pot contribuir a la qualitat de vida a les comunitats d'acollida i a la sostenibilitat socioeconòmica de les destinacions. No obstant això, tot i la importància dels recursos humans en el turisme i la contribució del sector a l'economia mundial, l'ocupació turística freqüentment està mal pagat, amb unes males condicions i poca seguretat en el treball (UNEP & WTO, 2005). Això es deu en part a la fragmentació del sector, que es caracteritza per una ocupació estacional i a temps parcial, sovint basat en la família, però també al fet que els treballs del sector de serveis no estan professionalitzats o són informals. Hi ha una molt alta rotació de treballadors en algunes empreses del sector. Unes millors condicions per als treballadors poden portar, sens dubte, a un millor rendiment, a una major retenció del personal i a una major eficiència i productivitat.

Amb l'objectiu principal de promoure la sostenibilitat del sector, les **micro i petites empreses turístiques** haurien de donar una alta prioritat a la creació de llocs de treball que siguin estables, permanents i a temps complet, i que ofereixin uns beneficis i salaris justos. A més, si aquests treballs són locals, la contribució del turisme al conjunt de la sostenibilitat de la destinació és molt més gran. De fet, això pot tenir un efecte significatiu en la prosperitat local de la destinació.

"Millorar la qualitat dels llocs de treball turístics" va ser identificat com un dels principals reptes per a la sostenibilitat del turisme europeu, segons un grup d'experts (Tourism Sustainability Group, 2007). Una de les principals raons per les que el sector turístic no ofereix una ocupació de qualitat és l'estacionalitat significativa de la demanda existent en moltes destinacions. Per aquesta raó, no és casual que la "reducció de l'estacionalitat de la demanda turística" també fos identificat com un altre repte clau per a la sostenibilitat del turisme europeu en el mateix informe. Això requereix de polítiques clares per allargar la temporada a través de mesures com ara: l'orientació a mercats més propensos a viatjar fora de la temporada alta; oferir descomptes i incentius durant la temporada mitjana i baixa; desenvolupar productes innovadors i atractius; organitzar esdeveniments en els moments de menor activitat de l'any; animar que les atraccions turístiques romanguin obertes durant més temps al llarg de l'any.

Quan no es pot aconseguir una feina a temps complet durant tot l'any, es poden buscar solucions alternatives. Per exemple, les hores de treball podrien ser adaptades als patrons estacionals, mentre es generin beneficis, o les empreses podrien garantir els llocs de treball estacionals als treballadors en cada temporada.

Per tal de garantir un treball decent en les **micro i petites empreses turístiques**, com a mínim, haurien de ser observats en tot moment els "estàndards fonamentals del treball" fixats per l'Organització Internacional del Treball (OIT). Aquestes normes, que reflecteixen els drets humans bàsics, estipulen: el dret dels treballadors d'associació i de negociació col·lectiva; la prohibició del treball forçat i l'explotació del treball infantil; i la no discriminació en l'ocupació.

Els aspectes d'igualtat o equitat relacionats amb el desenvolupament sostenible suggereixen que les bones pràctiques de treball haurien d'anar més enllà d'aquestes normes fonamentals, i haurien de promoure el benestar econòmic i social, que conduís a la millora del nivell de vida i la satisfacció de les necessitats bàsiques de les persones. Un conjunt de principis, que reflecteixen aquestes bones pràctiques i que es basen en la Declaració Tripartida de Principis de l'OIT, apareix en el quadre següent. No cal dir que les normes i reglaments nacionals de treball han de ser respectats, garantint el seu màxim compliment per part de totes les empreses.

### Principis de bones pràctiques d'ocupació

- *Promoció de l'ocupació:* Promoció de l'ocupació plena, productiva i lliurement escollida.
- *Igualtat d'oportunitats i de tracte:* L'eliminació de qualsevol discriminació basada en la raça, color, sexe, religió, opinió política, ascendència nacional o origen social. Acomodar els costums culturals, les tradicions i les pràctiques dels empleats.
- *Seguretat de l'ocupació:* Oferir contractes formals d'ocupació i centrar-se en el desenvolupament a llarg termini de les empreses turístiques.
- *Formació:* Fomentar la formulació i el desenvolupament d'habilitats, complementat amb la formació i orientació relacionats amb l'ocupació.
- *Condicions de treball i vida:* Proporcionar els millors salaris possibles, beneficis i condicions de treball dins el marc de les polítiques del govern. Els beneficis per als empleats poden ampliar-se de manera que incloguin contribucions per a la salut, la discapacitat, la maternitat / paternitat, l'educació i la jubilació, sempre que aquestes no siguin obligatòries legalment. Serveis com ara allotjament, aliments i assistència mèdica s'haurien d'oferir quan fos necessari i haurien de ser de bona qualitat. La distribució dels càrrecs pels serveis hauria de ser un procés ben documentat i transparent.
- *Edat mínima:* Respectar l'edat mínima d'admissió al treball amb la finalitat d'assegurar l'abolició eficaç del treball infantil.
- *Seguretat i salut:* Proporcionar normes i programes de seguretat i de salut adequats per als empleats.

Font: UNEP & WTO (2005).

Quan es creen noves oportunitats d'ocupació en l'àmbit del turisme, una de les prioritats, si pensem en termes de sostenibilitat, hauria de ser el foment de llocs de treball que proporcionin oportunitats per a les persones més desfavorides (joves aturats, les dones, els pobres, etc.).

A més, els efectes secundaris negatius de la baixa qualitat de la feina dels treballadors estan ben documentats, incloent una prevalença d'estrès, altes taxes d'accidentalitat i efectes negatius per a la salut mental dels treballadors (Baum et al., 2016). També s'ha de tenir en compte que el sector turístic és particularment vulnerable a molts tipus de crisi que poden ocórrer sense previ avís i que tenen un efecte immediat. Molts treballadors incloent-hi, encara que no únicament, l'elevat nombre de llocs de treball a temps parcial o informal poden no tenir dret a beneficiar-se o rebre suport quan perden els llocs de treball. Això es podria evitar mitjançant la introducció en els contractes dels corresponents avisos previs a la finalització de l'ocupació, la indemnització per acomiadament, etc. (UNEP & WTO, 2005).

Finalment, la forma en què les persones que treballen en el sector turístic fan la seva feina i es relacionen amb els visitants influeix moltíssim sobre la qualitat de l'experiència del visitant. D'altra banda, la disponibilitat de coneixements i habilitats en certes àrees específiques és important per a la sostenibilitat del turisme (Comissió Europea, 2013). En conseqüència, una mà d'obra d'alta qualitat, lleial, amb la suficient aptitud i habilitats, és un requisit clau de les empreses turístiques d'èxit, i també molt important per a la reputació d'una destinació. Tenir treballs estables i segurs és molt important per a les empreses si volen contractar i retenir personal suficientment qualificat i

motivats en el futur. Això es pot aconseguir mitjançant la inversió en el desenvolupament d'habilitats i la formació professional, i reforçar-se a través del desenvolupament professional i les corresponents oportunitats de promoció i d'ascens. Les **micro i petites empreses turístiques** haurien de tractar de proporcionar una formació contínua i formació per als seus treballadors en tots els nivells, parant especial atenció als problemes de sostenibilitat.



### **Activitat d'aprenentatge 2.1:**

*Tracta de promoure l'ocupació local i el treball decent a la seva empresa? En cas afirmatiu, expliqui com ho fa. Si no és així, indiqui els principals reptes.*

## **2.2 Suport als empresaris: proveïdors i productors locals**

Assegurar que els beneficis econòmics es retenen al lloc on s'incorre en costos és un principi important del desenvolupament sostenible. De la mateixa manera que, com s'explica en la unitat anterior, el suport a la comunitat local mitjançant la promoció d'ocupació local és important. També és un aspecte clau que els agents del turisme, i les **micro i petites empreses turístiques** entre ells, tractin de promoure la prosperitat local, tractant de maximitzar la despesa per cap dels visitants i reduir les fuites, així com desenvolupant vincles amb l'economia local. En aquest context, la prosperitat local significa assegurar que el turisme està ben integrat en l'economia i es desenvolupa al costat d'altres sectors (UNEP & WTO, 2005).

Les fuites econòmiques poden ocórrer a través de la repatriació dels beneficis per part d'inversors externs o propietaris; per les compres realitzades pels turistes fora de la destinació (per exemple, des dels tour-operadors internacionals); i per les compres dels turistes i de les empreses de béns importats. Una segona ronda de fuites pot passar si els ingressos obtinguts dins d'una comunitat es gasten fora d'ella. Per tal de reduir al mínim aquestes fuites, diverses accions poden ser desenvolupades per part dels agents turístics. A part de fomentar l'ocupació de mà d'obra local, ells també poden donar suport a les empreses de propietat local. Quan les empreses són de propietat local, és probable que es retengui dins de la comunitat una major proporció de beneficis. En moltes àrees, les empreses de propietat local és probable que siguin **micro i petites empreses** i les polítiques de suport cap a aquestes poden apuntar a la creació de capacitats i programes de suport financer específicament concebuts en relació amb les seves necessitats. En aquest sentit, les **micro i petites empreses turístiques** haurien de tractar de col·laborar més amb altres **micro i petites empreses** (del sector turístic, però també d'altres sectors).

Una altra de les accions, connectada amb el suport de negocis locals, podria implicar l'enfortiment dels vincles existents entre aquests negocis. Això vol dir abordar la cadena de subministrament local. Les accions en aquest sentit poden tractar de:

- Fomentar i facilitar l'abastiment local de subministraments. Els operadors turístics han de ser encoratjats a utilitzar els proveïdors de serveis de base local i els productes que tenen més probabilitats de beneficiar-se de les comunitats locals. Els proveïdors de serveis haurien de ser encoratjats a realitzar una auditoria de les fonts utilitzades (com ara els productors d'aliments) i intentar maximitzar la proporció de proveïdors locals. L'ús de productes locals pot millorar en gran mesura l'autenticitat de l'oferta turística i l'efecte multiplicador del turisme a les economies locals.

L'assoliment d'un subministrament consistent de productes locals d'alta qualitat pot ser un repte, però que cal reduir la necessitat de béns importats i, per tant, reduir les fuites.

- Fomentar les agrupacions i xarxes d'empreses. Això vol dir fer que les empreses treballin més estretament, per tant, obtenint més per a si mateixos, però també per a la comunitat local. Això es pot aconseguir a través de polítiques de planificació que fomenten la concentració geogràfica i per mitjà de la capacitat o accions de màrqueting per donar suport a associacions comercials. Les xarxes poden ser formades entre els proveïdors de serveis similars, per al suport mutu i el repartiment de costos i beneficis; entre els proveïdors de diferents tipus de serveis de turisme, amb l'objectiu d'enfortir les ofertes en forma de paquet turístic; i entre empreses de diferents sectors (per exemple, entre els operadors d'allotjament i proveïdors d'aliments o artesanía), per enfortir la cadena de subministrament.
- Reconèixer les necessitats de múltiples ocupacions, incloent el turisme. Moltes destinacions tenen una tradició en la qual la població local està involucrada en una gran varietat d'ocupacions al mateix temps, ja sigui com a empleats o gestionant diversos negocis a la vegada, de vegades de la mateixa propietat. Això pot encaixar bé amb l'estacionalitat del turisme, així com el caràcter flexible i dinàmic de les **micro i petites empreses turístiques** i els seus treballadors i directius. Donar suport a aquesta activitat està molt en línia amb els principis holístics del desenvolupament sostenible.

Amb l'objectiu d'obtenir majors beneficis a nivell comunitari, les **micro i petites empreses turístiques** i altres actors locals haurien de tractar de desenvolupar accions que influeixin en els nivells de despesa dels visitants. Això es podria aconseguir en tractar de: a) atraure els mercats que realitzen major despesa en la destinació; b) augmentar la durada de l'estada, així com la disponibilitat d'oportunitats de despesa i la consciència per part dels propis visitants; c) promoure la compra de productes locals. Aquesta última és una opció molt interessant que està clarament relacionada amb algunes de les accions que s'han explicat anteriorment. La compra de productes locals significa l'enfortiment de tot el procés comercial, així com la qualitat, el preu, la distribució i exhibició de productes locals, com ara aliments, begudes i artesanía.

En general, donar suport als proveïdors i productors locals (compra local) contribueix a la sostenibilitat econòmica i ambiental del turisme i la comunitat d'acollida, ja que no només contribueix a la promoció de productes i productors locals, sinó que també ajuda a reduir les importacions de la zona, així com les emissions i la contaminació. En el cas específic dels aliments, la promoció del 'menjar local' que està més localitzat i menys processat abans de la compra, se'l reconeix dins el concepte de '*slow food*', un concepte que es basa en els principis d'alta qualitat i sabor, sostenibilitat ambiental i justícia social. Això significa que els productes són més saludables i més ecològics que altres que han hagut de ser importats i, en molts casos, també han estat processats. A més, com més a prop al punt de consum i més natural és la producció, l'estalvi d'energia i la sostenibilitat tendeixen a ser majors (Leslie, 2015). Cal afegir aquí que hi ha un creixent interès i demanda, per part dels visitants, d'aliments de qualitat i que tinguin alguna peculiaritat. En aquest sentit, el menjar local és percebut com a menjar de qualitat i autèntic. De fet, diversos estudis posen de manifest que un nombre significatiu de turistes estan disposats a pagar més pels aliments i begudes de qualitat.

Però hem de tenir en compte que l'experiència de la cultura local per part dels turistes no és només sobre els aliments locals, sinó també sobre les arts i l'artesanía. En aquest sentit, la promoció de



l'artesanía (en molts casos comprada com un record turístic) també pot portar a una activitat econòmicament rellevant per a la destinació. En qualsevol cas, l'artesanía i els productes locals en conjunt contribueixen a l'experiència turística i animar els visitants a consumir productes locals és una cosa que actualment es fomenta activament juntament amb una creixent atenció a la promoció i el desenvolupament de l'oferta de productes locals.

La compra de productes locals ofereix potencialment una sèrie de beneficis, entre ells, l'oportunitat per a una **micro i petita empresa turística** d'oferir més productes peculiars a nivell local, mentre que al mateix temps s'està donant suport a altres empreses de base local.

No obstant això, caldria assenyalar la importància de la cura adequada que s'ha d'exercir en l'ús i la interpretació de la paraula 'local', ja que aquesta és una qüestió de percepció i especialment quan es tracta de productes locals. Això planteja una sèrie de qüestions no menys importants, una de les quals és la manera com es defineix o és interpretada la paraula 'local' i amb atenció a les consideracions espacials pel que fa al que és local (Leslie, 2015). Una possible solució a aquesta qüestió, podria ser referir-se de manera més genèrica als productes regionals o productes de proximitat, sense limitar l'àrea local en termes geogràfics molt estrictes (com productes de km 0), ja que en molts casos no és possible obtenir-los a prop de l'empresa que els està oferint als turistes.



#### **Activitat d'aprenentatge 2.2:**

*La seva empresa tracta de donar suport als negocis locals mitjançant la promoció de les compres locals i / o la creació d'acords amb aquests negocis locals? En cas afirmatiu, expliqui com ho fa. Si no és així, indiqui els principals reptes trobats i com podrien superar-se.*

### **2.3 Millora de la qualitat de vida de les comunitats locals a través del turisme accessible**

No hi ha una definició única i universalment acceptada per al terme "turisme accessible", també conegut com a turisme per a tothom, turisme inclusiu o turisme sense barreres. Es reconeix com un turisme que satisfà les necessitats d'una àmplia gamma de consumidors, incloent a les persones amb discapacitat, la gent gran i les famílies intergeneracionals. Implica l'eliminació de barreres tant físiques com d'actitud en la societat, i inclou l'accessibilitat en el transport, la informació, les comunicacions i altres instal·lacions i serveis (UNESCAP, 2009).

L'Organització Mundial de la Salut estima que el 15% de la població mundial, aproximadament mil milions de persones, tenen algun tipus de discapacitat (OMS, 2011). L'estimació per a Europa el 2020 és de 120 milions de persones (Comissió Europea, 2017). A això cal afegir l'augment de les taxes de discapacitat, en part a causa de l'envelliment de la població, i també a l'augment de la prevalença de malalties cròniques.

El perfil del turista amb necessitats d'accessibilitat és molt variat. Podem trobar persones amb necessitats de mobilitat, mentre que altres poden tenir necessitats sensorials, cognitives o de comunicació. D'acord amb un estudi realitzat per la Comissió Europea (2003), les barreres presents



en l'entorn obstaculitzen la participació social en major mesura que les pròpies limitacions funcionals de les persones. En aquest sentit, les **micro i petites empreses turístiques** han de conèixer les barreres principals (físiques, cognitives o de comunicació) que els seus clients poden trobar-se, per tal de fer front a aquestes barreres i ser capaces d'oferir un producte accessible.

L'accessibilitat universal és la condició que han de complir els entorns, processos, béns, productes i serveis, així com els objectes, instruments, eines i dispositius, per ser comprensibles, utilitzables i practicables per part de totes les persones en condicions de seguretat i confort i de la forma més autònoma i natural possible. És un canvi de perspectiva en la qual les **micro i petites empreses turístiques** han de deixar de pensar en el disseny dels seus productes i / o serveis per a una tipologia d'una persona normal, que no existeix, ja que no s'ajusta a la diversitat humana que ens envolta, i passar a tenir en compte la diversitat existent i contemplar-la en el desenvolupament d'aquests processos. Aquest canvi, en el que l'accessibilitat s'aborda des de l'etapa inicial de planificació i creació del producte, és econòmicament rendible.

De fet, l'accessibilitat és el confort per a tots. La gestió, el disseny de les instal·lacions per part les **micro i petites empreses turístiques**, i la presentació dels serveis turístics que conformen l'accessibilitat, contribueixen a millorar la qualitat de l'oferta i això és un valor afegit que beneficia a totes les persones tinguin o no tinguin discapacitat, ja siguin turistes o bé formin part de la comunitat local. El disseny universal ofereix entorns i serveis més eficients i segurs per a tots els grups de persones (Darcy i Dickson, 2009).

L'enfocament de la introducció de l'accessibilitat al sector turístic ofereix la possibilitat d'ampliar el públic objectiu sense la necessitat d'especialitzar-se o reorientar el negoci. L'objectiu és crear una oferta integradora o inclusiva basada en l'oferta existent, ja que les persones amb necessitats d'accessibilitat (ancians, discapacitats, famílies amb nens petits, dones embarassades, etc.) tenen els mateixos desitjos i necessitats de viatge que la resta de la població.

El turisme accessible també pot ser valorat com una oportunitat de mercat per a les **micro i petites empreses turístiques**, per diverses raons (Molina i Cànoves, 2010):

- Estacionalitat: Les persones amb discapacitats o gent gran són els grups que viatgen fora de la temporada alta.
- Volum: En general, viatgen en grup o en viatges individuals amb acompanyant, de manera que el públic objectiu és potencialment més gran.
- Qualitat: L'accessibilitat es tradueix en un valor afegit per al producte turístic, que es tradueix en un major confort i servei per a tota la població.

Els productes i serveis turístics accessibles són part d'una oferta turística cada vegada més àmplia. A partir de les diferents administracions públiques i empreses privades aquesta oferta està disponible per a totes les persones amb necessitats d'accessibilitat i cada vegada està més reconeguda i activament promoguda.

Les regulacions sobre la discapacitat i l'accessibilitat són àmplies i abundants, tant a nivell nacional com internacional. A nivell europeu, la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat obliga la UE i als estats membres que prenguin les mesures adequades per garantir l'accessibilitat. El compromís amb una Europa sense barreres es va renovar l'any 2010

en l'Estratègia Europea sobre Discapacitat 2010-2020. El conjunt d'iniciatives europees estan dirigides a consolidar la integració de les persones amb discapacitat en tots els aspectes econòmics i socials de la UE.

Les normes ISO desenvolupades per un comitè tècnic estableixen directrius i millors pràctiques que promouen l'accessibilitat universal en el turisme i permeten als proveïdors de serveis de la indústria de viatges obtenir els beneficis comercials que es deriven d'ella a través de la norma "Turisme i serveis relacionats" (ISO / TC 228). Normes específiques com les relacionades amb "Oficines d'informació turística" (ISO 14785) inclouen una sèrie de recomanacions per fer les oficines d'informació turística accessibles per a tothom. A més de les normes específiques, una sèrie d'altres normes ISO, com ISO 17049 (centrada en el disseny accessible) aborden les qüestions d'accessibilitat i ajuden a posar el turisme a l'abast dels visitants amb necessitats especials.

L'aplicació del braille en la senyalització, equips i aparells, per exemple, permet a les persones cegues o amb discapacitat visual tenir accés a la informació mitjançant l'ús normalitzat del braille en diferents parts del món.

Les **micro i petites empreses turístiques** tenen l'oportunitat d'adaptar i crear els seus productes i serveis per tal d'incloure a les persones amb necessitats especials en la seva demanda. Hi ha dues premisses principals, la primera és que qualsevol millora feta en els seus negocis a favor de l'accessibilitat, encara que sigui petita, és important en el camí cap a la inclusió i la igualtat d'oportunitats per a tothom. En aquest sentit, és important tenir en compte que en la majoria dels casos, el 100% d'accessibilitat no pot ser possible, però això no hauria de ser una raó per no incloure possibles millores en el negoci. La segona premissa es basa en el concepte de la cadena d'accessibilitat turística, segons la qual el consumidor ha d'estar segur de l'accessibilitat a través de tots els serveis que la constitueixen, des de la planificació fins al consum del viatge. Per tant, les **micro i petites empreses turístiques** han de tenir espais d'estacionament accessibles, amb accés a l'establiment o lloc d'operació. Els edificis han de ser accessibles i han de tenir rampes, ascensors, escales amb passamans, relleus contrastats, etc. A més de la contemplació de l'accessibilitat física, aspectes com el contrast cromàtic de les parets, l'acústica, la senyalització, els pictogrames, que faciliten el deambular d'aquelles persones amb necessitats especials, de la forma més autònoma i segura, són aspectes que també han de ser considerats. Finalment, els espais comuns, com la recepció, el menjador, els passadissos o els jardins han d'estar projectats des de la perspectiva de la inclusió i han de permetre que diferents persones amb diferents necessitats puguin fer ús de tots ells amb la finalitat d'aconseguir l'accessibilitat universal.



### **Activitat d'aprenentatge 2.3:**

*En quina mesura la seva empresa implementa accions i iniciatives de turisme accessible i / o d'accessibilitat universal? Pot identificar-les?*

## Resum dels punts clau

- Proporcionar ocupació és una de les principals formes en què el turisme pot contribuir a la qualitat de vida a les comunitats d'acollida. No obstant això, les ocupacions turístiques solen tenir una baixa remuneració i de vegades les condicions laborals no són les millors i hi ha poca seguretat en el lloc de treball.
- Amb l'objectiu principal de promoure la sostenibilitat del sector, les micro i petites empreses turístiques i haurien de donar alta prioritat a la creació de llocs de treball que siguin locals, estables, permanents i a temps complet, i que ofereixin beneficis i salaris justos, així com oportunitats per a les persones desfavorides.
- Assegurar que els beneficis econòmics es retinguin en el lloc on s'incorre en els costos és un principi important del desenvolupament sostenible. En aquest sentit, és un aspecte clau que els agents turístics busquin promoure la prosperitat local, tractant de maximitzar la despesa per cap dels visitants i reduir les fugites, així com potenciar els vincles amb l'economia local.
- La compra de productes locals és una forma de promoure l'economia local. Significa l'enfortiment de tot el procés comercial, així com la qualitat, el preu, la distribució i exhibició de productes locals, com ara aliments, begudes i artesanía.
- El turisme accessible es defineix com el turisme i els viatges accessibles a totes les persones, amb discapacitat o no, inclosos els que tenen discapacitat de mobilitat, oïda, vista, cognitiva o intel·lectual i psicosocial, la gent gran i les persones amb discapacitats temporals. El disseny universal ofereix entorns i serveis més eficients i segurs per a tots els grups de persones.
- Les micro i petites empreses turístiques tenen un paper clau en l'execució de mesures de turisme accessible al llarg de la cadena de turisme, des del transport a l'allotjament i la prestació del servei. En la majoria dels casos, l'accessibilitat total no pot ser possible, però això no hauria de ser una raó per no incloure possibles millores en el negoci.

## Activitat d'aprenentatge integradora per al Mòdul 2: Informe de situació



*Sistematitzi les reflexions que hagi realitzat mentre treballava els materials del mòdul. Descrigui els aspectes que cal tenir en compte perquè la seva empresa millori el seu rendiment en sostenibilitat.*

### Estructura indicativa:

- 1. Coneixement general dels beneficis socioeconòmics del turisme sostenible per a les comunitats locals i la forma d'aplicar-les a les operacions comercials;*
- 2. Punts forts de la seva empresa per ajudar a sostenir l'ocupació local, el treball decent, i els proveïdors i les compres locals;*
- 3. Punts forts de la seva empresa per donar suport al turisme accessible;*

4. *Debitats de la seva empresa que dificulten el suport de l'economia local;*  
5. *Debitats de la seva empresa que dificulten el suport del turisme accessible.*

## Glossari

<i>Barreres d'accessibilitat</i>	Hi ha cinc barreres identificades a l'accessibilitat per a les persones amb discapacitats o necessitats especials. Aquestes barreres són d'actitud, d'organització o sistèmica, arquitectòniques o físiques, d'informació o comunicació, i tecnològiques.
<i>Disseny universal</i>	És el disseny d'un entorn, construcció, producte o servei de manera que es pot accedir, entendre i utilitzar-se en la major mesura possible per part de totes les persones independentment de la seva edat, mida, capacitat o discapacitat.
<i>Fuites econòmiques</i>	El concepte de fuites de turisme es refereix a la quantitat gastada en la importació de béns i serveis per satisfer les necessitats dels turistes. Les fuites es produeixen quan l'economia local no és capaç de proporcionar un subministrament fiable, continu, a preu competitiu del producte o servei requerit i d'una qualitat constant per satisfer la demanda del mercat.
<i>Treball decent</i>	El treball decent resumeix les aspiracions de les persones en la seva vida laboral. Es tracta de les oportunitats de treball que sigui productiu i amb un ingrés just, apporti seguretat en el treball i protecció social per a les famílies, bones perspectives de desenvolupament personal i integració social, llibertat perquè les persones expressin les seves preocupacions, s'organitzin i participin en les decisions que afecten la seva vida i la igualtat d'oportunitats i de tracte per a dones i homes.
<i>Turisme accessible</i>	També es coneix com a turisme per a tothom, turisme inclusiu o turisme sense barreres. Es reconeix com un turisme que satisfà les necessitats d'una àmplia gamma de consumidors, incloent a les persones amb discapacitat, la gent gran i les famílies intergeneracionals. Implica l'eliminació de barreres tant físiques com d'actitud en la societat, i inclou l'accessibilitat en el transport, la informació, les comunicacions i altres instal·lacions i serveis.

## Enllaços útils

<https://medium.com/@WTTC/5-ways-tourism-can-support-local-economies-8cc8ded47370>

*5 formes en que el turisme pot donar suport l'economia local: article del Consell Mundial de Viatges i Turisme que parla de la importància de promoure l'economia local en el turisme.*

<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/moduleieng13022017.pdf>

	<p><i>Manual sobre el turisme accessible per a tothom: principis, eines i bones pràctiques.</i></p> <p><a href="http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/goodpracticesintheaccessibleourismsupplychain_en_2016_2_web_20160726122_revisado_vfinal_2_accesupdated_on_the_web.pdf">http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/goodpracticesintheaccessibleourismsupplychain_en_2016_2_web_20160726122_revisado_vfinal_2_accesupdated_on_the_web.pdf</a></p> <p><i>"Turisme per a tothom - la promoció d'accessibilitat universal" Bones Pràctiques en la cadena de l'oferta turística accessible (Organització Mundial del Turisme).</i></p> <p><a href="http://www.accessibletourism.org">http://www.accessibletourism.org</a></p> <p><i>Lloc web d'ENAT (Xarxa Europea de Turisme Accessible).</i></p> <p><a href="http://www.apptouryou.eu/">http://www.apptouryou.eu/</a></p> <p><i>Plataforma d'auto-formació sobre el turisme accessible per a les micro i petites empreses, desenvolupat per un projecte Erasmus + (App Tour You).</i></p>
--	--

## Bibliografia

1.	Baum, T. et al. (2016). Sustainability and the Tourism and Hospitality Workforce: A Thematic Analysis. <i>Sustainability</i> , 8, 809.
2.	European Commission (2013). <i>Sustainable Tourism for Development Guidebook</i> .
3.	European Commission (2017). <i>Final Resolution on the European Disability Strategy 2020-2030</i> .
4.	European Commission (2003). <i>Equal Opportunities for People with Disabilities: A European Action Plan</i> .
5.	Darcy, S., & Dickson, TJ (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. <i>Journal of Hospitality and Tourism Management</i> , 16 (1), 32-44.
6.	Leslie, D. (2015). <i>Tourism Enterprise. Developments, Management and Sustainability</i> . Wallingford & Boston: CABI.
7.	Molina, M., & Cánoves, G. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España. <i>Cuadernos de Turismo</i> , 25, 25-44.
8.	Tourism Sustainability Group (2007). <i>Action for More Sustainable European Tourism</i> . Brussels.
9.	United Nations, Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (2009). <i>Takayama Declaration on the Development of Communities-for-All in Asia and the Pacific</i> .
10.	UNEP & WTO (2005). <i>Making Tourism More Sustainable - A Guide for Policy Makers</i> . Madrid: WTO.
11.	World Health Organization (2011). <i>World Report on Disability</i> .



# SUSTAIN-T

2017-1-ES01-KA202-038128

[WWW.SUSTAIN-T.EU](http://WWW.SUSTAIN-T.EU)