



REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹	
<u>SERVIZI TURISTICI</u>	
Processo	Servizi di viaggio e accompagnamento
Sequenza di processo	Accompagnamento e assistenza del cliente in viaggi, escursioni e visite
Area di Attività	ADA 3.7 Accompagnamento e assistenza del cliente in viaggi
Qualificazione regionale	Accompagnatore turistico
Referenziamenti	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.4.1.5.2 - Guide ed accompagnatori turistici Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.2.3.2.0 - Accompagnatori turistici
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 79.90.20 Attività delle guide e degli accompagnatori turistici
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	È accompagnatore turistico chi, per professione, accompagna persone singole o gruppi nei viaggi attraverso il territorio nazionale o all'estero, cura l'attuazione del programma di viaggio assicurando la necessaria assistenza ai singoli e al gruppo e fornisce elementi significativi e notizie di interesse turistico sui luoghi di transito, anche in una o più lingue estere, al di fuori dell'ambito della specifica competenza della guida turistica specializzata.

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma	
Risultato atteso	
Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta • gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata. • gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato. • format tipo di contratto. • principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori. • elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo. • aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse forme di esercizio.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma. Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.	Le operazioni di cura degli aspetti amministrativi e fiscali per la gestione di un esercizio.	Espletamento degli adempimenti amministrativi e fiscali connessi alla prestazione professionale.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Gestire l'attività professionale di Accompagnatore turistico	
Risultato atteso	
Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici, organizzativi e promozionali propri della prestazione professionale dell'accompagnatore turistico	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • conoscere e gestire gli adempimenti relativi all'abilitazione all'esercizio della professione di accompagnatore turistico. • negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente. • conoscere ed applicare i codici deontologici nell'esercizio della professione. • utilizzare le conoscenze relative ad una lingua straniera nell'esercizio della professione • definire una propria strategia di esercizio sostenibile della professione. • conoscere le caratteristiche e le modalità di svolgimento della professione. • rilevare le aspettative e le tendenze del mercato di riferimento. • elaborare l'offerta del servizio di accompagnatore turistico sulla scorta delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e delle conoscenze del sistema e delle risorse turistiche nazionali ed estere. 	<ul style="list-style-type: none"> • leggi e norme legate all'abilitazione professionale ed al suo mantenimento nel tempo, con riferimento alla regione dell'umbria ed al complessivo panorama nazionale/dei paesi europei. • legislazione e normativa turistica comunitaria e nazionale. • CCNL di riferimento. • il riconoscimento delle qualifiche professionali nell'UE (direttiva 2005/36/ce e decreti attuativi). • responsabilità civile e penale legata all'esercizio della professione. aspetti etici e deontologici. • lingua straniera almeno al livello c1 del quadro comune europeo di riferimento per le lingue. • strumenti di valutazione della sostenibilità economica a medio termine dell'esercizio della professione - anche in rapporto alle esigenze di stagionalità- in forma esclusiva, mista, associativa di impresa. • modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di servizi professionali di accompagnatore turistico. • strategia della promozione del proprio servizio. • tipologie di accompagnamento turistico (accompagnatore in 'outgoing', accompagnatore in 'incoming', accompagnatore in "daily tour", 'transferista', assistenza giornaliera, cene, shopping, spettacoli). • geografia turistica (italia; europa; paesi extraeuropei). • elementi di tecnica turistica, dei trasporti, valutaria e doganale. • elementi di storia, storia dell'arte ed antropologia.



Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestire l'attività professionale di Accompagnatore turistico. Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici, organizzativi e promozionali propri della prestazione professionale dell'accompagnatore turistico.	Le operazioni di gestione, promozione ed di organizzazione della professione e dei servizi offerti.	Organizzazione delle attività e dei servizi di accompagnamento.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Operare nel sistema turistico regionale	
Risultato atteso Valorizzare gli aspetti caratteristici del territorio e del sistema turistico regionale nell'ambito della propria attività	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • utilizzare le conoscenze relative al territorio ed al contesto turistico regionale al fine di trasferire informazioni utili e di interesse ai turisti coinvolti nella propria attività. • utilizzare le conoscenze relative al sistema turistico regionale al fine di operare in coerenza con lo stesso ed usufruire delle risorse e delle opportunità offerte. 	<ul style="list-style-type: none"> • il sistema turistico regionale (quadro legislativo in Italia e in regione, caratteristiche del mercato turistico regionale, politiche turistiche regionali, caratteristiche dei soggetti economici e sociali rilevanti ai fini della costruzione di un'offerta turistica adeguata). • contesto geografico fisico (principali aspetti morfologici, orografici e geologici della regione). • contesto naturalistico (principali aspetti botanici, zoologici ed ecologici). • contesto antropico (attività umane legate alla specificità del territorio – agricoltura, allevamento, forestazione, artigianato, enogastronomia, etc.).

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Operare nel sistema turistico regionale. Valorizzare gli aspetti caratteristici del territorio e del sistema turistico regionale nell'ambito della propria attività.	Le operazioni di vendita del servizio offerto.	Organizzazione del processo di vendita del servizio.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo Gestire le relazioni con il cliente/beneficiari	
Risultato atteso	
Adottare stili di comunicazione orientati principalmente ad instaurare una relazione con pubblici di ogni età, utili a svolgere attività di tipo divulgativo, formativo ed educativo, operativo	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • distinguere le principali strategie di comunicazione, orientate in particolare a catturare l'attenzione e a coinvolgere attivamente un particolare target di interlocutori. • utilizzare codici e modalità di interazione diversi, in funzione dell'età • adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di eventi imprevisti, adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità. 	<ul style="list-style-type: none"> • modelli teorici di comunicazione finalizzati in particolar modo a trasmettere conoscenze. • fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali verso le differenti tipologie di cliente.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestire le relazioni con il cliente/beneficiari. Adottare stili di comunicazione orientati principalmente ad instaurare una relazione con pubblici di ogni età, utili a svolgere attività di tipo divulgativo, formativo ed educativo, operativo.	Le operazioni di comunicazione, informazione e promozione dei servizi offerti ai clienti.	Informazioni rispondenti alle richieste dei clienti, servizi illustrati in maniera esaustiva e promossi al cliente.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 5 - Titolo	
Preparare l'itinerario di viaggio ed accompagnare il gruppo	
Risultato atteso	
Studiare l'itinerario ed accompagnare il gruppo in modo che il viaggio risulti conforme a quanto concordato con la committenza	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • studiare il percorso di viaggio reperendo dalle diverse fonti disponibili informazioni di carattere storico-artistico, geografico, etnografico relative ai luoghi di transito; ed utilizzare i principali programmi di comunicazione (reti internet, posta elettronica). • individuare e comprendere: le principali norme in vigore nei paesi di transito e visita; le formalità di frontiera e doganali; gli aspetti di cambio e valutari; le modalità di registrazione alberghiera. • identificare le tipologie di trasporti disponibili, comprenderne le modalità di funzionamento e le relative tipologie di biglietti e documenti di viaggio da gestire. • individuare la localizzazione delle strutture di supporto e di servizio (ad es., ambasciate, consolati ed uffici di polizia; ospedali; etc.). • curare la completa attuazione del programma. • trasferire informazioni di interesse turistico relative alle zone di transito, mirando a coinvolgere attivamente il gruppo accompagnato. • intrattenere rapporti con i soggetti delle strutture di supporto nonché con le guide turistiche delle località visitate al fine di agevolare il viaggio e/o diminuire l'insorgere di problemi e contrattempi. • adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e/o di insorgere di conflitti • gestire: l'utilizzo di biglietti e documenti di viaggio; le registrazioni alberghiere; le formalità doganali; gli imprevisti derivanti da ritardi dei mezzi di trasporto. 	<ul style="list-style-type: none"> • metodologie e tecniche di organizzazione e di redazione di itinerari turistici (studio e utilizzo di fattore tempo, fattore spazio, risorse e servizi disponibili, etc.). • cartografia. • sistemi di trasporto, biglietti e documenti di viaggio. • sistemi di prenotazione e registrazione alberghiera. • tecniche di gestione e conduzione/animazione dei gruppi. • tecniche di problem solving.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Preparare l'itinerario di viaggio ed	Le operazioni di	Individuazione degli attrattori



<p>accompagnare il gruppo. Studiare l'itinerario ed accompagnare il gruppo in modo che il viaggio risulti conforme a quanto concordato con la committenza.</p>	<p>progettazione e organizzazione degli itinerari turistici.</p>	<p>turistici locali e dei servizi presenti sul territorio.</p>
--	--	--



**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 6 - Titolo Prevenire i rischi e gestire/coadiuvare il primo soccorso - Guida turistica specializzata e Accompagnatore turistico	
Risultato atteso Realizzare attività di pronto intervento, in caso di incidente o malore da parte di uno o più turisti, ovvero collaborare con il capogruppo nella realizzazione delle stesse. Organizzare nel minor tempo possibile il soccorso con i servizi competenti	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • prevedere o prevenire i pericoli tipici di particolari contesti o rischi legati a particolari tipologie di turisti (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili) • applicare le tecniche di base di primo intervento e organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio, mantenendo autocontrollo 	<ul style="list-style-type: none"> • pericoli e rischi legati alle particolari tipologie di turisti (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili) • tecniche di primo soccorso (in caso di traumi, malori e di morsicature di insetti o animali) • standard “basic life support” (BLS) • il sistema regionale di soccorso organizzato

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Prevenire i rischi e gestire/coadiuvare il primo soccorso - Guida turistica specializzata e Accompagnatore turistico. Realizzare attività di pronto intervento, in caso di incidente o malore da parte di uno o più turisti, ovvero collaborare con il capogruppo nella realizzazione delle stesse. Organizzare nel minor tempo possibile il soccorso con i servizi competenti.	Le operazioni di primo intervento.	Impiego degli strumenti per prevenire incidenti, impiego di tecniche di primo soccorso.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 7 - Titolo Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico	
Risultato atteso Valutare la qualità del servizio del servizio offerto in termini di efficacia e di percezione del beneficiario, individuando le eventuali criticità e definendo le eventuali azioni di miglioramento	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none">definire semplici modelli di valutazione della qualità erogata e della qualità percepita da parte dei beneficiariraccogliere le informazioni ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese e definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti	<ul style="list-style-type: none">aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di un serviziomodalità di valutazione della qualità di un servizio

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Valutare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico. Valutare la qualità del servizio del servizio offerto in termini di efficacia e di percezione del beneficiario, individuando le eventuali criticità e definendo le eventuali azioni di miglioramento.	Le operazioni di verifica e applicazione delle procedure del sistema qualità.	Corretta applicazione delle prescrizioni e delle procedure previste dal sistema qualità.