

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 3.6 Accompagnamento e assistenza del cliente in visite in luoghi di interesse artistico-culturale
Qualificazione regionale	Guida turistica specializzata
Referenziamenti	<p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori sportivi 3.4.1.5.2 - Guide ed accompagnatori turistici</p> <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.2.3.2.0 - Accompagnatori turistici 3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi</p> <p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 79.90.20 Attività delle guide e degli accompagnatori turistici</p>
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	È guida turistica specializzata chi, per professione, accompagna persone singole o gruppi nella visita a monumenti, opere d'arte in qualsiasi forma esposte, musei, gallerie, scavi archeologici, ville, complessi architettonici, urbanistici, paesaggistici e a quant'altro è significativo della civiltà e della realtà sociale e produttiva della regione, illustrandone le caratteristiche storiche, artistiche, monumentali, paesaggistiche, naturalistiche, etnografiche e assicurando la necessaria assistenza ai singoli e al gruppo e fornendo ogni altra informazione socio-economica anche in una o più lingue estere.

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. • <i>format</i> 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 possibili 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 Guida turistica specializzata	
Risultato atteso	
Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici, organizzativi e promozionali propri della prestazione professionale della Guida turistica specializzata	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • conoscere e gestire gli adempimenti relativi all'abilitazione all'esercizio della professione di guida turistica specializzata. • 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. • definire una propria strategia di esercizio sostenibile della professione. • rilevare le aspettative e le tendenze del mercato di riferimento. • elaborare l'offerta del servizio di guida turistica specializzata sulla scorta delle osservazioni svolte, delle proprie competenze specialistiche e delle conoscenze del sistema e delle risorse turistiche regionali. 	<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. • 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. • strumenti di valutazione della sostenibilità economica nel medio termine dell'esercizio della professione - anche in rapporto alle esigenze di stagionalità - in forma esclusiva, mista, associativa di impresa. • il sistema turistico regionale (quadro legislativo europeo, italiano e regionale, caratteristiche del mercato turistico regionale, politiche turistiche regionali, caratteristiche dei soggetti economici e sociali rilevanti ai fini della costruzione di un'offerta turistica adeguata). • modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di servizi professionali di guida turistica e strategia della promozione e commercializzazione del servizio.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestire l'attività professionale di Guida turistica specializzata. Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici, organizzativi e promozionali propri della prestazione professionale della Guida turistica specializzata.	Le operazioni di adempimento delle normative professionali e dell'offerta preposta.	Organizzazione delle attività e dei servizi offerti dalla guida turistica.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Svolgere l'attività di Guida turistica nel sistema turistico regionale	
Risultato atteso	
Valorizzare gli aspetti caratteristici del territorio e del sistema turistico regionale nell'ambito dell'attività di Guida turistica	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • conoscere e comprendere le caratteristiche e le peculiarità del sistema turistico regionale ed i possibili contesti di esercizio della propria professione • conoscere e comprendere la storia e gli aspetti artistici e religiosi dei siti e dei monumenti regionali, nonché tutti gli aspetti di interesse turistico del territorio. • conoscere e comprendere le caratteristiche e peculiarità del contesto geografico-fisico, naturalistico ed antropico della regione. • comunicare oralmente utilizzando il lessico proprio del settore, al livello c1 del PEL – portafoglio europeo delle lingue. 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di storia dell'arte. • elementi di archeologia. • elementi di storia generale e storia della Campania. • mete e itinerari turistici del territorio di riferimento. • contesto urbanistico e artistico della regione (a titolo di esempio: monumenti, opere d'arte, musei, gallerie, scavi archeologici, ville, complessi architettonici, urbanistici). • 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.). • lingua straniera almeno al livello c1 del quadro comune europeo di riferimento per le lingue.

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Svolgere l'attività di Guida turistica nel sistema turistico regionale. Valorizzare gli aspetti caratteristici del territorio e del sistema turistico regionale nell'ambito dell'attività di Guida turistica.	Le operazioni di comunicazione e trasferimento delle conoscenze ai clienti.	Organizzazione del servizio offerti in coerenza con le attività svolte.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo	
Gestire le relazioni con il cliente/beneficiari	
Risultato atteso	
Gestire la comunicazione e la relazione con il cliente/beneficiario	
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. Gestire la comunicazione e la relazione con il cliente/beneficiario.	Le operazioni di comunicazione, informazione e promozione dei servizi offerti ai clienti.	Comunicazione rispondenti alle richieste dei clienti e servizi illustrati in maniera esaustiva.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 5 - Titolo	
Sviluppare un itinerario e guidare il gruppo	
Risultato atteso	
<p>Definire un programma di visita ovvero adeguare un programma pre-definito sulla base della tipologia del gruppo affidato, delle sue aspettative e del tempo a disposizione.</p> <p>Accompagnare il gruppo illustrando le attrattive storiche, artistiche, monumentali, paesaggistiche ed etnografiche del sito, nonché le risorse del territorio, mantenendo il rispetto del programma ed eventualmente gestendo imprevisti o situazioni critiche.</p>	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • conoscere e saper utilizzare le proprie conoscenze storiche ed artistiche al fine di preparare la visita • individuare, studiare ed interpretare le diverse fonti disponibili utili a fornire informazioni storico-artistiche, geografiche, etnografiche, relative ai siti da visitare (libri, guide, siti internet, mappe e cartine, etc.) • utilizzare i principali programmi di comunicazione (reti internet, posta elettronica) • preparare la visita dal punto di vista della gestione del tempo al fine di una corretta applicazione del programma • elaborare in forma scritta il programma. • trasferire nozioni e informazioni chiare e complete ed in modo da destare interesse e curiosità nel gruppo • intrattenere rapporti con i soggetti delle strutture visitate, con gli accompagnatori e gli autisti al fine di agevolare la visita e limitare l'insorgere di problemi e contrattempi • rispettare tempi e programmi • adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e/o di insorgere di conflitti. 	<ul style="list-style-type: none"> • metodologie e tecniche di organizzazione e di redazione di visite turistiche (studio e utilizzo di fattore tempo, fattore spazio, risorse e servizi disponibili, etc.) • tipologie di itinerari turistici e tecniche di organizzazione degli stessi (determinazione tipologica degli itinerari; itinerari turistici classici; itinerari tematici: archeologici, enogastronomici, artistici, itinerari didattici, etc.) • cartografia (conoscere le rappresentazioni cartografiche a supporto della predisposizione della visita) • principali programmi di elaborazione testi, di gestione di fogli elettronici, di comunicazione (reti internet, etc.) • tecniche di gestione e conduzione dei gruppi • tecniche di problem solving



Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Sviluppare un itinerario e guidare il gruppo. Definire un programma di visita ovvero adeguare un programma pre-definito sulla base della tipologia del gruppo affidato, delle sue aspettative e del tempo a disposizione. Accompagnare il gruppo illustrando le attrattive storiche, artistiche, monumentali, paesaggistiche ed etnografiche del sito, nonché le risorse del territorio, mantenendo il rispetto del programma ed eventualmente gestendo imprevisti o situazioni critiche.</p>	<p>Le operazioni di sviluppo, progettazione e organizzazione degli itinerari turistici.</p>	<p>Individuazione degli attrattori turistici – culturali e dei servizi presenti sul territorio, ideazione dell'itinerario.</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 beneficiari. • raccogliere 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 servizio. • modalità 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.