

ADA.23.03.10 - CONDUZIONE E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN VISITE IN LUOGHI DI INTERESSE ARTISTICO-CULTURALE

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Sviluppare la proposta di itinerario e o percorso di visita sulla base della tipologia del gruppo affidato, delle sue aspettative e del tempo a disposizione, predisponendo i materiali di supporto di luoghi di interesse artistico-culturale e negoziando l'accettazione da parte del cliente

1 - PROGETTAZIONE PROPOSTA

Grado di complessità 4

1.4 MULTISENSORIALE

Elaborare una proposta costruita sull'attivazione di più sensi (es. laboratori pratici, esperienze musicali, degustazioni) in grado di attivare emozioni e suggestioni che fanno cogliere l'essenza del tema di riferimento (territorio, cultura)

Grado di complessità 3

1.3 ACCESSIBILITÀ

Verificare che l'itinerario proposto sia compatibile con le barriere architettoniche

1.3 CARATTERIZZANTE

Preparare una visita arricchita con elementi di contorno (es. notturna, con artisti) o a sfondo economico (es. siti produttivi, laboratori artigiani)

1.3 ENOGASTRONOMICO

Preparare un tour enogastronomico che preveda dei momenti di degustazione e di acquisto dei prodotti

Grado di complessità 2

1.2 PROGETTO NUOVO

Sviluppare un itinerario artistico-culturale per il quale serve elaborare una proposta ad hoc (es. itinerario monografico) che implica una specifica raccolta informazioni (es. sopralluoghi, testimonial, ricerche bibliografiche) e uno studio ex-ante per programmare la conduzione della visita

1.2 SERVIZI ESPERIENZIALI

Proporre servizi alternativi (es. trasporto con barcone fluviale, bicicletta, segway) per vivere l'itinerario da un punto di vista diverso

ADA.23.03.10 - CONDUZIONE E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN VISITE IN LUOGHI DI INTERESSE ARTISTICO-CULTURALE

Grado di complessità 1

1.1 PROGETTO STANDARD CONSOLIDATO

Elaborare una proposta basata su Itinerari (artistici, storici, archeologici) per i quali esistono già delle esperienze consolidate per cui viene sviluppata una rivisitazione rispetto al nuovo gruppo target, verificando i dati a disposizione (es. date/orari di apertura, biglietti)

1.1 SERVIZI STANDARD COLLEGATI ALLA VISITA

Prevedere, se richiesto, servizi collaterali (es. mezzo di trasporto, servizio ristorativo) verificando con attenzione il rapporto qualità/prezzo

2 - MATERIALE

Grado di complessità 2

2.2 PREPARAZIONE MATERIALE DIDATTICO

Elaborare materiale di supporto ad hoc (es. tracciato su mappe, schemi, disegni, mappe storiche) anche multimediali (es. slide show) che permettono una personalizzazione della visita

Grado di complessità 1

2.1 INFORMAZIONI GIÀ PREDISPOSTE

Strutturare il materiale di supporto attingendo da brochure e dépliant già predisposti

3 - NEGOZIAZIONE

Grado di complessità 2

3.2 GESTIONE CRITICITÀ

Negoziare eventuali criticità che emergono con il cliente concordando ed attuando le eventuali modifiche richieste

Grado di complessità 1

3.1 PRESENTAZIONE PROPOSTA

Stendere la proposta e presentarla al cliente portandola a buon fine, spiegandola con materiale illustrativo a supporto

ADA.23.03.10 - CONDUZIONE E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN VISITE IN LUOGHI DI INTERESSE ARTISTICO-CULTURALE

ADA.23.03.10 - CONDUZIONE E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN VISITE IN LUOGHI DI INTERESSE ARTISTICO-CULTURALE

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Richiesta committente
- Gruppo target
- Itinerari standard
- Risorse storiche, naturali, culturali e artistiche
- Risorse enogastronomiche
- Risorse socio-economiche e logistiche
- Laboratori artigiani
- Strutture ricettive/ristorative
- Barriere architettoniche
- Orari di apertura/chiusura (strutture culturali e artistiche)
- Prezzi trasporti, biglietti, servizi accessori
- Archivi bibliografici
- PC, internet, posta elettronica
- Brochure e dépliant

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di analisi del territorio turistico
- Metodi e tecniche di progettazione di un itinerario in luoghi di interesse artistico-culturale
- Tecniche di time management
- Tecniche di gestione delle relazioni

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Proposta di itinerario turistico sviluppata
- Materiale informativo e/o didattico (anche multimediale) redatto

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tecniche di analisi del territorio turistico
2. L'insieme delle tecniche di progettazione di differenti tipologie di itinerario: standard, tematico, multisensoriale (es. laboratori pratici, esperienze musicali, degustazioni), esperienziale (es. bicicletta, segway, natanti, ecc.), con l'aggiunta di servizi accessori collegati alla visita (es. ristorazione)

ADA.23.03.10 - CONDUZIONE E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN VISITE IN LUOGHI DI INTERESSE ARTISTICO-CULTURALE

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: sviluppare una proposta di itinerario (fra quelli compresi nell'“estensione”), a partire da una località data, analizzandone e individuandone le risorse e definendo un programma
2. Colloquio tecnico relativo a modalità di sviluppo e definizione di un itinerario differente da quello considerato nella prova prestazionale

ADA.23.03.10 - CONDUZIONE E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN VISITE IN LUOGHI DI INTERESSE ARTISTICO-CULTURALE

ADA.23.03.10 - CONDUZIONE E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN VISITE IN LUOGHI DI INTERESSE ARTISTICO-CULTURALE

FONTI

Codice del turismo (DL 23 maggio 2011 n. 79) - Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo

D.M. 11 dicembre 2015 - Individuazione dei requisiti necessari per l'abilitazione allo svolgimento della professione di guida turistica e procedimento di rilascio dell'abilitazione

Legge regionale FVG 9 dicembre 2016, n. 21, Disciplina delle politiche regionali nel settore turistico e dell'attrattività del territorio regionale, nonché modifiche a leggi regionali in materia di turismo e attività produttive

Legge quadro FVG sul turismo (LR 2/2002)

Altre leggi regionali che disciplinano l'accesso alla professione di guida turistica

Qualificazioni presenti nell'atlante

Articolo "L'accesso alla professione di guida turistica specialistica disciplinato dal decreto del ministero dei beni culturali n° 565 del 2015" (www.diritto.it)

SITOGRAFIA

<http://www.federagit.it/>

<http://www.lavoroturismo.it>

<http://www.beniculturali.it/mibac/export/MiBAC/sito-MiBAC/MenuPrincipale/Turismo/Assistenza-al-Turista/Professioni-Turistiche/index.html>