

Allegato 1

DISPOSIZIONI ATTUATIVE DELLA LEGGE REGIONALE N. 4/2000 PER L'ACCESSO ALLE ATTIVITÀ DI ACCOMPAGNAMENTO TURISTICO IN EMILIA-ROMAGNA.

1. Requisiti di accesso alle attività di accompagnamento turistico

I soggetti che intendono svolgere le attività di accompagnamento turistico di cui alla legge regionale n. 4/2000 devono avere la cittadinanza italiana o di altro Stato membro dell'UE o la residenza in Italia da almeno tre anni.

Il candidato dovrà attestare inoltre i seguenti requisiti:

Per l'aspirante **Guida turistica**:

- Il possesso di diploma di Istruzione secondaria di secondo grado o equivalente conseguito all'estero, per il quale sia valutata l'equivalenza dalla competente autorità italiana;
- Il superamento delle verifiche delle conoscenze linguistiche e del territorio regionale di cui all'Allegato 2 del presente atto;
- L'attestato di frequenza con verifica dell'apprendimento allo specifico corso di formazione professionale di cui all'Allegato 3 del presente atto; per l'accesso al corso è necessario il possesso dei sopracitati requisiti.

Per i soggetti in possesso di una laurea in lettere con indirizzo in storia dell'arte o in archeologia o titolo equipollente non è obbligatoria la frequenza allo specifico corso di cui all'Allegato 3 (l'equipollenza tra i titoli di studio posseduti dal candidato e quelli sopra indicati deve essere dimostrata presentando la relativa documentazione del Ministero competente).

Per l'aspirante **Accompagnatore turistico**:

- Il possesso di diploma di Istruzione secondaria di secondo grado o equivalente conseguito all'estero, per il quale sia valutata l'equivalenza dalla competente autorità italiana;
- Il superamento della verifica delle conoscenze linguistiche di cui all'Allegato 2 del presente atto;
- L'attestato di frequenza con verifica dell'apprendimento allo specifico corso di formazione professionale di cui all'Allegato 3 del presente atto; per l'accesso al corso è necessario il possesso dei sopracitati requisiti.

Per i soggetti in possesso di una laurea o diploma universitario in materia turistica o titolo equipollente non è obbligatoria la frequenza allo specifico corso di cui all'Allegato 3 (tali titoli si individuano in un corso di studio universitario che porti al rilascio di laurea o diploma e che, oltre ad una lingua straniera,

comprenda nel piano di studi, almeno una fra le materie d'esame "geografia turistica italiana ed estera" e "organizzazione e legislazione turistica". A tal fine ogni candidato deve produrre specifica documentazione atta a dimostrare, oltre agli esami sostenuti, l'effettivo programma svolto).

Per l'aspirante **Guida ambientale-escursionistica**:

- Il possesso di diploma di Istruzione secondaria di secondo grado o equivalente conseguito all'estero, per il quale sia valutata l'equivalenza dalla competente autorità italiana;
- Il superamento delle verifiche delle conoscenze linguistiche e del territorio regionale di cui all'Allegato 2 del presente atto;
- L'attestato di frequenza con verifica dell'apprendimento allo specifico corso di formazione professionale di cui all'Allegato 3 del presente atto; per l'accesso al corso è necessario il possesso dei sopracitati requisiti.

Per ciascuna figura, il possesso di tutti i requisiti consente il rilascio dell'**Attestato di idoneità** necessario per l'esercizio dell'attività professionale

2. Specializzazioni Guide Turistiche

La Giunta regionale, nel rispetto delle condizioni di cui all'art. 3 della L.R. n. 4/2000 e succ. mod., può prevedere con apposito atto le modalità con cui è consentito alla guida turistica di acquisire specializzazioni.

3. Elenchi provinciali, attestati d'idoneità e tesserini di riconoscimento

Ai sensi dell'art. 6 della legge regionale n. 4 del 2000, la Provincia istituisce appositi elenchi con riferimento alle diverse professioni turistiche, nei quali sono inseriti coloro che hanno conseguito le idoneità ai sensi delle presenti disposizioni.

Per facilitare l'accesso dei cittadini alle informazioni, la Provincia aggiorna costantemente e pubblica sul proprio sito internet istituzionale i nominativi di coloro che comunicano la disponibilità all'effettivo esercizio della professione per la quale sono stati dichiarati idonei e indicano anche le lingue straniere per le quali è stato superato l'esame.

Annualmente la Provincia trasmette i sopracitati nominativi al Servizio regionale competente per la pubblicazione sul Bollettino Ufficiale Telematico della Regione.

La Provincia pubblica e aggiorna costantemente sul proprio sito internet istituzionale il curriculum vitae dei sopracitati

nominativi che ne facciano richiesta.

La Provincia competente al rilascio dell'idoneità è quella ove risiede o ha eletto domicilio il richiedente. I richiedenti non residenti o domiciliati in Emilia-Romagna comunicano al soggetto attuatore delle verifiche e corsi di cui agli allegati 2 e 3 la Provincia dove intendono farsi rilasciare l'idoneità.

La Provincia rilascia agli idonei un attestato d'idoneità ed un tesserino personale di riconoscimento, che deve essere visibile durante l'attività professionale.

Per uniformarne utilizzo e modernizzarne forma, con apposito atto del Responsabile del Servizio competente in materia di turismo, sono stabilite le specifiche tecniche, il formato, i contenuti obbligatori dei nuovi tesserini di riconoscimento.

Fino all'entrata in vigore del sopracitato atto, restano valide le disposizioni vigenti e le procedure adottate dalle Province

L'attestato d'idoneità deve essere rilasciato previo utilizzo dei modelli allegati.

4. Modalità di esercizio delle attività di accompagnamento turistico di cui alla presente deliberazione

Per l'esercizio delle attività di accompagnamento turistico di cui alla presente deliberazione non è richiesta nessuna autorizzazione.

Ai fini dell'esercizio in regime di stabilimento delle suddette attività, i soggetti provenienti da uno Stato membro dell'Unione Europea diverso dall'Italia devono chiedere il riconoscimento professionale ai sensi del decreto legislativo 9 novembre 2007, n. 206 (*Attuazione della direttiva 2005/36/CE relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali, nonché della direttiva 2006/100/CE che adegua determinate direttive sulla libera circolazione delle persone a seguito dell'adesione di Bulgaria e Romania*).

Le guide turistiche e le guide ambientali escursionistiche provenienti da altra regione d'Italia sono tenute a rivolgersi a una Provincia della Regione per ottenere il riconoscimento della qualifica posseduta. La Provincia provvede entro il termine di cui all'articolo 2 della legge n. 241 del 1990, rilasciando il tesserino e procedendo all'iscrizione nell'elenco di cui al punto 8 con le procedure di cui al medesimo punto. Qualora la Provincia ravvisi la necessità di misure compensative da attuarsi tramite verifica delle conoscenze specifiche del territorio, rilascia il

tesserino e procede all'iscrizione nell'elenco soltanto dopo che l'interessato le abbia espletate in base alle modalità di verifica previste all'Allegato 2.

Ai fini dell'esercizio in regime di libera prestazione di servizi delle attività di accompagnamento turistico di cui alla presente deliberazione, i soggetti provenienti da uno Stato membro diverso dall'Italia devono effettuare gli adempimenti di cui al Titolo II del D.Lgs. n. 206 del 2007. L'esercizio in regime di libera prestazione di servizi da parte delle guide turistiche e delle guide ambientali-escursionistiche, stabilite nello Stato di provenienza, non richiede abilitazione.

Alle guide turistiche e a quelle ambientali-escursionistiche, provenienti da altra regione d'Italia, l'esercizio in regime di libera prestazione di servizi è consentito alle stesse condizioni degli stranieri, ai sensi dell'articolo 24 del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59 (*Attuazione della direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno*). I soggetti interessati sono tenuti a dare preventiva informazione del loro spostamento sul territorio regionale a una Provincia della Regione.



**ATTESTATO DI IDONEITA'
ALL'ESERCIZIO DELLA PROFESSIONE DI:**

In applicazione della Legge Regionale n. 4 del 1 febbraio 2000
e successive modificazioni, nonché della Legge n.40 del 2 aprile 2007, art.10, comma 4

RILASCIATO A:

Nat__ a _____ il _____

DALLA PROVINCIA DI:

LINGUA/E

Il Presidente della
Commissione esaminatrice

Registrato in data _____ al n. _____



**ATTESTATO
DI ESTENSIONE DELL'IDONEITA'
AD ULTERIORI LINGUE STRANIERE**

In applicazione della Legge Regionale n. 4 del 1 febbraio 2000
e successive modificazioni, nonché della Legge n. 40 del 2 aprile 2007, art.10, comma 4

RILASCIATO A:

Nat__ a _____ il _____

PER LA PROFESSIONE DI:

DALLA PROVINCIA DI:

LINGUA/E

Il Presidente della Commissione esaminatrice _____

Registrato in data _____ al n. _____

Allegato 2

DISPOSIZIONI PER LO SVOLGIMENTO DELLE VERIFICHE DELLE CONOSCENZE LINGUISTICHE E DEL TERRITORIO REGIONALE PER L'ACCESSO ALLE ATTIVITÀ DI ACCOMPAGNAMENTO TURISTICO IN EMILIA-ROMAGNA.

1. Verifiche sulle aspiranti Guide Turistiche

Le **aspiranti guide turistiche** devono sostenere la verifica sulle conoscenze del territorio regionale e sulle conoscenze linguistiche consistente in:

- una prova orale in sede di verifica delle conoscenze linguistiche intese come una o più lingue straniere. Viene richiesto il livello C2;

Tutti i candidati dovranno indicare la lingua o le lingue straniere nelle quali intendono sostenere la verifica.

- una prova orale in sede di verifica delle conoscenze del territorio regionale, intese come conoscenze approfondite della storia dell'arte, dei monumenti, dei beni archeologici delle bellezze naturali e delle risorse produttive del territorio, in particolare quelle riguardanti le produzioni agroalimentari ed enogastronomiche;

Le aree tematiche obbligatorie di approfondimento su cui indirizzare la preparazione e la prova d'esame sono:

- Il Rinascimento nelle Corti Padane
- Siti Unesco Patrimonio dell'Umanità in Emilia Romagna
- Destinazioni letterarie in Emilia Romagna
- Percorsi musicali in Emilia Romagna
- Architettura e urbanistica nelle città d'arte dell'Emilia Romagna
- Destinazioni turistiche in Emilia Romagna attraverso i principali Siti e Musei Archeologici
- Per un percorso ebraico in Emilia Romagna: sinagoghe, ghetti, cimiteri e luoghi ebraici
- Percorsi medievali nelle città e nei borghi dell'Emilia Romagna
- Pittura trecentesca e rinascimentale in Emilia Romagna
- Parma, Bologna, Ferrara, Cento attraverso Parmigianino, i Carracci, Guido Reni, Bastianino e Guercino
- Il Novecento pittorico in Emilia Romagna: movimenti e avanguardie
- Arte, cultura e influssi bizantini in Emilia Romagna
- Cultura materiale, tradizioni, folklore e enogastronomia in Emilia Romagna.

2. Verifiche sugli aspiranti Accompagnatori turistici

Gli **aspiranti Accompagnatori turistici** devono sostenere la verifica sulle conoscenze linguistiche consistente in una prova orale in sede di verifica delle conoscenze linguistiche intese come una o più lingue straniere.

Tutti i candidati dovranno indicare la lingua o le lingue straniere nelle quali intendono sostenere la verifica.

3. Verifiche sulle Guide Ambientali Escursionistiche

Le **aspiranti Guide Ambientali-Escursionistiche** devono sostenere la verifica sulle conoscenze del territorio regionale e sulle conoscenze linguistiche consistente in:

- una prova orale in sede di verifica delle conoscenze linguistiche intese come una o più lingue straniere. Viene richiesto il livello B2;

Tutti i candidati dovranno indicare la lingua o le lingue straniere nelle quali intendono sostenere la verifica.

- una prova orale in sede di verifica delle conoscenze del territorio regionale, intese come conoscenze approfondite dei principali aspetti ambientali e naturalistici.

4. Verifiche integrative

Gli idonei all'esercizio delle attività turistiche di accompagnamento possono richiedere l'effettuazione di apposite verifiche integrative per:

- a. l'estensione dell'idoneità ad ulteriori lingue straniere;
- b. l'estensione dell'idoneità ad ulteriori attività di accompagnamento turistico;

Le verifiche integrative di cui al punto b), verteranno sugli ambiti non coperti dalle idoneità già conseguite per l'esercizio di attività di accompagnamento turistico.

5. Commissione di verifica

I soggetti attuatori di cui al successivo punto 6. organizzano le verifiche con una apposita Commissione, composta da membri esperti nelle materie oggetto della verifica.

La Commissione è composta da:

- 1) il Responsabile del Servizio regionale o provinciale

competente in materia di Turismo o suo delegato, con funzioni di Presidente;

- 2) un collaboratore assegnato al Servizio regionale o provinciale competente in materia di Turismo;
- 3) il coordinatore del progetto corsuale;
- 4) un esperto per ciascuna lingua straniera oggetto d'esame;
- 5) un esperto di beni artistici, culturali e naturali o un direttore o funzionario di biblioteca, museo o galleria comunale per le verifiche per le aspiranti Guide turistiche;
- 6) un esperto di aspetti ambientali e naturalistici per le verifiche per le aspiranti Guide ambientali Escursionistiche;

I lavori della Commissione dovranno essere annotati su apposito verbale che dovrà essere firmato in originale da tutti i componenti.

Copia del verbale deve essere trasmessa all'Amministrazione provinciale competente al rilascio degli Attestati di idoneità (Provincia di residenza o domicilio del candidato. Qualora il candidato non sia residente o domiciliato in Emilia-Romagna, comunica al soggetto attuatore delle verifiche e dei corsi di formazione dove intende richiedere il rilascio dell'attestato di idoneità).

6. Soggetti attuatori delle verifiche

I progetti di verifica devono essere candidati all'autorizzazione in abbinamento ai progetti corsuali di cui all'Allegato 3, all'interno dei Piani di Formazione Regionali o Provinciali da parte di Soggetti attuatori accreditati, in base alle disposizioni previste dalla DGR 105/2010.

Altri Soggetti attuatori non accreditati, sulla base del regime autorizzativo previsto dalla LR 12/03, art. 34, possono essere autorizzati ad organizzare e gestire le verifiche in analogia con i Soggetti attuatori accreditati.

L'autorizzazione, esclusivamente finalizzata alle verifiche in questione, sarà rilasciata dall'Amministrazione competente, secondo quanto previsto al punto 11.2 dalla citata DGR 105/2010.

Allegato 3

DISPOSIZIONI PER LA FORMAZIONE DELLE FIGURE DI ACCOMPAGNAMENTO TURISTICO DI CUI ALLA L.R. 4/2000: GUIDA TURISTICA - ACCOMPAGNATORE TURISTICO - GUIDA AMBIENTALE-ESCURSIONISTICA.

Profili professionali

Ai sensi dell'art. 2 della legge regionale 1 febbraio 2000, n. 4 e s.m. le figure di accompagnamento turistico sono così definite:

1. È **guida turistica** chi, per attività professionale, accompagna persone singole o gruppi di persone nelle visite ad opere d'arte, a musei, a gallerie, a scavi archeologici, illustrando le attrattive storiche, artistiche monumentali, paesaggistiche, naturali, etnografiche e produttive, ivi compresa la visita ai "siti" individuati dalla Regione ai sensi del D.P.R. del 13/12/1995 concernente "Atto di indirizzo e coordinamento in materia di guide turistiche".

2. È **accompagnatore turistico** chi, per attività professionale, accompagna persone singole o gruppi di persone nei viaggi sul territorio nazionale o all'estero, cura l'attuazione del programma turistico predisposto dagli organizzatori, dà completa assistenza ai singoli o ai gruppi accompagnati, fornisce elementi significativi o notizie di interesse turistico sulle zone di transito, al di fuori degli ambiti di attività che rientrano nella specifica competenza delle guide turistiche.

3. È **guida ambientale-escursionistica** chi, per attività professionale, illustra a persone singole e gruppi di persone gli aspetti ambientali e naturalistici del territorio, conducendoli in visita ad ambienti montani, collinari, di pianura e acquatici, anche antropizzati, compresi parchi ed aree protette, nonché ambienti o strutture espositive di carattere naturalistico ed ecologico, con esclusione di percorsi di particolare difficoltà, posti su terreni innevati e rocciosi di elevata acclività, ed in ogni caso di quelli che richiedono l'uso di attrezzature e tecniche alpinistiche, con utilizzo di corda, piccozza e ramponi.

Corsi di formazione

Le capacità e le conoscenze indicate costituiscono gli obiettivi formativi dei corsi di formazione, articolati per aree tematiche.

GUIDA TURISTICA

OBIETTIVI DEL PERCORSO FORMATIVO

Area Tematica	RICERCA, ANALISI E PRODUZIONE DOCUMENTALE
Capacità	<ul style="list-style-type: none">- Utilizzare metodologie e tecniche di consultazione di fonti, repertori e banche dati relativi al sistema artistico, culturale e territoriale;- Individuare il potenziale fruitivo del patrimonio artistico, culturale e naturalistico;- Sviluppare una lettura integrata del bene/località attraverso conoscenze interdisciplinari.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">- Metodologie e tecniche di ricerca e consultazione documentale;- Informatica di base e servizi Internet (navigazione, ricerca informazioni sui principali siti specialistici);- Elementi di marketing turistico;- Elementi di geografia turistica.
Area Tematica	RUOLO E QUADRO NORMATIVO-ISTITUZIONALE
Capacità	<ul style="list-style-type: none">- Identificare la normativa comunitaria, nazionale e regionale che regola l'esercizio della professione;- Selezionare le risorse e le opportunità, ai fini di uno svolgimento ottimale della propria attività, relazionandosi con i soggetti pubblici e privati presenti sul territorio.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">- Principali riferimenti legislativi e normativi per l'esercizio delle professioni turistiche di accompagnamento;- Principali riferimenti legislativi e normativi - comunitari, nazionali e regionali -in materia di turismo e tutela dei beni culturali e ambientali;- Conoscenze relative all'organizzazione del patrimonio artistico, culturale e naturalistico della regione;- Struttura e competenze delle autonomie locali.
Area Tematica	RELAZIONE CON IL CLIENTE
Capacità	<ul style="list-style-type: none">- Adottare modalità di ascolto e comunicazione adeguate ad accogliere il cliente, acquisirne e comprenderne le richieste;

	<ul style="list-style-type: none"> - Rilevare il grado di soddisfazione del cliente; - Identificare e monitorare gli standard di qualità relativi al servizio offerto.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di base di relazione interpersonale: leadership, conflitto/negoziazione/concertazione; - Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente; - Metodologie, strumenti e comportamenti per la rilevazione del clima, atteggiamenti ed autopercezioni in rapporto al tema della <i>customer satisfaction</i>.
Area Tematica	SICUREZZA
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza; - La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).
Area Tematica	SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> - Predisporre un servizio adeguato alle richieste e alle caratteristiche del cliente; - Applicare le metodologie e le tecniche didattiche più congruenti alle diverse tipologie di utenza; - Intrattenere rapporti informativi e collaborativi con gli altri soggetti pubblici e privati, con i quali si concorre alla realizzazione del servizio di ospitalità.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di animazione; - Elementi di problem solving e decision making; - Elementi di pronto soccorso.
Area Tematica	ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> - Provvedere alla gestione dei mezzi di trasporto e intrattenere rapporti con le strutture logistiche e di supporto; supporto ai clienti in caso di malattia, incidente, smarrimento o furto di documenti.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Principi di contabilità elementare, rendicontazione, gestione del budget; Principali riferimenti legislativi e normativi in materia.

ACCOMPAGNATORE TURISTICO

OBIETTIVI DEL PERCORSO FORMATIVO

Area Tematica	RUOLO E QUADRO NORMATIVO-ISTITUZIONALE
Capacità	<ul style="list-style-type: none">- Identificare la normativa nazionale e regionale che regola l'esercizio della sua professione;- Selezionare le risorse e le opportunità, ai fini di uno svolgimento ottimale della propria attività, relazionandosi con i soggetti pubblici e privati presenti sul territorio.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">- Principali riferimenti legislativi e normativi per l'esercizio delle professioni turistiche di accompagnamento;- Principali riferimenti legislativi e normativi - comunitari, nazionali e regionali - in materia di turismo e tutela dei beni culturali e ambientali;- Struttura e competenze delle autonomie locali.
Area Tematica	RELAZIONE CON IL CLIENTE
Capacità	<ul style="list-style-type: none">- Adottare modalità di ascolto e comunicazione adeguate ad accogliere il cliente, acquisirne e comprenderne le richieste;- Rilevare il grado di soddisfazione del cliente;- Identificare e monitorare gli standard di qualità relativi al servizio offerto.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">- Tecniche di base di relazione interpersonale: leadership, conflitto/negoziazione/concertazione;- Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente;- Metodologie, strumenti e comportamenti per la rilevazione del clima, atteggiamenti ed autopercezioni in rapporto al tema della <i>customer satisfaction</i>.
Area Tematica	SICUREZZA
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">- Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza;- La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).
Area	SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO

Tematica	
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> - Predisporre un servizio adeguato alle richieste e alle caratteristiche del cliente; - Intrattenere rapporti informativi e collaborativi con gli altri soggetti pubblici e privati, con i quali si concorre alla realizzazione del servizio di ospitalità; - Riconoscere le problematiche ambientali, sociali ed economiche dell'interazione tra turisti, industria turistica e comunità ospitanti alla luce dei principi generali del "Turismo Responsabile".
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc.; - Principi di marketing turistico; - Elementi di geografia turistica; - Tecniche di problem solving e decision making; - Elementi generali di storia; archeologia, geografia, folklore, tradizioni, usi e costumi dei popoli e dei paesi; - Elementi di pronto soccorso.
Area Tematica	ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI
Capacità	<ul style="list-style-type: none"> - Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota nella gestione del denaro necessario per: strutture ricettive, ristorative, visite culturali, spettacoli biglietti, voucher, valuta, ecc.; - Provvedere alla gestione dei mezzi di trasporto e intrattenere rapporti con le strutture logistiche e di supporto; - Orientarsi tra le procedure nazionali e internazionali per supportare i clienti in caso di malattia, incidente, smarrimento o furto di documenti.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Principi di tecnica turistica; - Principi di contabilità elementare, rendicontazione, gestione del budget; - Principali riferimenti legislativi e normativi in materia sanitaria e valutaria nei viaggi all'estero.

GUIDA AMBIENTALE ESCURSIONISTICA

OBIETTIVI DEL PERCORSO FORMATIVO

Area Tematica	RUOLO E QUADRO NORMATIVO-ISTITUZIONALE
Capacità	<ul style="list-style-type: none">- Identificare la normativa nazionale e regionale che regola l'esercizio della sua professione;- Selezionare le risorse e le opportunità, ai fini di uno svolgimento ottimale della propria attività, relazionandosi con i soggetti pubblici e privati presenti sul territorio.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">- Principali riferimenti legislativi e normativi per l'esercizio delle professioni turistiche di accompagnamento;- Principali riferimenti legislativi e normativi - comunitari, nazionali e regionali - in materia di turismo e tutela dei beni culturali e ambientali;- Struttura e competenze delle autonomie locali.
Area Tematica	RELAZIONE CON IL CLIENTE
Capacità	<ul style="list-style-type: none">- Adottare modalità di ascolto e comunicazione adeguate ad accogliere il cliente, acquisirne e comprenderne le richieste;- Rilevare il grado di soddisfazione del cliente;- Identificare e monitorare gli standard di qualità relativi al servizio offerto.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">- Tecniche di base di relazione interpersonale: leadership, conflitto/negoziazione/concertazione;- Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente;- Metodologie, strumenti e comportamenti per la rilevazione del clima, atteggiamenti ed autopercezioni in rapporto al tema della <i>customer satisfaction</i>.
Area Tematica	SICUREZZA
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">- Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza;- La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).

<p>Area Tematica</p>	<p>ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI</p>
<p>Capacità</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Provvedere alla gestione dei mezzi di trasporto e intrattenere rapporti con le strutture logistiche e di supporto; - supporto ai clienti in caso di malattia, incidente, smarrimento o furto di documenti.
<p>Conoscenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Principi di contabilità elementare, rendicontazione, gestione del budget; - Principali riferimenti legislativi e normativi in materia.
<p>Area Tematica</p>	<p>SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO</p>
<p>Capacità</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Riconoscere le condizioni psicofisiche dei partecipanti e stimarne le potenzialità al fine di formulare un idoneo itinerario e di fornire suggerimenti su un adeguato equipaggiamento; - Applicare le tecniche escursionistiche e di orientamento adeguandole alle diverse tipologie di terreni e di utenza; - Illustrare le caratteristiche storico-culturali, di tradizione e naturalistiche inerenti il territorio in cui si effettua l'escursione; - Riconoscere e descrivere la flora e la fauna della zona evidenziando quali siano le specie di animali e vegetali da salvaguardare; - Applicare le sue conoscenze in materia di cartografia, meteorologia; - Identificare le caratteristiche geologiche del territorio; - Effettuare i primi interventi di pronto soccorso ed allertare la catena dei soccorsi; - Applicare metodologie didattiche aggiornate e funzionali alla trattazione di tematiche turistico-ambientali sia in aula che in loco; - Applicare le metodologie e le tecniche didattiche più congruenti alle diverse tipologie di utenza; - Identifica l'equipaggiamento necessario e i comportamenti da adottare per garantire lo svolgimento dell'escursione in condizioni di sicurezza.
<p>Conoscenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tecniche escursionistiche (equipaggiamento, progressione per tipologie di terreno su percorsi tracciati e non, precauzioni a seconda delle categorie di utenza, organizzazioni del percorso alternativo); - Tecniche di conduzione del gruppo in escursione (tipologia di utenza, tipologia del servizio: visite escursioni trekking; alimentazione, valutazione delle capacità psicofisiche e dell'equipaggiamento

	<p>dell'utenza);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principali attrezzature e le relative regole di manutenzione e le dotazioni più idonee per proteggere sé e gli altri dai rischi meteorologici, da quelli derivanti dall'affaticamento e, infine, dalle conseguenze degli infortuni; - Orientamento, cartografia, sentieristica e segnaletica; - Elementi di climatologia; - Elementi di geologia e mineralogia; - Zoologia ed etologia del patrimonio faunistico regionale; - Flora tipica del territorio emiliano-romagnolo; - Tecniche di comunicazione e animazione; - Tecniche di problem solving e decision making; - Elementi di pronto soccorso; - Soggetti e operatività della rete di soccorsi in Emilia-Romagna.
--	--

<p>Area Tematica</p>	<p>OFFERTA DI SERVIZIO</p>
---------------------------------	-----------------------------------

<p>Capacità</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Individuare nuovi servizi di tipo turistico-naturalistico da proporre sul mercato e utilizzare i canali e gli strumenti più idonei per una loro promozione/commercializzazione; - predisporre un servizio adeguato alle richieste e alle caratteristiche del cliente; - Promuovere comportamenti ecocompatibili e sensibilizzare alle problematiche di rispetto ambientale; - Intrattenere rapporti informativi e collaborativi con gli altri soggetti pubblici e privati, con i quali si concorre alla realizzazione del servizio di ospitalità.
------------------------	--

<p>Conoscenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc.; - Principi di marketing turistico; - La segmentazione della domanda e la differenziazione dell'offerta turistica; - Tipologie di clientela e di domanda turistica ed accesso selettivo alle attrattive di una destinazione; - Elementi generali di storia; archeologia, geografia, folklore, tradizioni, usi e costumi dell'Emilia e della Romagna; - Metodologie e strumenti didattici.
--------------------------	--

Durata

I percorsi formativi previsti per poter accedere all'esercizio delle professioni turistiche di accompagnamento devono garantire il rispetto delle seguenti durate minime:

- 100 ore per la Guida Turistica
- 150 ore per l'Accompagnatore Turistico
- 150 ore per la Guida Ambientale Escursionistica

con un **massimo di assenze consentite del 20%** del monte ore complessivo.

Le ore complessive minime previste vanno ripartite indicativamente tra le aree tematiche nel modo seguente:

	GUIDA TURISTICA	ACCOMPAGNATORE TURISTICO	GUIDA AMBIENTALE ESCURSIONISTICA
Ricerca, analisi e produzione documentale	25		
Ruolo e quadro normativo istituzionale	10	10	10
Relazione con il cliente	25	30	30
Sicurezza	10	10	20
Servizio di accompagnamento	25	80	50
Adempimenti amministrativi	5	20	5
Offerta di servizio			35
	100	150	150

Requisiti di accesso

Al fine dell'ammissione ai corsi di formazione è necessario dimostrare:

- il possesso di un Diploma di istruzione secondaria di secondo grado;
- il superamento delle verifiche di cui all'Allegato 2 del presente atto.

Riconoscimento di crediti formativi

La partecipazione al corso di formazione può prevedere il riconoscimento di crediti formativi.

Costituiscono valore di credito formativo le capacità e le conoscenze acquisite attraverso la partecipazione a corsi di formazione e documentati da specifici attestati.

Il riconoscimento dei crediti e la relativa riduzione delle ore di formazione si attuano secondo le disposizioni regionali vigenti (DGR 105/2010).

Il soggetto attuatore del corso definisce i crediti formativi da riconoscere e la riduzione delle ore di frequenza da attuare.

Verifica finale

Sono ammessi alla prova di verifica finale coloro che hanno frequentato almeno l' 80% delle ore di formazione previste.

Per coloro cui sono stati riconosciuti crediti formativi, l'80% è da intendersi relativo alle ore effettivamente da frequentare.

La prova di verifica finale, si svolgerà secondo le seguenti modalità, anche in forma integrata:

prova di simulazione - da realizzarsi "in situazione" ricreando un contesto ambientale e di relazione analogo a quello in cui la figura turistica di accompagnamento oggetto d'esame si trova a svolgere durante la propria attività lavorativa, allo scopo di valutare le competenze acquisite ed effettivamente agite dall'allievo;

colloquio - per approfondire il grado di acquisizione delle competenze trasversali e altri aspetti che il progetto d'esame e la commissione prevedano necessari a completamento della valutazione

La commissione è composta da almeno 3 componenti, individuati tra i docenti ed esperti impegnati nel corso, tra cui il coordinatore del percorso formativo.

Le prove di verifica devono essere organizzate e gestite secondo principi di trasparenza e tracciabilità delle procedure.

Va redatto un apposito verbale finale firmato dai componenti della commissione di esame.

La Regione prevede un modello del verbale (vedi allegato).

Attestati rilasciati

A seguito del superamento della prova di verifica finale si rilascia un "Attestato di frequenza con verifica dell'apprendimento".

La Regione prevede un modello di attestato (vedi allegato).

Il mancato superamento della verifica finale consentirà il rilascio di un **"Attestato di frequenza"** utilizzabile dal candidato per iscriversi ad una successiva verifica organizzata anche da un diverso soggetto attuatore.

Nel caso di ulteriore mancato superamento della verifica finale sarà necessario ripetere il corso di formazione.

Soggetti attuatori dei corsi

I progetti formativi devono essere candidati all'autorizzazione all'interno dei Piani di Formazione Regionali o Provinciali da parte di **Soggetti attuatori accreditati**, in base alle disposizioni previste dalla DGR 105/2010.

Altri Soggetti attuatori non accreditati, sulla base del regime autorizzativo previsto dalla LR 12/03, art. 34, **possono essere autorizzati** ad organizzare e gestire i corsi in analogia con i Soggetti attuatori accreditati.

L'autorizzazione, esclusivamente finalizzata alla formazione in questione, sarà rilasciata dall'Amministrazione competente, secondo quanto previsto **al punto 11.2** dalla citata **DGR 105/2010**.



**VERBALE DI VERIFICA DELL'APPRENDIMENTO
del percorso formativo per
in attuazione DGR n.**

A) DATI IDENTIFICATIVI DELL'INIZIATIVA FORMATIVA

ANNO

TITOLO DEL CORSO:

SOGGETTO FORMATORE:

VIA N.

CAP. COMUNE PROVINCIA

SEDE DELL'ATTIVITÀ:

VIA N.

CAP. COMUNE PROVINCIA

Estremi dell'atto di autorizzazione dell'iniziativa formativa

.....

B) REALIZZAZIONE DELL'INIZIATIVA FORMATIVA

L'attività formativa si è regolarmente svolta dal al per complessive
n. ore e per una frequenza effettiva indicata nel prospetto riportato sul retro e comunque
non inferiore all'80% del monte ore.

C) MODALITÀ DELLE VERIFICHE FINALI

Le modalità adottate per la valutazione della verifica finale risultano dagli atti depositati presso il soggetto attuatore unitamente al testo delle prove somministrate.

Il Legale Rappresentante

.....

Data,

N.	cognome	NOME	DATA DI NASCITA	CODICE FISCALE	COMUNE DI NASCITA	Prov. (O STATO)	CITTADINANZA	N. ORE PRESENZA	% SU ORE SVOLTE	valutazione
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										

I componenti della Commissione:



**ATTESTATO DI FREQUENZA
CON VERIFICA DELL'APPRENDIMENTO**

Rilasciato al termine del corso per

CONFERITO AL CANDIDATO

[Empty box for candidate name]

Nat...

[Empty box for birth date]

il

[Empty box for month]

ATTUATORE DELL'INIZIATIVA

[Empty box for organization name]

Via

Il Coordinatore dell'iniziativa

Il Rappresentante del Soggetto attuatore

[Empty box for coordinator signature]

[Empty box for representative signature]

Corso n..... autorizzato con atto della n..... del
Registrato in data al n.....

PERCORSO COMPLESSIVO ORE

Aree Tematiche

PERIODO DI SVOLGIMENTO DEL CORSO

dal

al

ORE EFFETTIVE FREQUENTATE DAL CANDIDATO
E PERCENTUALE DI FREQUENZA

--	--

MODALITA' DI VALUTAZIONE DELL'APPRENDIMENTO

--

ANNOTAZIONI INTEGRATIVE

--