

**STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO**  
**QUALIFICAZIONE DI ACCOMPAGNATORE TURISTICO**

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE n. 139/DPG009 (11-06-2019)

**1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZA E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO**

<b>Unità di Competenza</b>	<b>Unità di Risultati di Apprendimento</b>
---	Inquadramento della professione
---	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro
Curare le relazioni con i clienti	Gestire l'accoglienza e la relazione con la clientela
	Gestire le dinamiche relazionali ed i ruoli all'interno del gruppo
	Comunicare in modo efficace anche in lingua straniera
Curare il piano di viaggio ed adempiere gli aspetti amministrativi e logistici del viaggio	Geografia turistica ed elementi di storia
	Il Sistema turistico
	Applicare la normativa del settore turistico
	Gestire il sistema di organizzazione e prenotazione dei servizi turistici
Accompagnare ed assistere i clienti lungo l'itinerario di viaggio	Gestire le attività di accompagnamento ed assistenza durante il viaggio
	Applicare i protocolli di sicurezza e di primo soccorso

**2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 4**

**3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO**

Diploma di istruzione secondaria superiore

- Per i cittadini italiani conoscenza di una lingua straniera almeno al livello B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento

delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.

- Per i cittadini stranieri conoscenza della lingua italiana almeno al livello B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso o dimostrazione della attesa di rinnovo, documentata dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno

#### 4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME

O.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di Apprendimento	Durata minima	di cui in FAD	Crediti Formativi
1	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento al ruolo</li> <li>• I diritti ed i doveri del datore e del prestatore di lavoro</li> <li>• I contratti nazionali e collettivi</li> <li>• Il contratto a tempo determinato e indeterminato</li> <li>• Il contratto di apprendistato: caratteristiche, riferimenti normativi</li> <li>• Gli sbocchi professionali</li> <li>• Principi etici fondamentali</li> </ul>	Inquadramento della professione	5	0	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di comunicazione interpersonale</li> <li>• Elementi di marketing dei servizi e sistema di qualità</li> <li>• Tecniche di accoglienza clienti</li> <li>• Tecniche di customer satisfaction</li> <li>• Tecniche di problem solving</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saper accogliere il cliente secondo regole di cordialità e cortesia</li> <li>• Saper ascoltare e decodificare le richieste del cliente stabilendo una relazione di empatia</li> <li>• Utilizzare strumenti di valutazione della qualità del servizio erogato al fine di definire modifiche o integrazioni ai servizi</li> </ul>	Gestire l'accoglienza e la relazione con la clientela	30	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	<p>offerti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saper gestire imprevisti e difficoltà al fine di risolvere o evitare conflitti e reclami</li> </ul>				
3	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di gestione e conduzione dei gruppi</li> <li>• Tecniche di coinvolgimento</li> <li>• Tecniche di mediazione e gestione dei conflitti</li> <li>• Tecniche di Public Speaking</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saper gestire le relazioni di gruppo al fine di creare coinvolgimento e partecipazione</li> <li>• Applicare tecniche di comunicazione efficace e interazione col cliente per favorire la coesione e la partecipazione</li> <li>• Saper coinvolgere ed animare il gruppo</li> <li>• Saper gestire imprevisti e difficoltà al fine di risolvere o evitare conflitti e reclami</li> </ul>	Gestire le dinamiche relazionali ed i ruoli all'interno del gruppo	30	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
4	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lingua straniera</li> <li>• Seconda lingua straniera</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicare in forma scritta e orale in almeno due lingue straniere</li> </ul>	Comunicare in modo efficace anche in lingua straniera	50	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
5	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geografia turistica italiana, europea ed extraeuropea</li> <li>• Elementi di storia, storia dell'arte e antropologia</li> </ul>	Geografia turistica ed elementi di storia	35	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

6	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologie e caratteristiche degli itinerari: target, tempi, difficoltà, utilites</li> <li>• Il sistema dell'offerta turistica</li> <li>• Il sistema degli operatori turistici (agenzie, tour operator, guide, etc)</li> <li>• Offerta di ristorazione del territorio</li> <li>• Offerta turistica del territorio: strutture, attività, servizi</li> <li>• Tradizioni artigianali ed enogastronomiche del territorio</li> </ul>	Il Sistema turistico	40	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza solo in presenza di evidenze relative a coerenti apprendimenti formali
7	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di legislazione e normativa turistica comunitaria e nazionale</li> <li>• Elementi di Normativa doganale</li> <li>• Elementi normativi del sistema sanitario</li> <li>• Elementi normativi del sistema assicurativo</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare e comprendere le principali norme in vigore nei paesi di transito e visita (formalità doganali e valutarie) al fine di ottemperare in modo corretto gli adempimenti burocratici richiesti</li> </ul>	Applicare la normativa del settore turistico	30	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
8	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di tecnica turistica, dei trasporti, valutaria e doganale</li> <li>• Sistemi di trasporto, biglietti, documenti e titoli di viaggio</li> <li>• Sistemi di prenotazione e registrazione servizi turistici ricettivi e di intrattenimento</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selezionare la tipologia di itinerario e di servizi da erogare in relazione al contesto e ai clienti</li> <li>• Studiare il percorso di viaggio e reperire informazioni di interesse turistico sulle zone e sui servizi compresi nell'itinerario</li> <li>• Conoscere e gestire le procedure di prenotazione dei servizi</li> </ul>	Gestire il sistema di organizzazione e prenotazione dei servizi turistici	40	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	<p>turistici (alberghi, teatri, escursioni etc)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pianificare e gestire le modalità ed i tempi di trasporto (tipologie di trasporto disponibili, modalità di funzionamento , tariffe, biglietti e documenti di viaggio) e definire orari e soste di viaggio</li> <li>• Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice) per la gestione degli adempimenti burocratici</li> <li>• Gestire il sistema di relazioni con i fornitori dei servizi (alberghi, ristoranti, questure, ospedali, consolati, ambasciate, associazioni etc.) al fine di agevolare l'accesso degli utenti</li> <li>• Gestire il sistema di relazioni con gli operatori turistici (agenzie, tour operator, guide, etc) al fine di avere referenti qualificati sul territorio</li> </ul>				
9	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di cartografia e orientamento</li> <li>• Tipologie di accompagnamento turistico</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trasferire informazioni di interesse turistico relative alle zone di transito coinvolgendo attivamente il gruppo</li> <li>• Fornire indicazioni utili sull'offerta turistica (servizi, strutture, attività) del territorio in relazione alle richieste degli utenti</li> <li>• Gestire l'utilizzo di biglietti e documenti di viaggio</li> <li>• Conoscere e consultare strumenti di navigazione per orientare gli utenti</li> <li>• Saper gestire imprevisti o situazioni critiche</li> </ul>	Gestire le attività di accompagnamento ed assistenza durante il viaggio	40	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
10	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di primo intervento e pronto soccorso</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare tecniche di base di primo intervento, in caso di incidente o malore da parte di uno o più turisti del gruppo</li> <li>• Contattare con tempestività i servizi di soccorso competenti territorialmente al fine di limitare danni e conseguenze</li> <li>• Saper gestire le formalità amministrative di carattere sanitario</li> </ul>	Applicare i protocolli di sicurezza e di primo soccorso	15	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	(soccorso, decesso) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevedere o prevenire i pericoli tipici di particolari contesti o rischi legati a particolari tipologie di turisti (bambini, anziani, diversamente abili)</li> </ul>				
11	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e applicazione delle norme di sicurezza</li> <li>• Gli obblighi del datore di lavoro e del lavoratore</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzare la prevenzione in azienda</li> <li>• Applicare i protocolli di prevenzione e riduzione del rischio professionale</li> </ul>	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro	8	4	Amnesso credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato - Regioni 21/12/2011 - Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.lgs. 8 1/2008
<b>DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICULARE</b>			<b>323</b>	<b>4</b>	

#### Nota di propedeuticità

Le Unità di risultato di apprendimento n. 6 e n.7 vanno svolte antecedentemente all'unità n. 8, restando libero l'ordine di realizzazione delle restanti Unità

#### 5. TIROCINIO CURRICULARE

Durata minima tirocinio, al netto dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi di frequenza: 120 ore

Durata massima tirocinio: 200 ore

#### 6. UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 15% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curriculare

## **7. METODOLOGIA DIDATTICA**

Le unità di risultato di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva

## **8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI**

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti per singola Unità di risultati di apprendimento

## **9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI**

- Credito di ammissione: riconoscibile attraverso valutazione degli apprendimenti formali, non formali e informali dei richiedenti svolta da operatore abilitato, in applicazione della procedura regionale, con riferimento a risultati di apprendimento EQF 4.
- Crediti formativi di frequenza: Percentuale massima riconoscibile 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; 50% su tirocinio curriculare, al netto degli eventuali crediti con valore a priori.

## **10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI**

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento.

STANDARD MINIMO DI ATTREZZATURE: laboratorio informatico (un pc per ogni due allievi)

## **11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE**

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno il 70% delle ore complessive del percorso formativo.

## **12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO**

Certificato di qualificazione professionale rilasciato ai sensi del D.lgs 13/13