

## **RIEPILOGO SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 1** - Studiare l'itinerario turistico in modo che il viaggio risulti conforme a quanto concordato con la committenza

### **CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Per gruppo: **3 casi**

**Dimensione 2** - Per proposta: **3 casi**

### **RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 2** - Accompagnare il gruppo nella visita a luoghi e località di interesse turistico, studiando preventivamente l'itinerario, assistendo e coinvolgendo il gruppo e curando rapporti con i soggetti delle strutture di supporto nonché con le guide turistiche, applicando le tecniche di base di primo intervento in situazioni di emergenza, allertando i servizi di soccorso competenti e disponibili sul territorio, gestendo gli eventuali reclami dei clienti

### **CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Conduzione viaggio: **3 casi**

**Dimensione 2** - Assistenza: **3 casi**

**Dimensione 3** - Gestione reclami: **2 casi**

**Dimensione 4** - Gestione emergenze: **3 casi**

### **RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 1** - Studiare l'itinerario turistico in modo che il viaggio risulti conforme a quanto concordato con la committenza

**1 - PER GRUPPO**

Grado di complessità 3

**1.3 GRUPPO ETEROGENEO MULTILINGUE**

Approfondire la cultura di provenienza straniera dei clienti (es. indiani, arabi, asiatici) o la cultura del paese di destinazione o la motivazione di persone disinteressate (es. studenti adolescenti) per scegliere le strategie migliori nella conduzione del viaggio adattando anche la comunicazione, gestendo almeno due lingue straniere

Grado di complessità 2

**1.2 GRUPPO ETEROGENEO MONOLINGUE**

Verificare in anticipo la composizione del gruppo (es. presenza di europei, bambini, soggetti con difficoltà motorie) e la provenienza straniera dei clienti/turisti per adattare la conduzione anche dal punto di vista linguistico

Grado di complessità 1

**1.1 GRUPPO OMOGENEO MONOLINGUE**

Verificare in anticipo la composizione del gruppo (es. presenza di europei, bambini, soggetti con difficoltà motorie) per adottare opportune soluzioni nella conduzione del viaggio

**2 - PER PROPOSTA**

Grado di complessità 3

**2.3 VIAGGIO NUOVO MULTI TEMATICO O ALL'ESTERO**

Studiare preventivamente la proposta ad hoc multi tematica (es. con in contemporanea eventi culturali, proposte enogastronomiche, scoperte storico/artistiche) o in un paese straniero, raccogliendo specifiche informazioni necessarie per accompagnare il gruppo nel viaggio adattando la scaletta di presentazione rispetto ad un gruppo clienti eterogeneo

Grado di complessità 2

## ADA.23.03.11 - ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN VIAGGI

### 2.2 VIAGGIO NUOVO

Studiare preventivamente la proposta ad hoc monotematica (es. viaggio monografico, su nuova destinazione, per evento culturale) definita con il committente, raccogliendo specifiche informazioni (es. tramite ricerche bibliografiche, testimonial, su nuovi fornitori logistici) necessarie per accompagnare il gruppo nel viaggio, elaborando una scaletta di presentazione di massima rispetto al gruppo clienti

Grado di complessità 1

### 2.1 VIAGGIO STANDARD CONSOLIDATO

Studiare preventivamente la proposta definita con il committente basata su itinerari turistici per i quali esistono già delle esperienze consolidate, per cui è necessario verificare/confermare i dati a disposizione pianificati (es. date/orari di apertura musei/eventi, biglietti, ristorazione/alloggio) alla luce anche delle caratteristiche del gruppo clienti

**SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1**

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

- Composizione del gruppo (bambini, soggetti con difficoltà motorie, lingue, culture, ecc.) e sua omogeneità/disomogeneità
- Caratteristiche degli itinerari turistici (consolidati/nuovi, mono o multi tematici; tipologia di Paese, ecc.)
- Tipologia di servizio/esperienza espressa dalla committenza

**TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Metodi e tecniche di studio di itinerari

**OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Specificità dell'itinerario e del cliente da servire inquadrato

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

**ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. Almeno due tipologie di composizioni di gruppi di clienti, di cui uno con cultura/lingua differente da quella del contesto oggetto di accompagnamento
2. Almeno due tipologie di itinerari turistici a differenti caratteristiche tematiche

**DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: --
2. Colloquio tecnico relativo ai fattori esaminati ed alle conseguenti scelte da compiere al fine dell'accompagnamento

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 2** - Accompagnare il gruppo nella visita a luoghi e località di interesse turistico, studiando preventivamente l'itinerario, assistendo e coinvolgendo il gruppo e curando rapporti con i soggetti delle strutture di supporto nonché con le guide turistiche, applicando le tecniche di base di primo intervento in situazioni di emergenza, allertando i servizi di soccorso competenti e disponibili sul territorio, gestendo gli eventuali reclami dei clienti

**1 - CONDUZIONE VIAGGIO**

Grado di complessità 3

**1.3 PER GRUPPO ETEROGENEO**

Accompagnare un gruppo eterogeneo di turisti con presenza anche di soggetti disinteressati che obbligano una conduzione strutturata su più livelli per mantenere un amalgama efficace all'interno del gruppo

Grado di complessità 2

**1.2 ADATTATA**

Accompagnare un gruppo di turisti con livello culturale medio/basso che implica uno sforzo di semplificazione nel linguaggio e un adattamento del registro linguistico, mantenendo un clima positivo e gestendo eventuali incomprensioni

Grado di complessità 1

**1.1 TECNICA**

Condurre un gruppo omogeneo di turisti adulti, con livello culturale medio/alto che favorisce l'adozione di un linguaggio tecnico nella descrizione delle attrattive del viaggio, illustrando il programma del viaggio e gestendo nel contempo eventuali criticità relazionali tra i componenti del gruppo

**2 - ASSISTENZA**

Grado di complessità 3

**2.3 DI PROCESSO**

Assistere i componenti del gruppo nell'espletamento degli adempimenti burocratici (es. visti consolari, cambio valute, formalità doganali) o legati a singoli imprevisti (es. infortuni, furti subiti,

## ADA.23.03.11 - ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN VIAGGI

perdita bagagli) su territorio extra europeo

Grado di complessità 2

### 2.2 LOGISTICA

Assistere i componenti del gruppo, anche utilizzando la lingua straniera, nelle tipiche relazioni presenti durante il viaggio di tipo logistico (es. sistemazione in albergo, pagamento ristoranti, biglietti di ingresso, gestione trasporti) su territorio europeo

Grado di complessità 1

### 2.1 INFORMATIVA

Assistere i componenti del gruppo, nelle tipiche relazioni presenti durante il viaggio di tipo informativo (es. notizie sui trasporti, curiosità turistiche) o commerciali (es. gestione acquisti) su territorio nazionale

## 3 - GESTIONE RECLAMI

Grado di complessità 2

### 3.2 VALUTAZIONE

Attuare un piano di monitoraggio dei reclami (es. tipologie, numeri anche su più viaggi, ricorsività) per una valutazione e per attuare azioni correttive

Grado di complessità 1

### 3.1 GESTIONE REAZIONE

Gestire l'insoddisfazione del cliente verso una mancanza interna (es. dell'accompagnatore, della struttura committente) o esterna (es. del fornitore, del sistema turistico locale)

## 4 - GESTIONE EMERGENZE

Grado di complessità 2

### 4.2 GRAVI CONTRATTEMPI

Trovare soluzioni alternative di contenuto (es. slide show, siti multimediali) o di riprogrammazione del viaggio (es. nuova destinazione, nuovo vettore, nuova location) ad un contrattempo che mette a rischio l'effettuazione stessa del viaggio o genera un pesante ritardo (es. guasto al pullman, avversità meteo in viaggi all'aperto, scioperi)

## ADA.23.03.11 - ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN VIAGGI

Grado di complessità 1

### 4.1 PRIMO INTERVENTO

Attuare un intervento di Primo Soccorso, allertando i servizi di emergenza competenti e disponibili sul territorio

### 4.1 LIEVI CONTRATTEMPI

Tenere sotto controllo lievi contrattempi (es. traffico, ritardi di testimonial coinvolti, lentezze al ristorante) che fanno ritardare il timing del viaggio producendo una riprogrammazione della tabella di marcia

## **SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2**

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

- Composizione del gruppo (bambini, soggetti con difficoltà motorie, lingue, culture, ecc.) e sua omogeneità/disomogeneità
- Caratteristiche degli itinerari turistici (consolidati/nuovi, mono o multi tematici; tipologia di Paese, ecc.)
- Tipologia di servizio/esperienza espressa dalla committenza
- Adempimenti burocratici (visti consolari, cambio valute, formalità doganali, gestione di imprevisti quali infortuni, furti subiti, perdita bagagli), in territorio europeo ed extraeuropeo
- Informazioni approfondite su attrattive storiche, artistiche, monumentali
- Programma e timing della visita
- Strumenti di rilevazione e dati della customer satisfaction
- Legislazione turistica e dei beni culturali
- Normativa primo soccorso

### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Metodi e tecniche di comunicazione finalizzati in particolar modo a trasmettere conoscenze
- Tecniche di diversity management
- Metodi e tecniche di gestione, conduzione e animazione dei gruppi
- Metodi e tecniche di gestione delle criticità
- Tecniche di time management
- Metodi e tecniche di rilevazione e analisi della customer satisfaction
- Tecniche di primo soccorso

### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Visita condotta

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

#### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle tecniche di comunicazione e conduzione dei gruppi
2. Almeno due tipologie di composizioni di gruppi di clienti, di cui uno con cultura/lingua differente da quella del contesto oggetto di accompagnamento
3. Almeno due tipologie di itinerari turistici a differenti caratteristiche tematiche

#### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**



## ADA.23.03.11 - ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN VIAGGI

1. Prova prestazionale: simulazione dell'accompagnamento di un gruppo omogeneo/disomogeneo, per una tipologia di itinerario, anche in una seconda lingua
2. Colloquio tecnico relativo a descrizione delle differenze di conduzione, per la tipologia di gruppo non oggetto di prova prestazionale, con riferimento alle diverse tipologie di itinerari ed a possibili criticità date

### FONTI

Qualificazioni presenti nell'atlante

Repertorio delle qualificazioni della Regione FVG

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

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 accompagnatore turistico

Kotler P., Bowen John T., Makens James C., "Marketing del turismo", Ed. Pearson, 2010 V edizione

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

[http://gritti.provincia.venezia.it/turismo/turismo\\_sostenibile.htm](http://gritti.provincia.venezia.it/turismo/turismo_sostenibile.htm)

[http://gritti.provincia.venezia.it/turismo/il\\_marketing\\_nel\\_turismo.htm](http://gritti.provincia.venezia.it/turismo/il_marketing_nel_turismo.htm)

**ADA.23.03.11 - ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN VIAGGI**