

# Guida turistica

## con Attestato Professionale Federale



Corso di preparazione all'esame federale  
per la professione di Guida turistica

Organizzato da :



### *Informazioni e iscrizioni*

#### **Scuola superiore alberghiera e del turismo (SSAT)**

Formazione continua  
Viale Stefano Franscini 32  
6500 Bellinzona  
tel. 091 814 6511  
[info-ssat@ssat.ch](mailto:info-ssat@ssat.ch)  
[www.ssat.ch](http://www.ssat.ch)

Regolamento d'esame, direttive e formulari di iscrizione sono disponibili sul [www.ssat.ch](http://www.ssat.ch), nella sezione Formazione continua / corsi

### *Destinatari e condizioni d'ammissione*

Le guide turistiche offrono in Svizzera prestazioni di servizio professionale nel campo del turismo, della formazione e del tempo libero, sono responsabili della pianificazione, organizzazione, realizzazione e controllo di visite guidate e accompagnano e commentano giri turistici. Accompagnano inoltre i loro clienti in viaggi di uno o più giorni.



Dispongono di una buona comprensione degli aspetti fondamentali del turismo (ruolo e posizione della destinazione, partner, integrazione delle visite guidate nella catena di servizio) e tengono conto delle evoluzioni generali del settore turistico.

Le guide turistiche :

- pianificano gite (visite guidate) concrete, dalla preparazione alla gestione del gruppo turistico e/o individuali
- nell'esecuzione delle gite impiegano una metodica e didattica adeguata
- sono responsabili della gestione dei rischi
- sono ambasciatori della qualità e del patrimonio culturale e naturalistico.

Per accedere all'esame di professione federale, sono necessari i seguenti requisiti :

- titolare di un titolo di studio federale di livello secondario II (attestato federale di capacità federale con o senza maturità professionale, maturità specializzata o maturità) o almeno di un titolo di studio equipollente;
- può attestare una pratica professionale della durata di almeno 3 anni;
- conosce almeno una lingua straniera (diploma di lingua livello B1) o ha una comprovata pratica professionale nella lingua straniera dispone dei necessari certificati di fine modulo o delle relative dichiarazioni di equipollenza.

### *Obiettivi formativi*

I candidati che superano l'esame professionale, devono disporre delle competenze di base pratiche e teoriche conformi alla figura professionale, nonché delle competenze necessarie per assumere le funzioni di responsabilità richieste dalla professione.

### *Corso di preparazione all'esame professionale*

Il corso si svolge presso la Scuola superiore alberghiera e del turismo (SSAT) a Bellinzona, viene organizzato ogni anno, a partire dal mese di settembre, a condizione che pervenga un numero minimo di iscritti (12). La formazione ha una durata complessiva di 15 mesi, organizzata indicativamente su 30 giornate di 8 ore-lezione; complessivamente sono cinque i moduli che devono essere portati a termine con successo per essere ammessi all'esame federale professionale. Accanto alla formazione modulare, i candidati preparano un lavoro di progetto, parte integrante dell'esame professionale.

Queste conoscenze costituiscono la base dei contenuti specifici tematici e regionali che le guide turistiche imparano individualmente per poterle trasmettere ai clienti durante le visite guidate.

#### **Modulo 1 Pianificazione e controllo di una gita concreta**

Nel primo modulo vengono verificate le competenze seguenti :

- 1.1 Ricezione dell'incarico
- 1.2 Stabilire il tema della gita (visita guidata)
- 1.3 Definire la tabella di marcia
- 1.4 Stimare i rischi (prevedibili) e integrare misure preventive
- 1.5 Preparare il materiale
- 1.6 Completare le attività di controllo
- 1.7 Reporting

Esame di fine modulo:

Lavoro individuale sotto forma di studio di un caso. Il tema è la pianificazione e il controllo di una gita / visita guidata e le domande vertono sui contenuti delle competenze sopra citate.

Tipo di esame: scritto

Durata: 2 ore

<b>Modulo 2 Metodica e didattica (esecuzione della gita)</b>	
<p>In questo secondo modulo vengono verificate le competenze seguenti :</p> <p>2.1 Accogliere i clienti 2.2 Guidare il gruppo, occuparsi di ogni singolo cliente 2.3 Animare il gruppo 2.4 Trasmettere nozioni e conoscenze 2.5 Verifica costante sul posto dello svolgimento del programma 2.6. Reagire in caso di avvenimenti imprevisti 2.7 Congedarsi dai clienti</p>	<p>Esame di fine modulo:</p> <p>Esecuzione della visita guidata di una città dedicata a un tema specifico o per un gruppo target specifico in conformità a un incarico dettagliato. Al termine, colloquio specialistico con motivazione del modo di procedere e autovalutazione.</p> <p>Tipo di esame: pratico / orale Durata: 1 ora</p>
<b>Modulo 3 Gestione della qualità</b>	
<p>In questo modulo vengono verificate le competenze seguenti :</p> <p>3.1 Raccogliere feedback 3.2 Avanzare proposte di miglioramento 3.3 Gestione dei reclami</p>	<p>Esame di fine modulo:</p> <p>In base a un esempio concreto viene verificata la comprensione della gestione della qualità complessiva e/o dei singoli strumenti per la verifica e la salvaguardia della qualità del servizio. Il compito poggia sul livello I del Programma qualità del turismo svizzero (QI).</p> <p>Tipo di esame: scritto Durata: 1 ora</p>
<b>Modulo 4 Autogestione</b>	
<p>In questo modulo vengono verificate le competenze seguenti :</p> <p>4.1 Comunicare in modo professionale e adeguato alla situazione 4.2 Affrontare e risolvere le diverse situazioni, anche quelle difficili 4.3 Organizzare il proprio lavoro 4.4 Formazione continua</p>	<p>Esame di fine modulo:</p> <p>Elaborazione e soluzione attiva di un esempio concreto nell'ambito di un lavoro di gruppo (2 – 3 persone per gruppo) e presentazione della soluzione. La tematica è tratta dall'ambiente professionale e verte ad esempio sulla soluzione e comunicazione di una situazione difficile (di crisi).</p> <p>Tipo di esame: pratico / orale Durata: 1 ora di elaborazione / ricerca della soluzione, 15 minuti di presentazione per ogni gruppo</p>
<b>Modulo 5 Conoscenze di base</b>	
<p>Il modulo delle conoscenze di base verte ad esaminare i temi seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Storia della Svizzera</li> <li>▪ Geografia culturale e turistica</li> <li>▪ Nozioni di base del turismo</li> <li>▪ Storia della cultura e dell'arte</li> <li>▪ Politica e società</li> </ul>	<p>Esame di fine modulo:</p> <p>Esame scritto sulle conoscenze specialistiche e la comprensione dei vari nessi, nonché sulla capacità di applicazione nella pratica.</p> <p>Tipo di esame: scritto Durata: 1 ora e 30 minuti</p>