

ADA.23.03.11 - ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN VIAGGI

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

2.2 VIAGGIO NUOVO

ADA.23.03.11 - ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN VIAGGI

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

ADA.23.03.11 - ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN VIAGGI

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 inquadrare

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

ADA.23.03.11 - ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN VIAGGI

ADA.23.03.11 - ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN VIAGGI

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)

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/il_marketing_nel_turismo.htm