



**progetto**

**TRANSALP – Lavoro senza frontiere**

**scheda colloquio di preselezione**

**profilo professionale:**

**ACCOMPAGNATORE TURISTICO  
ACCOMPAGNATRICE TURISTICA**

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.



N° PROT.

**intervista con:**

*(nome cognome intervistato/a)*

---

**luogo e data dell'intervista:**

---

**condotta da:**

*(nome operatore / trice)*

---

**organizzazione responsabile:**

*(CPI, ANPE, OLYJOB...)*

---

**NOTE:**

---

## SEZ. 1

### esperienze della persona in relazione al profilo professionale

#### Processi / Attività chiave

**programmazione esecutiva del viaggio:** riunioni con lo staff del committente, definire il programma di visita

**assistenza tecnico-logistica:** contatto con i clienti, rilevazione di bisogni particolari, impostare i dettagli operativi, presidiare le formalità di frontiera e di carattere doganale, gestire gli adempimenti formali relativi al viaggio

**assistenza clienti:** fornire le informazioni necessarie ai partecipanti, assicurare il presidio delle necessità dei partecipanti durante il viaggio, favorire una buona armonia di gruppo, risolvere eventuali criticità, fornire assistenza linguistica

**controllo qualità:** assicurare che tutti i servizi siano erogati, raccogliere i reclami, provvedere al controllo su strutture ricettive, trasporto, pasti, guide locali, ecc..

**adempimenti amministrativi e follow up:** stesura reports di inizio e fine viaggio, provvedere agli adempimenti amministrativi e fiscali personali

**ricerca risorse:** esplorazione del mercato e ricerca nuove committenze

**aggiornamento professionale:** implementare le competenze linguistiche, partecipare a corsi di aggiornamento

#### *Nota per l'operatore/operatrice*

*Rilevare nelle dichiarazioni della persona: esperienze, ambienti di lavoro, punti di forza dell'esperienza, eventuali difficoltà incontrate; testimonianze a supporto, motivazione al ruolo...*

*Distinguere:*

*a) dati oggettivi*

*b) giudizi della persona sul proprio vissuto professionale*

*c) osservazioni dell'operatore/trice*

---

**dichiarazioni della persona:**

segue: **esperienze della persona**

## SEZ. 2

### competenze della persona in relazione al profilo professionale

#### Capacità ("*saper fare*")

**organizzazione:** sapere come preparare e pianificare l'attività / intervento, gestire, assistere, coordinare, indirizzare i gruppi, esplorare il mercato e reperire nuovi clienti

**comunicazione:** gestire comunicazioni culturali in lingua, cooperare in rete, mantenere l'armonia e la coesione del gruppo, curare la soddisfazione del cliente

**produzione / prestazione:** avere buone capacità di coordinamento, saper gestire i contatti con le strutture amministrative, logistiche e di supporto in loco, con i mezzi di trasporto e con gli enti (dogana, questura, consolato, ...)

**controllo :** applicare tecniche di problem solving, anticipare eventuali problemi e difficoltà, affrontare e risolvere problemi logistici ed imprevisti di viaggio

**manutenzione:** prevedere e organizzare l'evoluzione del proprio ruolo professionale

*Nota per l'operatore/operatrice*

*Distinguere:*

*a) dati oggettivi*

*b) giudizi della persona sulle proprie capacità*

*c) osservazioni dell'operatore/trice*

---

**dichiarazioni della persona e osservazioni:**

### **Conoscenze ("sapere")**

**linguistiche:** sapersi esprimere correttamente in lingua italiana e inglese, avere conoscenza operativa di altre lingue europee ed extraeuropee

**informatica:** saper utilizzare internet, posta elettronica; ambiente windows: word, excel)

**tecniche in ambito relazionale:** tecniche di comunicazione, di gestione dei gruppi, di mediazione culturale

**tecniche in ambito organizzativo:** pianificazione attività, logistica, tecnica turistica, tecnica dei trasporti

**teoriche e culturali:** geografia turistica, storia dell'arte, storia ed elementi di antropologia, elementi di etnografia

**legislative:** legislazione turistica, disciplina delle comunicazioni e dei trasporti, norme doganali (beni e persone), nozioni amministrativo-fiscali per lo svolgimento della professione

#### *Nota per l'operatore/operatrice*

*Distinguere:*

*a) dati oggettivi*

*b) giudizi della persona sulle proprie conoscenze*

*c) osservazioni dell'operatore/trice*

---

**dichiarazioni della persona e osservazioni:**

### **Comportamenti ("saper essere")**

**caratteristiche personali:** creatività, curiosità, visione globale

**relazione:** capacità di sentirsi in sintonia con il gruppo, simpatia

**adattamento:** reazione rapida ed efficace, resistenza allo stress psico-fisico, disponibilità a spostamenti frequenti e di lunga durata

**autonomia e responsabilità:** tensione all'autoaggiornamento, autocontrollo, responsabilità

*Nota per l'operatore/operatrice*

*Distinguere:*

*a) dati oggettivi*

*b) giudizi della persona sui propri comportamenti*

*c) osservazioni dell'operatore/trice*

---

**dichiarazioni della persona e osservazioni:**

## **SEZ. 3**

### **qualificazioni**

#### **Requisiti**

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.

#### *Nota per l'operatore/operatrice*

*Rilevare: titoli, licenze, abilitazioni; risorse personali aggiuntive da segnalare*

*Distinguere:*

*a) dati oggettivi*

*b) giudizi della persona sulle proprie qualificazioni*

*c) osservazioni dell'operatore/trice*

---

**dichiarazioni della persona e osservazioni:**

## SEZ. 4 disponibilità

### Condizioni di esercizio e collocazione organizzativa

L'accompagnatore turistico - Tour Leader 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.

**si relaziona con:** 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

**risponde a:** direttamente al proprio committente, essendo solitamente un libero professionista

#### *Nota per l'operatore/operatrice*

*Rilevare nelle dichiarazioni della persona: preferenze, esigenze, aspettative, eventuali preclusioni rispetto al possibile inserimento lavorativo.*

#### **Tipo di azienda**

---

*Orientamento preferenziale: azienda piccola, media, grande, cooperativa...*

#### **Tipo di contratto**

---

*Orientamento preferenziale: part-time, tempo determinato, tempo indeterminato, stagionale...*

*- solo in relazione alla specifica professione*

*- anche in ruoli professionali di prossimità (quali)*

#### **Tempo**

---

*Orientamento preferenziale: per quanto tempo è disposto a lavorare all'estero*

*( 1 mese / 6 mesi / 1 anno / 2 anni / tempo indeterminato....)*

## **Spazio**

---

*Orientamento preferenziale:*

- *fino a quale distanza dal luogo di residenza potrebbe lavorare*
- *disponibilità a cambio residenza / fino a tot km.../ area geografica*
- *eventuali punti di riferimento (es .parenti residenti a ...)*
- *eventuale trasferimento della famiglia*

## **Formazione**

---

*Interesse / disponibilità per corsi di aggiornamento e perfezionamento*

## **Non disponibilità**

---

*Eventuali, in relazione alle costrittività del profilo professionale; es. :pressione/stress per ritmi o particolari situazioni di lavoro, problemi fisici ecc.*

## **NOTE**

---

*Osservazioni conclusive: eventuali criticità / motivazioni / aspettative / necessità particolari ecc.*

## SEZ. 5

### livelli di competenza attesi / rilevati

*Nota per l'operatore/operatrice:*

*Contrassegnare i livelli rilevati attraverso l'intervista, a conferma o correzione dei valori attesi dal ruolo professionale (prestampati nella tabella).*

*Per il significato dei livelli fare riferimento alla tabella in allegato.*

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

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

## allegato

**TAVOLA DI RIFERIMENTO PER L'ATTRIBUZIONE DEI LIVELLI**

livello	ruolo	prestazione	responsabilità	complessità	relazioni	autonomia organizzativa	comportamenti attesi
<b>A</b>	esecutivo	operativa	sui compiti	semplice (prevalenza di variabili note)	semplici, legate al compito, occasionali	soggetta a supervisione e controllo esterno	in situazione abituale, ripetitiva; riconoscimento e segnalazione di scostamenti dagli standard di esecuzione, di anomalie/imprevisti
<b>B</b>	qualificato	tecnica	sui risultati di una attività	limitata ampiezza delle soluzioni (presenza di alcune variabili ignote)	multiple, legate all'attività, frequenti	limitata, controllo sull'attività	in situazione abituale, ripetitiva; diagnosi e occasionali interventi di regolazione su scostamenti dagli standard di esecuzione, anomalie/imprevisti semplici
<b>C</b>	specialistico	professionale	sui risultati di un insieme di attività o di una fase	significativa ampiezza delle soluzioni (prevalenza di variabili sconosciute)	negoziali, di programmazione e coordinamento, sistematiche	ampia, controllo sulla programmazione e coordinamento di attività o gruppo di lavoro	in situazione non abituale di media complessità; diagnosi e occasionali interventi di regolazione su anomalie/imprevisti anche importanti
<b>D</b>	pluri-specialistico	professionale con elevata specialità	sul processo o prodotto	elevata ampiezza delle soluzioni (molte e complesse variabili sconosciute)	ampie e complesse, decisionali, sistematiche	totale autonomia - nell'ambito delle deleghe - sul processo o unità organizzativa	in situazione di elevata complessità con forte esigenza di adattabilità; diagnosi e sistematici interventi di regolazione su anomalie/imprevisti complessi