



**Progetto**

**TRANSALP – Lavoro senza frontiere**

**Analisi delle competenze**

**profilo professionale:**

**ACCOMPAGNATORE TURISTICO  
ACCOMPAGNATRICE TURISTICA**



Analisi a cura di Stefania Fosseret

Data 31 maggio 2006

a seguito dell'intervista:

**Azienda:**

**Persona intervistata:** Sig.ra ELISABETTA CONVERSO

- *Ruolo: Accompagnatrice Turistica – Libera professionista*
- *e-mail: **guideservice.vda@tele2.it***
- *telefono: +39.0165.80.99.81*  
*+39.349.839.64.39*

**Note:**

## Processi, Attività e Compiti CHIAVE / Funzioni

*Tutte le attività/ compiti lavorativi possono essere riassunte in quattro classi o funzioni fondamentali: coordinamento, trasformazione, mantenimento e innovazione.*

*Il numero dei processi da governare e l'estensione delle funzioni ricoperte determinano l'ampiezza e la complessità del ruolo professionale.*

### **FUNZIONI:**

#### **C = coordinamento**

programmazione delle attività, organizzazione, integrazione operativa, relazioni formali e informali, verifica, controllo, gestione

#### **T = trasformazione**

esecuzione dei compiti, conduzione, manipolazione, modificazione, elaborazione degli input

#### **M = mantenimento**

garantire il funzionamento del sistema o del processo, dal punto di vista sia tecnico che sociale; es. riorganizzare, riprodurre, ripristinare, mantenere il rapporto con terzi, regolare variazioni, comprendere, interpretare, definire procedure

#### **I = innovazione**

migliorare l'efficacia del sistema, attraverso la tecnologia, la produzione e l'organizzazione interna; es. ricerca

<b>Programmazione esecutiva del viaggio</b>	C	T	M	I
Riunioni-colloqui briefing con vari elementi dello staff del committente: booking / operativo / amministrazione / top management (per i casi particolari: Vip, special events, criticità, ecc...)	x			
Definire il programma di visita sulla base delle specifiche fornite dagli organizzatori	x			

<b>Assistenza tecnico-logistica (on duty)</b>	C	T	M	I
Primo contatto con i clienti, rilevazione di commenti e bisogni particolari		x		
Verificare e impostare i dettagli operativi finali con gli interlocutori tecnici		x		
Lanciare operativamente e presidiare le attività previste a programma		x		
Presidiare le formalità di frontiera e le formalità di carattere doganale		x		
Erogare informazioni atte a risolvere le criticità relative ad eventuali cambi monetari		x		
Gestire tutti gli adempimenti formali relativi al viaggio (es: consegna di un voucher, custodia biglietti aerei, controfirma addebiti dei fornitori etc...)		x		
Predisporre bozze di rendicontazione amministrativa e/o relazioni operative			x	
Mantenere contatti con la committenza			x	

<b>Assistenza clienti (on duty)</b>	C	T	M	I
Monitorare la effettiva presenza dei partecipanti		x		
Ricordare ai partecipanti il programma del viaggio		x		
Fornire le informazioni esecutive necessarie ai partecipanti		x		
Assicurare con la propria presenza il presidio delle necessità dei partecipanti durante il viaggio, sia contrattualmente prevedibili che relative ad attività opzionali e/o facoltative (fornire ai partecipanti biglietti d'ingresso per musei e per mezzi di trasporto, prenotare e pagare ristoranti)	x			

Occuparsi delle richieste dei viaggiatori		x		
Favorire una buona armonia di gruppo			x	
Risolvere eventuali criticità: inadempienze dei fornitori di servizi , eventi accidentali e/o naturali, etc...	x			
Fornire assistenza linguistica essenziale ove necessario un servizio di interpretariato			x	
Mantenere contatti con la committenza			x	

<b>Controllo qualità (on duty)</b>	C	T	M	I
Assicurare che tutti i servizi e le agevolazioni promesse dall'organizzazione al cliente siano erogati			x	
Raccogliere i reclami dei clienti insoddisfatti			x	
Provvedere al controllo sul comfort delle strutture ricettive, sull'efficienza del trasporto, sulla qualità dei pasti, sulla competenza delle guide locali, ecc..		x		

<b>Adempimenti amministrativi e follow up (off duty)</b>	C	T	M	I
Stesura reports di inizio e fine viaggio			x	
Follow up dei committenti consolidati previsti in agenda			x	
Provvedere agli adempimenti amministrativi e fiscali personali			x	

<b>Ricerca risorse (off duty)</b>	C	T	M	I
Esplorazione del mercato e ricerca nuove committenze				x

<b>Aggiornamento professionale</b>	C	T	M	I
Implementare le competenze linguistiche				x
Partecipare a corsi di aggiornamento volontario o proposto dal committente con colleghi che si sono occupati in precedenza del medesimo cliente finale/programma				x

## Competenze CHIAVE

### Capacità

*Per svolgere le attività, quali capacità operative occorrono ?*

- organizzazione
- comunicazione
- produzione / prestazione
- controllo
- manutenzione

### Conoscenze

*Per svolgere le attività, quali conoscenze teoriche servono ?*

- linguistiche: italiano, inglese, altre lingue
- informatica
- tecniche
  - in ambito relazionale: comunicazione, mediazione culturale
  - in ambito organizzativo: logistica, trasporti, tecnica turistica
- teoriche e culturali: geografia, storia, arte, etnografia
- normative relative a trasporti, dogane, legislazione turistica

### Comportamenti

*Quali caratteristiche personali, attitudini, comportamenti sono richiesti ?*

- caratteristiche personali:
  - precisione
  - resistenza allo stress
  - autocontrollo
  - creatività
- relazione
- adattamento
- autonomia e responsabilità

## Scheda descrittiva del profilo e delle competenze

<b>denominazione</b>	<b>ACCOMPAGNATORE/TRICE TURISTICO/A</b>
<b>definizione del profilo</b>	L'accompagnatore turistico (o Tour Leader) segue le persone o i gruppi di turisti nella visita a paesi stranieri o nel proprio paese, con il compito di fornire informazioni di interesse turistico, gestire gli adempimenti burocratici e amministrativi connessi con gli spostamenti, la sistemazione e le visite; risolvere eventuali difficoltà, curare ogni particolare per il buon andamento del viaggio e la soddisfazione del cliente, collaborare nella programmazione e nella logistica in coordinamento con il Tour Operator o Agenzia committente.
<b>CAPACITÀ</b>	<p><b>organizzazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sapere come preparare e pianificare l'attività / intervento</li> <li>- saper prefigurare le esigenze</li> <li>- sapere come gestire, assistere, coordinare, indirizzare i gruppi</li> <li>- saper prevedere e organizzare l'evoluzione del proprio ruolo professionale</li> <li>- sapere come esplorare il mercato e reperire nuovi clienti</li> </ul> <p><b>comunicazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- saper intrattenere rapporti interpersonali a monte ed a valle e con i livelli di responsabilità</li> <li>- saper gestire comunicazioni culturali in lingua</li> <li>- saper cooperare in rete</li> <li>- sapere come mantenere l'armonia e la coesione del gruppo</li> <li>- saper fornire informazioni di interesse turistico</li> <li>- sapere come curare la soddisfazione del cliente</li> </ul> <p><b>produzione / prestazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- avere buone capacità di coordinamento</li> <li>- saper gestire i contatti con le strutture amministrative, logistiche e di supporto in loco</li> <li>- saper gestire il rapporto con i mezzi di trasporto e con gli enti (dogana, questura, consolato, ...)</li> <li>- sapere come mantenere il rapporto con il committente</li> </ul> <p><b>controllo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- saper applicare tecniche di problem solving</li> <li>- saper anticipare eventuali problemi e difficoltà</li> <li>- sapere come affrontare e risolvere problemi logistici ed imprevisti di viaggio</li> </ul> <p><b>manutenzione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prevedere e organizzare l'evoluzione del proprio ruolo professionale</li> </ul>
<b>CONOSCENZE</b>	<p><b>linguistiche</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sapersi esprimere correttamente in lingua italiana e inglese</li> <li>- avere conoscenza operativa di altre lingue europee ed extraeuropee</li> </ul>

	<p><b>informatica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- saper utilizzare Internet, posta elettronica; ambiente Windows: word, excel)</li> </ul> <p><b>tecniche in ambito relazionale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecniche di comunicazione</li> <li>- Tecniche di gestione dei gruppi</li> <li>- Tecniche di mediazione culturale</li> <li>- saper raccogliere il feedback del cliente</li> </ul> <p><b>tecniche in ambito organizzativo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecniche di pianificazione attività</li> <li>- Logistica</li> <li>- Tecnica turistica</li> <li>- Tecnica dei trasporti</li> <li>- saper organizzare e produrre rapporti di attività</li> </ul> <p><b>teoriche e culturali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Geografia turistica</li> <li>- Storia dell'arte</li> <li>- Storia ed elementi di antropologia</li> <li>- Elementi di etnografia</li> </ul> <p><b>legislative</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Legislazione turistica</li> <li>- Disciplina delle comunicazioni e dei trasporti</li> <li>- Norme doganali (beni e persone)</li> <li>- Nozioni amministrativo-fiscali per lo svolgimento della professione</li> </ul>
<b>COMPORAMENTI</b>	<p><b>caratteristiche personali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Flessibilità</li> <li>- Creatività</li> <li>- Precisione</li> <li>- Curiosità (capacità nello "scovare" nicchie di notizie e informazioni utili sia sotto il profilo tecnico che culturale)</li> <li>- Visione globale</li> </ul> <p><b>relazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatia (capacità di sentirsi in sintonia con il gruppo)</li> <li>- Simpatia</li> </ul> <p><b>adattamento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reazione rapida ed efficace</li> <li>- Resistenza allo stress psico-fisico</li> <li>- Disponibilità a spostamenti frequenti e di lunga durata</li> </ul> <p><b>autonomia e responsabilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tensione all'autoaggiornamento</li> <li>- Autonomia decisionale</li> <li>- Autocontrollo</li> <li>- Responsabilità</li> </ul>

<b>in relazione con</b>	guide turistiche, tour operator /agenzie di viaggi, Hotels e Ristoranti, Siti di visita, compagnie bus, treno, navi, Vettori aerei: addetti alle prenotazioni, personale di terra, personale di volo
<b>risponde a</b>	direttamente al proprio committente, essendo solitamente un libero professionista
<b>elementi del contesto</b>	L'accompagnatore turistico - TourLeader collabora con imprese turistiche private, Associazioni turistiche nazionali ed internazionali, Tour operator nazionali ed internazionali. Professione dall'elevata complessità, generalmente come libero professionista, con spostamenti impegnativi, trasferimenti e attese, condizioni climatiche estremamente variabili.
<b>mezzi e strumenti</b>	telefono cellulare, e-mail, bagaglio e vestiario tecnico
<b>prerequisiti</b>	Attestato di abilitazione su base provinciale, a seguito di frequenza a corsi di qualificazione e superamento di prove di verifica. Per l'esercizio della professione è necessaria l'iscrizione ad elenchi provinciali. E' richiesta la maggiore età, diploma di maturità, buona conoscenza di almeno una lingua straniera. Importante una buona esperienza di viaggi personali e la conoscenza di tecniche di mediazione culturale. La maturità professionale richiede alcuni anni di esperienza e la rotazione su diversi percorsi.

## Livelli di competenza richiesti

<b>Competenze CHIAVE</b>	livello A	livello B	livello C	livello D
<b>Capacità</b> ("saper fare")				
01 manutenzione				
prevedere l'evoluzione del proprio ruolo professionale			<b>X</b>	
02 regolazione				
03 produzione / prestazione				
gestire, assistere, coordinare, indirizzare i gruppi			<b>X</b>	
realizzare comunicazioni culturali in lingua			<b>X</b>	
intrattenere rapporti interpersonali a monte ed a valle e con i livelli di responsabilità			<b>X</b>	
04 conduzione				
05 controllo				
gestire i mezzi di trasporto e il rapporti con gli enti (dogana, questura, consolato, ...)			<b>X</b>	
06 organizzazione				
gestire i contatti con le strutture logistiche e di supporto in loco			<b>X</b>	
07 gestione				
08 comunicazione scritta		<b>X</b>		
09 comunicazione verbale			<b>X</b>	
10 formazione				
<b>Conoscenze</b> ("sapere")				
01 lingua italiana			<b>X</b>	
02 lingue straniere				
Lingua inglese			<b>X</b>	
Altre lingue europee ed etraeuropee		<b>X</b>		
03 logico-matematiche				
04 informatica				
Internet, posta elettronica; ambiente Windows: word, ecel		<b>X</b>		
05 tecniche				
Problem solving			<b>X</b>	
Tecniche di comunicazione			<b>X</b>	
Tecniche di gestione dei gruppi			<b>X</b>	
Tecniche di mediazione culturale			<b>X</b>	
Tecniche di pianificazione attività			<b>X</b>	
Logistica			<b>X</b>	
Tecnica turistica		<b>X</b>		
Tecnica dei trasporti		<b>X</b>		
06 teoriche				
Geografia turistica		<b>X</b>		
Storia dell'arte		<b>X</b>		
Storia ed elementi di antropologia		<b>X</b>		

	Elementi di etnografia		<b>X</b>		
07	normative-legislative				
	Legislazione turistica		<b>X</b>		
	Disciplina delle comunicazioni e dei trasporti		<b>X</b>		
	Norme doganali (beni e persone)		<b>X</b>		
08	qualità				
09	sicurezza				
10	gestionali				
	Nozioni amministrativo-fiscali per lo svolgimento della professione		<b>X</b>		
	<b>Comportamenti</b> ("saper essere")				
01	caratteristiche personali			<b>X</b>	
02	relazione			<b>X</b>	
03	adattamento			<b>X</b>	
04	autonomia e senso di responsabilità			<b>X</b>	