





DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

**OGGETTO: Approvazione dei profili professionali per: "ACCOMPAGNATORE TURISTICO", "GUIDA NATURALISTICA O AMBIENTALE ESCURSIONISTICA", "GUIDA TURISTICA", "TECNICO DI COMUNICAZIONE E MARKETING TURISTICO" e dei relativi standard formativi.**

**LA GIUNTA REGIONALE**

VISTO il documento istruttorio riportato in calce alla presente deliberazione predisposto dal Servizio Industria, Artigianato, Istruzione, Formazione e Lavoro, P.F. Formazione Professionale, dal quale si rileva la necessità di adottare il presente atto;

RITENUTO per i motivi riportati nel predetto documento istruttorio e che vengono condivisi, di deliberare in merito;

VISTA la proposta del dirigente del Servizio Industria, Artigianato, Istruzione, Formazione e Lavoro che contiene il parere favorevole di cui all'articolo 16, comma 1, lettera d) della legge regionale 15 ottobre 2001, n. 20 sotto il profilo della legittimità e della regolarità tecnica e l'attestazione dello stesso che dalla presente deliberazione non deriva né può derivare alcun impegno di spesa a carico della Regione;

VISTO l'art. 28 dello Statuto della Regione.

Con la votazione resa in forma palese riportata a pag. 1.

**DELIBERA**

1. di approvare i profili professionali e formativi dell' "ACCOMPAGNATORE TURISTICO", della "GUIDA NATURALISTICA O AMBIENTALE ESCURSIONISTICA", della "GUIDA TURISTICA" e del "TECNICO DI COMUNICAZIONE E MARKETING TURISTICO" di cui agli allegati A, B, C e D della presente deliberazione, che ne costituiscono parte integrante e sostanziale;
2. di modificare nel Tabulato regionale delle qualifiche, delle specializzazioni e degli aggiornamenti, istituito con D.G.R. 24 luglio 1989, n. 4626, relativamente alla durata, i codici TD1.1 (ACCOMPAGNATORE TURISTICO), TD1.2 (GUIDA TURISTICA), TD1.3 (GUIDA NATURALISTICA O AMBIENTALE ESCURSIONISTICA), TD1.14 (TECNICO COMUNICAZIONE E MARKETING TURISTICO);
3. di stabilire che le azioni formative si svolgeranno ai sensi delle disposizioni regionali vigenti in materia di formazione professionale, compresa la D.G.R. n. 2110 del 14/12/2009 e fatta salva la specifica normativa dettata dalla presente deliberazione;
4. di attribuire all'Ente di Formazione la responsabilità del riconoscimento di eventuali crediti formativi in ingresso o di percorso;
5. di stabilire che la disciplina dei crediti formativi di cui alla presente deliberazione è transitoria in attesa di una regolamentazione regionale organica in materia.

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA  
(Dott.ssa Elisa Moroni)

IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA  
(Dott. Gian Mario Spacca)



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

**DOCUMENTO ISTRUTTORIO**

**NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

- Legge n. 135 del 29/03/2001 “ Riforma della legislazione nazionale del turismo”;
- DPCM 13 settembre 2002 “ Recepimento dell’accordo tra lo Stato, le regioni e le province autonome sui principi per l’armonizzazione, la valorizzazione e lo sviluppo del sistema turistico”;
- L.R. n. 9 del 11 luglio 2006 “ Testo unico delle norme regionali in materia di turismo”;
- DGR n. 725 del 29/06/2007 “ Esercizio delle funzioni amministrative relative alle professioni turistiche – legge regionale n. 9/2006”

**MOTIVAZIONE**

La normativa richiamata disciplina a livello centrale e regionale il settore di riferimento ed individua, altresì, le professioni turistiche e le figure professionali che nel medesimo settore operano.

L’art. 50 della legge regionale n. 9 dell’ 11 luglio 2006 “ Testo unico delle norme regionali in materia di turismo”; prevede che le province approvano, almeno ogni due anni, i programmi dei corsi di formazione per le professioni turistiche di cui all’articolo 46, secondo i criteri stabiliti dalla Giunta regionale.

La DGR n. 725 del 29/06/2007 avente ad oggetto: “Esercizio delle funzioni amministrative relative alle professioni turistiche – legge regionale n. 9/2006“, al punto 5 “corsi di formazione”, ribadisce che i criteri e i programmi dei corsi di formazione per le citate professioni saranno oggetto di apposita deliberazione della Giunta regionale.

Nel rispetto di tale previsione, il Servizio Industria, Artigianato, Istruzione, Formazione e Lavoro, P.F. Formazione Professionale, ha rivisitato il materiale già condiviso in precedenza sulla base della previgente normativa ed ha predisposto una bozza di rinnovata regolamentazione dei profili e dei percorsi formativi.. In data 20 aprile 2011, la stessa proposta, di concerto con la P.F. “Offerta turistica, Cooperazione territoriale europea e Marchigiani nel mondo“, è stata presentata alle Associazioni regionali delle professioni turistiche, invitandole ad avanzare adeguamenti e/o suggerimenti al fine di rendere il redigendo atto il più possibile aderente alle necessità ed aspettative del settore.

I contributi pervenuti, ove accoglibili, sono stati recepiti ed il presente atto porta, pertanto, a compimento l’attività di ridefinizione dei profili e dei percorsi formativi delle professioni previste dalla citata L.R. n. 9/2006 (art. 46), che nello specifico sono:

- *accompagnatore turistico;*
- *guida naturalistica o ambientale escursionistica;*
- *guida turistica ;*
- *tecnico di comunicazione e marketing turistico.*

Y

GA



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

**ESITO DELL'ISTRUTTORIA**

Alla luce di quanto sopra si propone l'adozione della deliberazione comprensiva degli allegati A, B, C, D avente ad oggetto: **Approvazione dei profili professionali per: "ACCOMPAGNATORE TURISTICO", "GUIDA NATURALISTICA O AMBIENTALE ESCURSIONISTICA", "GUIDA TURISTICA", "TECNICO DI COMUNICAZIONE E MARKETING TURISTICO" e dei relativi standard formativi.**

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

(Dott.ssa Silvana Arnaldi)

Posizione di Funzione "Formazione Professionale"

VISTO

Il Dirigente Responsabile

(Dott. Mauro Terzoni)

**PARERE DEL DIRIGENTE DEL SERVIZIO INDUSTRIA, ARTIGIANATO, ISTRUZIONE  
FORMAZIONE E LAVORO**

Il sottoscritto, considerata la motivazione espressa nell'atto, esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica e sotto il profilo di legittimità della presente deliberazione.

Si attesta inoltre che dalla presente deliberazione non deriva né può derivare un impegno di spesa a carico della regione.

Il Dirigente del Servizio

(Dott. Rolando Amici)

La presente deliberazione si compone di n. 26 pagine, di cui n. 22 pagine di allegati che fanno parte integrante della stessa.

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA

(Dott.ssa Elisa Moroni)



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

Allegato A

**Profilo professionale e formativo dell' ACCOMPAGNATORE TURISTICO**

**DESCRIZIONE SINTETICA**

E' accompagnatore turistico chi, per professione, accompagna persone singole o gruppi di persone nei viaggi sul territorio nazionale o all'estero, cura l'attuazione del programma turistico predisposto dagli organizzatori, fornisce assistenza ai singoli o ai gruppi accompagnati, fornisce elementi significativi o notizie di interesse turistico sulle zone di transito al di fuori dell'ambito di competenza delle guide turistiche.

In particolare fornisce le informazioni generali sulle località visitate (pur non sostituendosi alla guida turistica) e presta assistenza per risolvere eventuali inconvenienti che si possono verificare durante un viaggio. Gestisce gli adempimenti burocratici ed amministrativi del gruppo che accompagna, provvede alla sistemazione dei partecipanti negli alberghi, fa rispettare gli orari degli appuntamenti programmati, favorisce una buona armonia nel gruppo e ascolta i reclami di chi non è soddisfatto.

**AREA PROFESSIONALE REGIONALE: TURISMO**

**CODICE REGIONALE: TD1.1 Accompagnatore Turistico Q II livello DURATA : 400 h**

**PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA:**

- Guida turistica
- Guida naturalistica o ambientale escursionistica
- Tecnico di comunicazione e marketing turistico

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO 2008:**

**5.2.3.2.0** Accompagnatori turistici

**ISTAT CP 2011:**

**3.4.1.5.** Guide ed accompagnatori specializzati

**Codice ATECO 2007: 79.90.20 – ATTIVITA' DELLE GUIDE E DEGLI ACCOMPAGNATORI TURISTICI**

**RIFERIMENTI NORMATIVI**

- L. 29 Marzo 2001 n. 135
- DPCM 13 Settembre 2002
- LR 11 luglio 2006 n. 9
- DGR n. 725 del 29/06/2007

Y

54



**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE**

**DESTINATARI**

Si tratta di un corso finalizzato alla professionalizzazione di giovani e adulti, anche extracomunitari in regola con le norme in materia di immigrazione.

Gli standard professionali possono essere raggiunti sia da persone non in possesso di pregresse conoscenze-capacità, che da persone in possesso di conoscenze-capacità pregresse che, attraverso il corso, vengono sviluppate/approfondite. Tali conoscenze-capacità possono essere state acquisite in percorsi di formazione professionale, di istruzione o attraverso l'esperienza lavorativa nel settore. Ai partecipanti in possesso di conoscenze-capacità che corrispondono agli standard del corso, l'Ente Gestore può riconoscere crediti formativi in relazione a precedenti attività di formazione professionale afferenti l'area socio-assistenziale ed all'esperienza lavorativa maturata dai singoli candidati. La procedura di riconoscimento si esplica o tramite l'esame di evidenze (attestazioni relative a precedenti percorsi seguiti; esperienze lavorative documentate) o tramite prove di verifica, in relazione alle singole competenze che compongono l'iter formativo.

I crediti formativi riconoscibili non possono comunque essere superiori al 50% delle ore di durata del corso.

**REQUISITI DI ACCESSO**

- Possesso di un diploma di maturità quinquennale;
- Possesso di competenza linguistica (anche non certificata) nella lingua italiana a livello ALTE C1 parlato (comprende un'ampia gamma di testi complessi e lunghi e ne sa riconoscere il significato implicito. Si esprime con scioltezza e naturalezza. Usa la lingua in modo flessibile ed efficace per scopi sociali, professionali e accademici) e B2 scritto (è in grado di produrre un testo chiaro e dettagliato su un'ampia gamma di argomenti e spiegare un punto di vista su un argomento fornendo i pro e i contro delle varie opzioni);
- Maggiore età;
- Padronanza di un'ulteriore lingua veicolare (ALTE B1);
- I diplomati degli istituti tecnici e professionali ad indirizzo turistico hanno titolo preferenziale per l'ammissione ai corsi di formazione per le professioni turistiche, organizzate ai sensi della normativa in materia di formazione professionale (LR 9/2006, Art. 50, comma 3)

L'ammissione al corso è subordinata al superamento di una o più prove, consistenti in test psico-attitudinali, test linguistico e di cultura generale, colloquio motivazionale.

Il percorso formativo sarà certificato con il rilascio, previo superamento dell'esame finale, di un attestato di qualifica di II livello.

**AREE DI ATTIVITA'**

1. Area giuridica
2. Area tecnica
3. Area psicologico-sociale
4. Area linguistica



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

**Area giuridica**

Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze	Durata
Conoscere ed applicare le normative relative alla legislazione turistica e relative all'esercizio dell'attività professionale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sapersi orientare nel contesto d'impiego</li> <li>Gestire la propria attività nel rispetto della normativa vigente, anche dal punto di vista contabile e fiscale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normativa dell'Unione europea attinente al turismo: libertà di circolazione dei cittadini sul territorio UE, tutela del turista/consumatore, norme sul contratto di viaggio, riconoscimento dei titoli professionali nell'ambito dei paesi dell'UE</li> <li>Legislazione nazionale: l'evoluzione delle leggi sul turismo, le norme di recepimento delle direttive dell'Unione Europea</li> <li>Legislazione regionale in materia di organizzazione turistica, disciplina delle strutture ricettive, agenzie di viaggio e turismo, professioni turistiche</li> <li>L'Agenzia Nazionale del Turismo (E.N.I.T.); la Convenzione di Bruxelles (C.C.V.) relativa al contratto di viaggio</li> <li>Responsabilità civile, disciplina della professione, norme contabili e fiscali, deontologia professionale</li> <li>Principali compiti della guida turistica e naturalistica</li> </ul>	30 ore

**Area tecnica**

Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze	Durata
Gestire con professionalità le relazioni con enti/operatori del settore turistico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riconoscere le modalità organizzative dei beni culturali ed ambientali a livello nazionale, regionale e locale</li> <li>Gestire i rapporti con Sovrintendenze, Musei, Parchi e con enti pubblici/privati del settore turismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organizzazione dei beni culturali ed ambientali a livello nazionale, regionale e locale (Sovrintendenze, Musei, Parchi, ecc...)</li> <li>Struttura ed organizzazione di Enti pubblici, Associazioni, Consorzi, Operatori del settore Turismo</li> </ul>	20 ore
Organizzare in maniera efficace ed efficiente l'attività di accompagnamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestire i rapporti con le agenzie di viaggio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concetto di viaggio, itinerario, beni ed i servizi turistici</li> <li>I servizi delle agenzie di viaggio</li> </ul>	50 ore

X



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

<p>tore attuando il programma turistico predisposto dagli organizzatori</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettuare le prenotazioni dirette ed indirette</li> <li>• Organizzare escursioni e transfert</li> <li>• Conoscere ed applicare le norme che regolano il servizio bagagli e il servizio assicurativo</li> <li>• Preparare la documentazione relativa al viaggio e all'accompagnatore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il sistema delle prenotazioni e la tecnica delle prenotazioni dirette ed indirette</li> <li>• L'esecuzione delle escursioni: transfers, assistenza generica e specifica</li> <li>• Il servizio bagagli</li> <li>• I servizi assicurativi</li> <li>• Tipologie di viaggi: individuali e in comitiva</li> <li>• La documentazione per l'accompagnatore, la relazione di viaggio</li> <li>• Rapporti con l'agenzia di viaggio e con le agenzie corrispondenti all'estero</li> </ul>	
<p>Gestire gli aspetti logistici in Italia e all'estero</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leggere ed utilizzare le carte geografiche, turistiche e stradali</li> <li>• Riconoscere i principali siti in Italia e all'estero di interesse turistico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nozioni di geografia generale e descrittiva dell'Italia, dell'Europa e dei Paesi extraeuropei</li> <li>• Nozioni di geografia turistica, politica ed economica italiana, europea ed extraeuropea</li> <li>• Le carte geografiche, turistiche e stradali</li> <li>• Funzione turistica di valichi, porti ed aeroporti</li> <li>• Elementi costitutivi del patrimonio turistico di un paese</li> </ul>	<p>50 ore</p>
<p>Utilizzare i principali sistemi di trasporto, pagamento, comunicazione e telecomunicazione in Italia e all'estero</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muoversi utilizzando i trasporti aerei, marittimi e terrestri</li> <li>• Utilizzare i differenti sistemi di pagamento nazionali ed internazionali</li> <li>• Comunicare in Italia e all'estero attraverso l'utilizzo degli strumenti tradizionali e attraverso le nuove tecnologie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rete stradale e autostradale italiana, europea ed internazionale</li> <li>• Le grandi comunicazioni internazionali ferroviarie, marittime ed aeree</li> <li>• I servizi valutari e le modalità di cambio della valuta, le forme di pagamento tradizionali ed elettroniche, modalità doganali</li> <li>• Principali sistemi di comunicazione e telecomunicazione in Italia, Europa e nei paesi extraeuropei</li> </ul>	<p>40 ore</p>
<p>Operare in sicurezza nel contesto lavorativo assumendo comportamenti idonei ad assicurare la tutela della salute propria e degli altri</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare comportamenti adeguati a seconda delle differenti situazioni di emergenza sanitaria</li> <li>• Riconoscere e valutare situazioni potenzialmente pericolose</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nozioni di primo soccorso sanitario</li> <li>• Nozioni di medicina preventiva</li> <li>• Principali malattie infettive ed epidemiche riferite ai paesi a rischio</li> </ul>	<p>16 ore</p>

V

SA



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

<p>Conoscere le tecniche, i canali e gli strumenti di ricerca attiva del lavoro</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Essere in grado di definire un obiettivo lavorativo, attivarsi per la ricerca del lavoro, sostenere colloqui e prove di selezione, acquisire informazioni sui servizi presenti e sulla normativa dei contratti, reperire e valutare le opportunità lavorative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le tecniche di ricerca del lavoro</li> <li>• Il cv e il cve: redazione</li> <li>• La lettera di accompagnamento</li> <li>• Il colloquio di selezione</li> <li>• I servizi per il lavoro e la normativa in ambito lavorativo</li> <li>• Analisi dell'inserzione</li> </ul>	<p>20 ore</p>
---	---	--	---------------

Area psicologico-sociale

Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze	Durata
<p>Utilizzare tecniche di comunicazione e di gestione del singolo e/o dei gruppi in relazione ai differenti contesti in cui ci si trova ad operare</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare comportamenti e tecniche di comunicazione differenti a seconda del proprio interlocutore</li> <li>• Gestire le situazioni di conflitto</li> <li>• Applicare le tecniche di problem solving</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicazione interpersonale</li> <li>• La comunicazione verbale, non verbale, paraverbale</li> <li>• La gestione del rapporto con il gruppo</li> <li>• Dinamica di gruppo e approccio cortese e neutrale</li> <li>• La gestione dello stress e del conflitto</li> <li>• La gestione delle situazioni di emergenza attraverso le tecniche di problem solving</li> </ul>	<p>30 ore</p>

Area linguistica

Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze	Durata
<p>Conversare in lingua inglese utilizzando registri linguistici differenti a seconda della tipologia di interlocutore</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentare se stessi e descrivere la propria attività lavorativa in lingua inglese</li> <li>• Accogliere e congedare il cliente-turista e/o il gruppo in lingua inglese</li> <li>• Relazionarsi nel proprio contesto lavorativo gestendo le relazioni con enti/strutture, agenzie viaggi, etc in lingua inglese</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali strutture linguistiche ed idiomatiche relative all'ambito lavorativo dell'accompagnatore turistico</li> <li>• Principali termini per la gestione dei rapporti interpersonali</li> <li>• Terminologia tecnica relativa all'ambito turistico</li> </ul>	<p>64 ore</p>

Y

48



seduta del  
**26 SET 2011**

p.  
10

delibera  
**1255**

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

<b>STAGE</b>	<b>Durata</b>
Lo stage, da realizzarsi a ridosso della conclusione del percorso, si articola in due fasi: 1) l'allievo assiste all'attività di un accompagnatore abilitato nell'esercizio delle proprie funzioni; 2) l'allievo, col supporto di un tutor, esercita in situazione le funzioni di competenza.	60 ore
<b>ESAMI FINALI</b>	<b>Durata massima</b>
	20 ore

SA



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

Allegato B

**Profilo professionale e formativo della GUIDA NATURALISTICA O AMBIENTALE ESCURSIONISTICA**

**DESCRIZIONE SINTETICA**

E' guida naturalistica o ambientale escursionistica chi per professione accompagna persone singole o gruppi di persone in ambienti naturali o di interesse per l'educazione ambientale, comprese aree protette, parchi, riserve naturali, illustrandone le caratteristiche territoriali, gli aspetti ambientali e storico-antropologici, fatta eccezione per i percorsi che richiedono l'uso di attrezzature e tecniche speleologiche o alpinistiche con utilizzo di imbracci tecnici, piccozza e ramponi.

In particolare cura l'attuazione del programma prestabilito, fornisce le informazioni generali sui luoghi visitati, presta assistenza per risolvere qualsiasi tipo di inconveniente che si può verificare durante l'escursione, favorisce la buona armonia del gruppo che accompagna ed ascolta i reclami di chi non è soddisfatto, è responsabile del viaggio/percorso ed è il punto di riferimento degli utenti per tutta la sua durata.

**AREA PROFESSIONALE REGIONALE: TURISMO**

**CODICE REGIONALE: TD 1.3 Guida Naturalistica o Ambientale Escursionistica Q II livello DURATA 400 h**

**PROFILI COLLEGATI-COLLEGABILI ALLA FIGURA:**

Guida turistica

Accompagnatore turistico

Tecnico comunicazione e marketing turistico

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO 2008:**

**5.3.3.2.0** Accompagnatori turistici

**ISTAT CP 2011:**

**3.4.1.5.1** Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi

**Codice ATECO 2007: 79.90.20 – ATTIVITA' DELLE GUIDE E DEGLI ACCOMPAGNATORI TURISTICI**

**RIFERIMENTI NORMATIVI**

L. 29 Marzo 2001 n. 135

DPCM 13 Settembre 2002

LR 11 luglio 2006 n. 9

DGR n. 725 del 29/06/2007

28



**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE**

**DESTINATARI**

Si tratta di un corso finalizzato alla professionalizzazione di giovani e adulti, anche extracomunitari in regola con le norme in materia di immigrazione.

Gli standard professionali possono essere raggiunti sia da persone non in possesso di pregresse conoscenze-capacità, che da persone in possesso di conoscenze-capacità pregresse che, attraverso il corso, vengono sviluppate/approfondite. Tali conoscenze-capacità possono essere state acquisite in percorsi di formazione professionale, di istruzione o attraverso l'esperienza lavorativa nel settore. Ai partecipanti in possesso di conoscenze-capacità che corrispondono agli standard del corso, l'Ente Gestore può riconoscere crediti formativi in relazione a precedenti attività di formazione professionale coerenti con il percorso stesso ed all'esperienza lavorativa maturata dai singoli candidati. La procedura di riconoscimento si esplica o tramite l'esame di evidenze (attestazioni relative a precedenti percorsi seguiti; esperienze lavorative documentate) o tramite prove di verifica, in relazione alle singole competenze che compongono l'iter formativo.

I crediti formativi riconoscibili non possono comunque essere superiori al 50% delle ore di durata del corso.

**REQUISITI DI ACCESSO**

- Possesso di un diploma di maturità quinquennale;
- Possesso di competenza linguistica (anche non certificata) nella lingua italiana a livello ALTE C1 parlato (comprende un'ampia gamma di testi complessi e lunghi e ne sa riconoscere il significato implicito. Si esprime con scioltezza e naturalezza. Usa la lingua in modo flessibile ed efficace per scopi sociali, professionali e accademici) e B2 scritto (è in grado di produrre un testo chiaro e dettagliato su un'ampia gamma di argomenti e spiegare un punto di vista su un argomento fornendo i pro e i contro delle varie opzioni);
- Maggiore età;
- Padronanza di un'ulteriore lingua veicolare (ALTE B1);
- I diplomati degli istituti tecnici e professionali ad indirizzo turistico hanno titolo preferenziale per l'ammissione ai corsi di formazione per le professioni turistiche, organizzate ai sensi della normativa in materia di formazione professionale (LR 9/2006, Art. 50, comma 3)

L'ammissione al corso è subordinata al superamento di una o più prove, consistenti in test psico-attitudinali, test linguistico e di cultura generale, colloquio motivazionale.

Il percorso formativo sarà certificato con il rilascio, previo superamento dell'esame finale, di un attestato di qualifica di II livello.

**AREE DI ATTIVITA'**

1. Area giuridica
2. Area tecnica
3. Area psicologico-sociale
4. Area linguistica



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

**Area giuridica**

Unita' di competenza	Capacita' (essere in grado di)	Conoscenze	Durata
Conoscere la legislazione turistica ed il contratto di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere ed applicare le normative relative alla legislazione turistica e relative all'esercizio dell'attività professionale</li> <li>• Sapersi orientare nel contesto d'impiego</li> <li>• Gestire la propria attività nel rispetto della normativa vigente, anche dal punto di vista contabile e fiscale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa dell'Unione europea attinente al turismo</li> <li>• Legislazione nazionale</li> <li>• Legislazione regionale in materia di organizzazione turistica, disciplina delle strutture ricettive, agenzie di viaggio e turismo, professioni turistiche</li> <li>• L'Agenzia Nazionale del Turismo (E.N.I.T)</li> <li>• Responsabilità civile, disciplina della professione, norme contabili e fiscali, deontologia professionale</li> <li>• Principali compiti della guida naturalistica o ambientale escursionistica</li> </ul>	30 ore

**Area tecnica**

Unita' di competenza	Capacita' (essere in grado di)	Conoscenze	Durata
Conoscere la geografia turistica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Essere in grado di documentarsi sull'ambito territoriale raccogliendo dati sulle caratteristiche geografiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cenni di storia geologica del territorio</li> <li>• Sistemi naturali e loro evoluzione</li> <li>• Dalle rocce al terreno: elementi di genesi e trasformazione del territorio nelle sue differenti costituzioni</li> <li>• Territorio, clima, fauna e flora</li> <li>• Le origini della regione Marche, l'evoluzione politica, le vicissitudini, notizie storiche</li> </ul>	50 ore

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

<p>Conoscere la disciplina topografica e cartografica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muoversi con sicurezza su di un terreno poco noto o del tutto nuovo</li> <li>• Conoscere in ogni istante la propria posizione</li> <li>• Individuare il percorso migliore per raggiungere una meta prestabilita</li> <li>• Saper leggere una carta topografica</li> <li>• Conoscere l'uso della bussola</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'orientamento</li> <li>• La cartografia: i tipi di carte</li> <li>• L'altimetria</li> <li>• Il sistema di riferimento cartografico (coordinate cartesiane, polari, geografiche, chilometriche)</li> <li>• L'azimut</li> <li>• La bussola</li> <li>• L'orientamento della carta (con e senza bussola)</li> </ul>	<p>40 ore</p>
<p>Conoscere la senti eristica ed il posizionamento satellitare; Organizzare percorsi naturalistici</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saper accompagnare singoli o gruppi in zone di interesse naturalistico – ambientale perfezionando la proposta di accompagnamento in base alle richieste ed esigenze dell'utenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il rilevamento dei percorsi escursionistici nella regione Marche</li> <li>• L'uso delle strumentazioni GPS</li> <li>• La raccolta delle informazioni relative ai percorsi escursionistici</li> <li>• Scelta delle tecniche escursionistiche più adatte al percorso scelto</li> </ul>	<p>50 ore</p>
<p>Conoscere la geologia, la botanica e la climatologia del territorio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Essere in grado di documentarsi sull'ambito territoriale raccogliendo dati sulle caratteristiche geomorfologiche, ecologiche, botaniche e climatologiche del territorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La storia geologica del territorio Marchigiano</li> <li>• I principali geomorfositi marchigiani (Grotte di Frasassi, Il Corno del Catria, Gola del Corno del Catria, Il paesaggio della "scaglia", la Rocca Albornoz ecc...)</li> <li>• Ecosistema e specie botaniche locali</li> <li>• Cenni di climatologia, meteorologia e nivologia</li> </ul>	<p>30 ore</p>
<p>Conoscere ed applicare le misure di primo soccorso</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare comportamenti adeguati in relazione alle diverse situazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nozioni di primo soccorso sanitario</li> <li>• Nozioni di medicina preventiva</li> </ul>	<p>14 ore</p>
<p>Conoscere le tecniche, i canali e gli strumenti di ricerca attiva del lavoro</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Essere in grado di definire un obiettivo lavorativo, attivarsi per la ricerca del lavoro, sostenere colloqui e prove di selezione, acquisire informazioni sui servizi presenti e sulla normativa dei</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le tecniche di ricerca del lavoro</li> <li>• Il cv e il cve: redazione</li> <li>• La lettera di accompagnamento</li> <li>• Il colloquio di selezione</li> <li>• I servizi per il lavoro e la normativa in ambito lavorativo</li> <li>• Analisi dell'inserzione</li> </ul>	<p>12 ore</p>

✓

SA



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

	contratti, reperire e valutare le opportunità lavorative		
<b>Area psicologico-sociale</b>			
<b>Unita' di competenza</b>	<b>Capacita' (essere in grado di)</b>	<b>Conoscenze</b>	<b>Durata</b>
Comunicare, gestire e condurre gruppi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relazionarsi dinamicamente con l'utenza assumendo atteggiamenti coerenti con i principi di etica professionale, sapendo fronteggiare anche gli eventuali imprevisti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le comunicazione interpersonale</li> <li>La comunicazione verbale, non verbale, paraverbale</li> <li>La gestione del rapporto con il gruppo</li> <li>Dinamica di gruppo e approccio cortese e neutrale</li> <li>La gestione dello stress e del conflitto</li> <li>La gestione delle situazioni di emergenza attraverso le tecniche di problem solving</li> </ul>	30 ore
<b>Area linguistica</b>			
<b>Unita' di competenza</b>	<b>Capacita' (essere in grado di)</b>	<b>Conoscenze</b>	<b>Durata</b>
Dimostrare la padronanza di una lingua straniera (scelta dal candidato) utilizzando registri linguistici diversi a seconda della tipologia dell'interlocutore.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saper sostenere una conversazione in lingua straniera con il cliente/turista e con gli enti/strutture di riferimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principali strutture linguistiche ed idiomatiche relative all'ambito lavorativo della guida turistica;</li> <li>Principali termini per la gestione dei rapporti interpersonali</li> <li>Terminologia tecnica relativa all'ambito turistico</li> </ul>	64 ore
<b>STAGE</b>			<b>Durata</b>
Lo stage, da realizzarsi a ridosso della conclusione del percorso, si articola in due fasi: 1) l'allievo assiste all'attività di una guida abilitata nell'esercizio delle proprie funzioni; 2) l'allievo, col supporto di un tutor, esercita in situazione le funzioni di competenza.			60 ore
<b>ESAM FINALI</b>			<b>Durata massima</b> 20 ore

✓

✗



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

Allegato C

**Profilo professionale e formativo della GUIDA TURISTICA**

**DESCRIZIONE SINTETICA**

E' guida turistica chi, per professione, accompagna persone singole o gruppi di persone nelle visite ad opere d'arte, monumenti, musei, gallerie, mostre, esposizioni, scavi archeologici, luoghi di culto, ville, giardini ed ogni altro sito di interesse storico, artistico e culturale, illustrandone le caratteristiche storiche, artistiche, paesaggistiche e naturali, nonché quelle demo-etno-antropologiche e socio-economiche del territorio.

In particolare cura l'attuazione del programma turistico prestabilito, fornisce le informazioni generali sulle località visitate, presta assistenza per risolvere qualsiasi tipo di inconveniente che si può verificare durante un viaggio o un percorso turistico, favorisce la buona armonia del gruppo che accompagna ed ascolta i reclami di chi non è soddisfatto, è responsabile del viaggio/percorso ed è il punto di riferimento degli utenti per tutta la sua durata.

**AREA PROFESSIONALE REGIONALE: TURISMO**

**CODICE REGIONALE: TD1.2 Guida Turistica Q II livello DURATA : 500 h**

**PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA:**

Accompagnatore turistico

Guida naturalistica o ambientale escursionistica

Tecnico di comunicazione e marketing turistico

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO 2008:**

5.2.3.2.0 Accompagnatori turistici

**ISTAT CP 2011:**

3.4.1.5.2 Guide turistiche

**Codice ATECO 2007: 79.90.20 – ATTIVITA' DELLE GUIDE E DEGLI ACCOMPAGNATORI TURISTICI**

**RIFERIMENTI NORMATIVI**

L. 29 Marzo 2001 n. 135

DPCM 13 Settembre 2002

LR 11 luglio 2006 n. 9

DGR n. 725 del 29/06/2007



**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE**

**DESTINATARI**

Si tratta di un corso finalizzato alla professionalizzazione di giovani e adulti, anche extracomunitari in regola con le norme in materia di immigrazione.

Gli standard professionali possono essere raggiunti sia da persone non in possesso di pregresse conoscenze-capacità, che da persone in possesso di conoscenze-capacità pregresse che, attraverso il corso, vengono sviluppate/approfondite. Tali conoscenze-capacità possono essere state acquisite in percorsi di formazione professionale, di istruzione o attraverso l'esperienza lavorativa nel settore. Ai partecipanti in possesso di conoscenze-capacità che corrispondono agli standard del corso, l'Ente Gestore può riconoscere crediti formativi in relazione a precedenti attività di formazione professionale afferenti l'area socio-assistenziale ed all'esperienza lavorativa maturata dai singoli candidati. La procedura di riconoscimento si esplica o tramite l'esame di evidenze (attestazioni relative a precedenti percorsi seguiti; esperienze lavorative documentate) o tramite prove di verifica, in relazione alle singole competenze che compongono l'iter formativo.

I crediti formativi riconoscibili non possono comunque essere superiori al 50% delle ore di durata del corso.

**REQUISITI DI ACCESSO**

- Possesso di un diploma di maturità quinquennale;
- Possesso di competenza linguistica (anche non certificata) nella lingua italiana a livello ALTE C1 parlato (comprende un'ampia gamma di testi complessi e lunghi e ne sa riconoscere il significato implicito. Si esprime con scioltezza e naturalezza. Usa la lingua in modo flessibile ed efficace per scopi sociali, professionali e accademici) e B2 scritto (è in grado di produrre un testo chiaro e dettagliato su un'ampia gamma di argomenti e spiegare un punto di vista su un argomento fornendo i pro e i contro delle varie opzioni);
- Maggiore età;
- Padronanza di un'ulteriore lingua veicolare (ALTE B1);
- I diplomati degli istituti tecnici e professionali ad indirizzo turistico hanno titolo preferenziale per l'ammissione ai corsi di formazione per le professioni turistiche, organizzate ai sensi della normativa in materia di formazione professionale (LR 9/2006, Art. 50, comma 3).

L'ammissione al corso è subordinata al superamento di una o più prove, consistenti in test psico-attitudinali, test linguistico e di cultura generale, colloquio motivazionale.

Il percorso formativo sarà certificato con il rilascio, previo superamento dell'esame finale, di un attestato di qualifica di II livello.

**AREE DI ATTIVITA'**

1. Area giuridica
2. Area tecnica
3. Area psicologico-sociale
4. Area linguistica

✓

CS



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

**Area giuridica**

Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze	Durata
Conoscere la legislazione turistica ed il contratto di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere ed applicare le normative relative alla legislazione turistica e relative all'esercizio dell'attività professionale</li> <li>• Sapersi orientare nel contesto d'impiego</li> <li>• Gestire la propria attività nel rispetto della normativa vigente, anche dal punto di vista contabile e fiscale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa dell'Unione europea attinente al turismo: libertà di circolazione dei cittadini sul territorio UE, tutela del turista/consumatore, norme sul contratto di viaggio, riconoscimento dei titoli professionali nell'ambito dei paesi dell'UE</li> <li>• Legislazione nazionale: l'evoluzione delle leggi sul turismo, le norme di recepimento delle direttive dell'Unione Europea</li> <li>• Legislazione regionale in materia di organizzazione turistica, disciplina delle strutture ricettive, agenzie di viaggio e turismo, professioni turistiche</li> <li>• L'Agenzia Nazionale del Turismo (E.N.I.T.); la Convenzione di Bruxelles (C.C.V.) relativa al contratto di viaggio</li> <li>• Responsabilità civile, disciplina della professione, norme contabili e fiscali, deontologia professionale</li> <li>• Principali compiti della guida turistica</li> </ul>	40 ore

**Area tecnica**

Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze	Durata
Conoscere la storia del territorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentarsi sugli aspetti turistici e culturali del territorio, raccogliendo dati sulle caratteristiche storiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Storia del territorio regionale e provinciale</li> <li>• Storia del territorio oggetto della visita</li> <li>• Diffondere e favorire la conoscenza di manifestazioni enogastronomiche e rievocazioni storiche spiegandone la tradizione storica dell'evento</li> </ul>	43 ore
Conoscere la storia dell'arte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentarsi sugli aspetti turistici e culturali del territorio, racco-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspetti dell'arte e storiografia marchigiana dall'origine al '900</li> <li>• Il medioevo: sopravvivenze e</li> </ul>	43 ore

✓

CS



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

	gliando dati sulle caratteristiche artistiche	<p>frammenti. Casi esemplari di scultura e pittura</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il '300 pittorico marchigiano</li> <li>• Scultura lignea del Trecento</li> <li>• Il '400 delle signorie</li> <li>• Il '500: protagonisti del Rinascimento nelle Marche</li> <li>• Il '600: il rapporto con i grandi centri artistici</li> <li>• I pittori del '700</li> </ul>	
Conoscere i beni archeologici e paesaggistici del territorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promuovere la conoscenza dei beni culturali locali partendo dalla presentazione della Regione Marche fino ad arrivare alla descrizione del territorio provinciale ripercorrendo la storia, l'arte e la cultura che si sono susseguite nel corso del tempo: dall'età romana ad oggi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La città romana</li> <li>• L'insediamento medievale</li> <li>• Il Rinascimento</li> <li>• La città del neoclassico</li> <li>• L'architettura rurale</li> </ul>	43 ore
Conoscere la rete museale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconoscere le modalità organizzative dei beni culturali ed ambientali a livello nazionale, regionale e locale</li> <li>• Gestire i rapporti con Sovrintendenze, Musei, Parchi e con enti pubblici/privati del settore turismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzazione dei beni culturali a livello nazionale, regionale e locale (Sovrintendenze, Musei, Parchi, ecc...)</li> <li>• Struttura ed organizzazione di Enti pubblici, Associazioni, Consorzi, Operatori del settore Turismo</li> </ul>	40 ore
Apprendere ed applicare le tecniche del marketing Apprendere ed applicare tecniche di organizzazione di percorsi turistici sul territorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere e promuovere l'offerta turistica territoriale e locale perfezionando una proposta di itinerario e/o percorso di visita capace di rispondere così alle esigenze delle diverse utenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuazione del target di visitatori</li> <li>• Il posizionamento distintivo</li> <li>• La confezione di un prodotto turistico</li> <li>• I canali distributivi</li> <li>• Il piano di comunicazione</li> <li>• Programmazione e gestione di attività di turismo culturale, enogastronomico, naturalistico selezionando mete e modalità di visita (in relazione alla dislocazione sul territorio, al tempo a disposizione, alla stagionalità e al target prefissato)</li> </ul>	40 ore
Conoscere ed applicare le	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare comportamenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nozioni di primo soccorso sani-</li> </ul>	16 ore

✱



**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE**

misure di primo soccorso	adeguati in relazione alle diverse situazioni	tario <ul style="list-style-type: none"> <li>Nozioni di medicina preventiva</li> </ul>	
Conoscere le tecniche, i canali e gli strumenti di ricerca attiva del lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definire un obiettivo lavorativo, attivarsi per la ricerca del lavoro, sostenere colloqui e prove di selezione, acquisire informazioni sui servizi presenti e sulla normativa dei contratti, reperire e valutare le opportunità lavorative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le tecniche di ricerca del lavoro</li> <li>Il cv e il cve: redazione</li> <li>La lettera di accompagnamento</li> <li>Il colloquio di selezione</li> <li>I servizi per il lavoro e la normativa in ambito lavorativo</li> <li>Analisi dell'inserzione</li> </ul>	20 ore

**Area psicologico-sociale**

Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze	Durata
Comunicare, gestire e condurre gruppi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relazionarsi dinamicamente con l'utenza assumendo atteggiamenti coerenti con i principi di etica professionale, sapendo fronteggiare anche gli eventuali imprevisti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le comunicazione interpersonale</li> <li>La comunicazione verbale, non verbale, paraverbale</li> <li>La gestione del rapporto con il gruppo</li> <li>Dinamica di gruppo e approccio cortese e neutrale</li> <li>La gestione dello stress e del conflitto</li> <li>La gestione delle situazioni di emergenza attraverso le tecniche di problem solving</li> </ul>	40 ore

**Area linguistica**

Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze	Durata
Dimostrare la padronanza di una lingua straniera (scelta dal candidato) utilizzando registri linguistici diversi a seconda della tipologia dell'interlocutore	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sostenere una conversazione in lingua straniera con il cliente/turista e con gli enti/strutture di riferimento</li> <li>Usare la lingua in modo flessibile ed efficace per fini sociali, professionali ed accademici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principali strutture linguistiche ed idiomatiche relative all'ambito lavorativo della guida turistica</li> <li>Principali termini per la gestione dei rapporti interpersonali</li> <li>Terminologia tecnica relativa all'ambito turistico</li> </ul>	80 ore

*Handwritten mark*



**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE**

<b>STAGE</b>	<b>Durata</b>
Lo stage, da realizzarsi a ridosso della conclusione del percorso, si articola in due fasi: 1) l'allievo assiste all'attività di una guida abilitata nell'esercizio delle proprie funzioni; 2) l'allievo, col supporto di un tutor, esercita in situazione le funzioni di competenza.	75 ore
<b>ESAMI FINALI</b>	<b>Durata massima</b>
	20 ore

CA



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

Allegato D

**Profilo professionale e formativo del TECNICO DI COMUNICAZIONE E MARKETING TURISTICO**

**DESCRIZIONE SINTETICA**

E' tecnico di comunicazione e marketing turistico chi per professione collabora alla definizione degli obiettivi dell'attività turistica, analizzandone il mercato, ed in particolare:

- a) determina gli interventi per le strategie e le azioni promozionali;
- b) cura i rapporti con agenzie pubblicitarie, agenzie di viaggi, tour operators, esperti di turismo e gruppi sociali interessati, determinando o concorrendo a determinare gli obiettivi di comunicazione e di marketing;
- c) organizza manifestazioni turistiche nell'area di propria competenza, curandone le pubbliche relazioni e la diffusione attraverso i mezzi di comunicazione.

**AREA PROFESSIONALE REGIONALE: TURISMO**

**CODICE REGIONALE: TD 1.14 Tecnico di Comunicazione e Marketing Turistico Q II livello DURATA 400 h**

**PROFILI COLLEGATI-COLLEGABILI ALLA FIGURA:**

Guida turistica

Accompagnatore turistico

Guida naturalistica o ambientale escursionistica

**Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO 2008:**

2.5.1.5.2 Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (escluso il settore ICT)

**ISTAT CP 2011:**

3.3.3.5. Tecnici del marketing

**Codice ATECO 2007: 70.21.00 – PUBBLICHE RELAZIONI E COMUNICAZIONE**

**RIFERIMENTI NORMATIVI**

L. 29 Marzo 2001 n. 135

DPCM 13 Settembre 2002

LR 11 luglio 2006 n. 9

DGR n. 725 del 29/06/2007



**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE**

**DESTINATARI**

Si tratta di un corso finalizzato alla professionalizzazione di giovani e adulti, anche extracomunitari in regola con le norme in materia di immigrazione.

Gli standard professionali possono essere raggiunti sia da persone non in possesso di pregresse conoscenze-capacità, che da persone in possesso di conoscenze-capacità pregresse che, attraverso il corso, vengono sviluppate/approfondite. Tali conoscenze-capacità possono essere state acquisite in percorsi di formazione professionale, di istruzione o attraverso l'esperienza lavorativa nel settore. Ai partecipanti in possesso di conoscenze-capacità che corrispondono agli standard del corso, l'Ente Gestore può riconoscere crediti formativi in relazione a precedenti attività di formazione professionale coerenti con il percorso stesso ed all'esperienza lavorativa maturata dai singoli candidati. La procedura di riconoscimento si esplica o tramite l'esame di evidenze (attestazioni relative a precedenti percorsi seguiti; esperienze lavorative documentate) o tramite prove di verifica, in relazione alle singole competenze che compongono l'iter formativo.

I crediti formativi riconoscibili non possono comunque essere superiori al 50% delle ore di durata del corso.

**REQUISITI DI ACCESSO**

- Possesso di diploma di maturità quinquennale;
- Possesso di competenza linguistica (anche non certificata) orale nella lingua italiana a livello ALTE C1 parlato (comprende un'ampia gamma di testi complessi e lunghi e ne sa riconoscere il significato implicito. Si esprime con scioltezza e naturalezza. Usa la lingua in modo flessibile ed efficace per scopi sociali, professionali e accademici e B2 scritto (è in grado di produrre un testo chiaro e dettagliato su un'ampia gamma di argomenti e spiegare un punto di vista su un argomento fornendo i pro e i contro delle varie opzioni)
- Maggiore età
- Padronanza di un'ulteriore lingua veicolare
- I diplomati degli istituti tecnici e professionali ad indirizzo turistico hanno titolo preferenziale per l'ammissione ai corsi di formazione per le professioni turistiche, organizzate ai sensi della normativa in materia di formazione professionale (LR 9/2006, Art. 50, comma 3)

L'ammissione al corso è subordinata al superamento di una o più prove, consistenti in test psico-attitudinali, test linguistico e di cultura generale, colloquio motivazionale.

Il percorso formativo sarà certificato con il rilascio, previo superamento dell'esame finale, di un attestato di qualifica di II livello.

**AREE DI ATTIVITA'**

1. Area tecnica
2. Area psicologico-sociale
3. Area linguistica



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

**Area tecnica**

Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze	Durata
Individuare i fabbisogni e le tendenze della domanda e tradurli in offerta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definire il target dell'utenza</li> <li>Analizzare le caratteristiche della clientela ed interpretare i loro bisogni</li> <li>Tradurre i bisogni in offerta</li> <li>Valutare il fabbisogno di servizi in relazione a costo e qualità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il target e le caratteristiche della clientela</li> <li>Analisi revisionali sull'andamento del mercato</li> <li>Strategie della concorrenza</li> <li>Tecniche per rilevare punti di forza e di debolezza dell'offerta</li> <li>Tecniche di analisi costi/benefici</li> </ul>	16 ore
Stabilire rapporti con gli erogatori dei servizi connessi all'offerta turistica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestire i contatti ed interagire con gli attori locali pubblici e privati</li> <li>Contattare e selezionare i fornitori</li> <li>Curare gli accordi contrattuali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risorse ed opportunità del territorio</li> <li>Procedure di cooperazione</li> <li>Qualità dell'offerta</li> <li>Agenzie pubblicitarie, agenzie di viaggio, tour operator, esperti di turismo</li> <li>Ruolo della guida ed dell'accompagnatore turistico</li> </ul>	30 ore
Costruire pacchetti turistici in base alle caratteristiche del target, alla specificità dei luoghi di attrazione e al rapporto costi/benefici	<ul style="list-style-type: none"> <li>Configurare l'offerta turistica</li> <li>Definire il calendario delle attività</li> <li>Definire l'itinerario dei viaggi</li> <li>Formulare proposte dal punto di vista economico</li> <li>Pianificare l'erogazione del servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenzialità dell'offerta turistica</li> <li>Nozioni di legislazione turistica</li> <li>Tecnica e geografia del turismo</li> <li>Tecniche per la predisposizione di un timing e di un piano di lavoro</li> <li>Elementi di normativa dei diversi paesi</li> <li>Analisi costi/benefici</li> </ul>	50 ore
Predisporre il piano di marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valutare l'efficacia e l'efficienza degli interventi di promozione adottati</li> <li>Definire un piano di promozione e marketing</li> <li>Predisporre il materiale pubblicitario</li> <li>Monitorare la diffusione del piano promozionale</li> <li>Gestire gli aspetti commerciali</li> <li>Stabilire rapporti con le agenzie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tecniche di marketing</li> <li>Tecniche di monitoraggio</li> <li>Strumenti tradizionali e innovativi di promozione</li> <li>La diffusione degli interventi promozionali attraverso le agenzie</li> </ul>	30 ore

V

GA



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

<p>Vendere l'offerta predispesa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborare un preventivo</li> <li>• Proporre e vendere al cliente pacchetti turistici e/o viaggi organizzati</li> <li>• Effettuare la vendita di offerte personalizzate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di vendita</li> <li>• Stesura di preventivi ed elementi di contabilità</li> <li>• Struttura di pacchetti turistici</li> <li>• La fruizione del servizio</li> <li>• I contratti di vendita secondo le normative del settore turistico</li> </ul>	<p>30 ore</p>
<p>Organizzare eventi promozionali</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scegliere la tipologia di evento da realizzare</li> <li>• Coordinare la realizzazione dell'invito</li> <li>• Rispettare il timing delle attività</li> <li>• Contattare i fornitori</li> <li>• Definire il materiale pubblicitario da distribuire</li> <li>• Supervisionare l'allestimento logistico</li> <li>• Coordinare il personale coinvolto nella realizzazione dell'evento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di promozione e marketing</li> <li>• Tecniche di comunicazione</li> <li>• Gestione del tempo e dello stress</li> <li>• I fornitori</li> <li>• La campagna pubblicitaria</li> <li>• Gestione del personale</li> </ul>	<p>50 ore</p>
<p>Gestire la customer satisfaction</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raccogliere dati ed informazioni</li> <li>• Monitorare la soddisfazione del cliente</li> <li>• Effettuare la valutazione tecnica dei reclami</li> <li>• Identificare gli standard di qualità per la soddisfazione del cliente</li> <li>• Tradurre le informazioni raccolte in miglioramento dei servizi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestione aziendale per la qualità</li> <li>• Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction</li> <li>• Tecniche per l'analisi dei punti di forza e di debolezza</li> <li>• Gestione del reclamo</li> <li>• Tecniche e strumenti di marketing dei servizi turistici</li> </ul>	<p>24 ore</p>
<p>Conoscere le tecniche, i canali e gli strumenti di ricerca attiva del lavoro</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Essere in grado di definire un obiettivo lavorativo, attivarsi per la ricerca del lavoro, sostenere colloqui e prove di selezione, acquisire informazioni sui servizi presenti e sulla normativa dei contratti, reperire e valutare le opportunità lavorative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le tecniche di ricerca del lavoro</li> <li>• Il cv e il cve: redazione</li> <li>• La lettera di accompagnamento</li> <li>• Il colloquio di selezione</li> <li>• I servizi per il lavoro e la normativa in ambito lavorativo</li> <li>• Analisi dell'inserzione</li> </ul>	<p>16 ore</p>

Y

5



## DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

Area psicologico-sociale

Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze	Durata
Utilizzare tecniche di comunicazione per relazionarsi con clienti ed attori del territorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare comportamenti e tecniche di comunicazione differenti a seconda del proprio interlocutore</li> <li>• Applicare le tecniche di problem solving</li> <li>• Utilizzare i più appropriati canali di comunicazione per la promozione del proprio prodotto/servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le comunicazione interpersonale</li> <li>• La comunicazione verbale, non verbale, paraverbale</li> <li>• La gestione del rapporto con il cliente e con gli attori locali</li> <li>• La gestione delle situazioni di emergenza attraverso le tecniche di problem solving</li> <li>• Canali di comunicazione tradizionali e innovativi</li> </ul>	24 ore

Area linguistica

Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze	Durata
Conversare in lingua estera utilizzando strutture e terminologia specifica a seconda della tipologia di interlocutore	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentare se stessi e descrivere la propria attività lavorativa in lingua estera</li> <li>• Accogliere e congedare il cliente in lingua estera</li> <li>• Relazionarsi nel proprio contesto lavorativo gestendo le relazioni con enti/strutture, agenzie viaggi, etc in lingua estera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali strutture linguistiche ed idiomatiche relative all'ambito lavorativo del tecnico di comunicazione e marketing turistico</li> <li>• Principali termini per la gestione dei rapporti interpersonali</li> <li>• Terminologia tecnica relativa all'ambito turistico</li> </ul>	50 ore

**STAGE**

Lo stage, da realizzarsi a ridosso della conclusione del percorso, consiste nell'esercitare in situazione, col supporto di un tutor, le funzioni e le attività di competenza.

**Durata**

60 ore

**ESAMI FINALI****Durata**

massima

20 ore

Y

5X