

DIRETTIVE

relative al regolamento d'esame

**per l'esame federale di professione di
guida turistica**

Versione del 26 aprile 2015

Indice

1	Introduzione	3
1.1	Basi legali	3
1.2	Enti.....	3
1.2.1	Organo responsabile	3
1.2.2	Commissione per la garanzia della qualità, segreteria d'esame e interlocutori	3
2	Profilo professionale, competenze da raggiungere	4
2.1	Figura professionale	4
2.2	Panoramica dei processi di lavoro e delle competenze	6
2.3	Le competenze in dettaglio.....	7
3	Moduli	23
3.1	Esami di fine modulo / Controlli delle competenze.....	23
3.2	Equipollenza	25
3.3	Ammissione agli esami di fine modulo	25
3.4	Organizzazione e svolgimento	25
3.5	Durata di validità.....	25
3.6	Ripetizione degli esami di fine modulo	25
3.7	Ricorsi contro le decisioni degli istituti di formazione	25
4	Esame finale	26
4.1	Organizzazione e svolgimento	26
4.2	Ammissione all'esame	26
4.3	Tassa d'esame	26
4.4	Oggetto dell'esame.....	27
4.5	Valutazione delle parti d'esame.....	27
4.6	Criteri di valutazione	28
4.7	Superamento dell'esame finale	28
4.8	Possibilità di ripetizione in caso di mancato superamento	28
4.9	Pari opportunità	28
4.10	Ricorso presso la SEFRI	28
5	Emanazione	29
6	Allegato	30
6.1	Metodo: struttura del profilo professionale e terminologia di base.....	30

1 Introduzione

Visto il punto 2.21 del regolamento d'esame per guida turistica del **15 maggio 2015 (data di approvazione)**, la commissione per la garanzia della qualità (CGQ) emana le seguenti direttive. Le direttive sono parte integrante del regolamento d'esame e lo concretizzano. Contengono le descrizioni dei moduli e le competenze da raggiungere.

La commissione per la garanzia della qualità verifica periodicamente le direttive e, se del caso, provvede al loro aggiornamento.

1.1 Basi legali

- Legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale (Legge sulla formazione professionale, LFPr; RS 412.10)
- Ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (Ordinanza sulla formazione professionale, OFPr; RS 412,101)

1.2 Enti

1.2.1 Organo responsabile

L'organo responsabile dell'esame federale di professione di guida turistica con attestato professionale federale è costituito da:

Federazione svizzera del turismo (FST)
Finkenhubelweg 11, 3001 Berna
tel.: +41 (0)31 307 47 47, fax +41 (0)31 307 47 48
info@swisstourfed.ch | www.swisstourfed.ch

Associazione Svizzera delle Guide turistiche (ASGT)
praesidium@asgt.ch | www.asgt.ch

ASTAG Associazione svizzera dei trasportatori stradali
astag@astag.ch | www.astag.ch

1.2.2 Commissione per la garanzia della qualità, segreteria d'esame e interlocutori

L'organo responsabile affida tutti i compiti relativi all'esame a una commissione per la garanzia della qualità composta da 5 -7 membri.

La Federazione svizzera del turismo (FST) predispone la segreteria d'esame e, su incarico della commissione per la garanzia della qualità, svolge la maggior parte dei compiti amministrativi legati all'esame ed è l'interlocutore a cui rivolgersi in caso di domande.

2 Profilo professionale, competenze da raggiungere

2.1 Figura professionale

Campo d'attività

Le guide turistiche offrono in Svizzera prestazioni di servizio professionali nel campo del turismo, della formazione e del tempo libero. I loro clienti sono singole persone e gruppi (famiglie, istituzioni, imprese, gruppi ad hoc ecc.).

I loro datori di lavoro o partner sono organizzazioni turistiche, organizzatori di viaggi, eventi e congressi, tour operator, agenzie di viaggi in pullman e altre organizzazioni o clienti/viaggiatori individuali.

Di norma, le guide turistiche collaborano inoltre con altri prestatori di servizi turistici, ad es. ristorazione, industria alberghiera, organizzazioni culturali quali organizzatori di concerti, musei, offerenti di trasporti/trasferimenti.

Principali competenze operative professionali

Le guide turistiche sono responsabili della pianificazione, organizzazione, esecuzione e del controllo di visite guidate negli spazi urbani e nella mobilità dolce (gite a piedi, in bicicletta, segway, trottinette, carrozza ecc.) 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. Si servono delle più moderne tecnologie quali sistemi audio, iPad ecc.

Le guide turistiche

- pianificano gite (visite guidate) concrete, dalla preparazione al controllo, facendo un uso oculato delle risorse
- nell'esecuzione delle gite impiegano una metodica e didattica adeguata
- sono responsabili della gestione dei rischi
- partecipano alla gestione della qualità e ambientale nonché all'autogestione.

Esercizio della professione

Le guide turistiche lavorano alle dipendenze di un datore di lavoro o svolgono la loro attività sulla base di un rapporto di mandato. Alcune esercitano la loro attività lucrativa da indipendenti e lavorano su incarico dei partner succitati. Si adoperano per la tutela degli interessi dei loro datori di lavoro/committenti e clienti finali.

Esercitano di norma la loro attività professionale a tempo parziale, qualche volta anche a tempo pieno. Sono indispensabili un'elevata attitudine di base orientata al servizio e la volontà di apprendimento continuo.

Le guide turistiche lavorano in un ambiente internazionale, per lo più multilingue. Devono saper gestire situazioni inconsuete, mantenere la calma ed essere aperte alle novità. Buone conoscenze linguistiche, un'ampia cultura generale e la capacità di comprendere altre culture sono pertanto requisiti indispensabili.

Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura

Le guide turistiche contribuiscono o a vari livelli alla creazione di valore aggiunto e alla sostenibilità:

- trasmissione delle conoscenze e della cultura e del loro mantenimento: creando ponti di reciproca comprensione, contribuiscono allo sviluppo culturale e sociale
- considerazione degli aspetti ambientali: sensibilizzano gli ospiti sui temi dell'ambiente e sugli sforzi dei loro committenti a favore della sostenibilità, contribuendo così a uno sviluppo sostenibile
- promozione di un'immagine positiva della città, della regione, del paese: agiscono da ambasciatori della relativa offerta e con il loro servizio ineccepibile contribuiscono alla soddisfazione dei clienti e con essa allo sviluppo economico.

2.2 Panoramica dei processi di lavoro e delle competenze

Il campo di lavoro e il contesto in cui operano le guide turistiche con attestato professionale sono suddivisi nei quattro processi di lavoro elencati qui di seguito.

1. Pianificazione e controllo di una gita concreta	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
2. Metodica e didattica (esecuzione della gita)	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
3. Gestione della qualità	3.1 Raccogliere feedback
	3.2 Avanzare proposte di miglioramento
	3.3 Gestione dei reclami
4. Autogestione	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

2.3 Le competenze in dettaglio

Processo di lavoro 1: Pianificazione e controllo di una gita concreta

La guida turistica riceve gli incarichi, li integra nel proprio calendario di lavoro e pianifica l'esecuzione dell'incarico tenendo conto dei possibili rischi. Valuta inoltre quale sia il materiale più adatto per la gita e per i clienti e lo prepara in tempo utile. Al termine della gita chiude i conti con i clienti e prepara un rapporto in cui vengono riportati i fatti accaduti prima, durante e dopo la gita.

1.1 Ricezione dell'incarico
Riceve l'incarico e lo integra nel calendario di lavoro personale, per evitare le sovrapposizioni e per disporre di un quadro d'insieme degli impegni. Decide sulla fattibilità dell'incarico dopo avere ponderato tutti gli aspetti.
I: Raccoglie le informazioni generali concernenti l'incarico. Consulta la sua agenda personale. Si informa sulle tariffe.
P: Verifica la fattibilità dell'incarico. Decide, ad. es. sulla base di considerazioni economiche, di accettare l'incarico/l'impegno. Decide se ha bisogno o meno di ulteriori informazioni inerenti all'incarico/impegno. Valuta cosa deve essere preso in considerazione nel conteggio finale.
R: Se necessario, completa le informazioni, ad es. nell'ambito di un colloquio con il committente. Aggiorna lo scadenziario o la propria agenda. Redige una conferma dell'accettazione dell'incarico. Tiene aggiornate le liste.
V: Verifica se l'incarico è registrato in modo completo. Riflette sui suoi accertamenti e sulla sua decisione in vista dell'ulteriore svolgimento dell'incarico.
Risorse (conoscenze, abilità e capacità) <ul style="list-style-type: none">- Capacità organizzative e di pianificazione- Capacità di cooperazione- Capacità decisionali- Conoscenze sui criteri decisionali- Conoscenze sulle possibilità di azione

1.2 Stabilire il tema della gita (visita guidata)
Apporta le proprie idee e stabilisce un tema per la gita (ad es. "Le donne nel corso del tempo " oppure "Attualità"), nella misura in cui il tema non sia già stato definito dal committente. Si serve allo scopo delle sue conoscenze di base del settore turistico.
I: Definisce il pubblico target e in base allo stesso ricerca, in modo sistematico e completo, i possibili temi. Si informa sulle località appropriate al tema e sui partner con cui cooperare. Tiene sempre presenti le condizioni quadro definite dal committente.
P: Priorizza le idee, tenendo conto delle possibilità di attuarle e del budget. Elabora progetti di massima per le idee priorizzate.

R:
Sceglie un tema e mette per iscritto un progetto (luogo, stazioni, metodi e materiali da impiegare ecc.).
Per farlo si serve delle sue conoscenze di base del settore turistico (ruolo e posizione di destinazione, partner, integrazione delle visite guidate nella catena di servizio) e tiene conto delle evoluzioni generali del settore turistico.
Se del caso, fa approvare il progetto dal committente.

V:
Controlla se sono disponibili tutte le informazioni necessarie sul tema e se la gita può essere attuata come pianificato.

- Risorse (conoscenze, abilità e capacità)**
- Conoscenza dell'essenza del turismo
 - Conoscenze sull'ambiente di lavoro
 - Conoscenza della località
 - Nozioni generali
 - Conoscenze specifiche
 - Creatività
 - Sensibilità nei confronti dei clienti (umana e culturale)
 -

1.3 Definire la tabella di marcia

**Partendo dalle direttive del committente e con l'aiuto dei mezzi ausiliari disponibili (ad es. opere di riferimento, documentazione), definisce la tabella di marcia della gita e valuta tempistiche alternative per eventuali cambiamenti di programma.
La tabella di marcia serve da orientamento per la gita e per gli accordi con i partner di cooperazione.**

I:
Fa mente locale sull'incarico.
Si procura le informazioni necessarie per la pianificazione della gita: condizioni quadro temporali, luogo dell'impegno, stazioni, partner di cooperazione ecc.

P:
Stabilisce quali elementi fissi devono essere inclusi nella pianificazione.
Determina a grandi linee i punti fermi rilevanti sotto il profilo temporale (inizio e fine della gita, visita al museo ecc.).

R:
In conformità alle direttive del committente, prepara una tabella di marcia che preveda riserve di tempo.
Si serve dei mezzi ausiliari disponibili quali opere di riferimento e documentazione.
Prepara eventualmente una tabella di marcia alternativa.
Inoltra la tabella di marcia al committente.

V:
Verifica la pianificazione in termini di completezza e fattibilità.
Controlla se nella tabella di marcia sono state prese in considerazione tutte le informazioni rilevanti.

- Risorse (conoscenze, abilità e capacità)**
- Capacità organizzative e di pianificazione
 - Flessibilità nella gestione di variazioni temporali
 - Gestione del tempo
 -

1.4 Stimare i rischi (prevedibili) e integrare misure preventive

Riconosce i rischi prevedibili e integra nel programma relative misure preventive. Tiene in considerazione gli aspetti giuridici dell'attività di guida turistica.

I:

Si informa sui pericoli potenziali e reali ed è consapevole degli aspetti giuridici connessi all'attività di guida turistica (responsabilità civile, questioni assicurative, rapporto giuridico tra guida, intermediario/committente e ospite nonché nei confronti di altri fornitori di prestazioni).

Accerta le condizioni sul posto:

- all'esterno: condizioni stradali /manifestazioni/condizioni meteorologiche
- all'interno: manifestazioni/orari d'apertura speciali.

Effettua una valutazione dei clienti:

- condizioni fisiche (capacità di camminare, condizioni di salute,...)
- equipaggiamento (abbigliamento, scarpe,...)

P:

Struttura le informazioni e dà priorità ai dati rilevanti.

Stabilisce i criteri di valutazione e i criteri decisionali per la valutazione dei rischi.

R:

Valuta le informazioni e riconosce i possibili rischi e pericoli per tutti i partecipanti.

Nella pianificazione della gita (orari, itinerario, soste, deviazioni) tiene conto dei possibili rischi e prende le misure preventive più adatte.

Prepara una gita alternativa per il caso in cui alcuni clienti non fossero in grado di affrontare determinate condizioni (scale, calura/freddo ecc.).

Si assicura che i rapporti giuridici siano stati disciplinati.

V:

Riconsidera attentamente i propri accertamenti e le proprie valutazioni in merito ai possibili rischi.

Valuta l'efficacia delle misure adottate ed eventualmente le adegua.

Risorse (conoscenze, abilità e capacità)

- Mantenere attivi i canali d'informazione personali e digitali
- Rapidità di pensiero
- Modo di procedere pragmatico, calmo
- Approccio lungimirante
- Conoscenze sulle questioni riguardanti la responsabilità civile, le assicurazioni e i rapporti giuridici
- Capacità di giudizio
-

1.5 Preparare il materiale

Per evidenziare i contenuti e fornire maggiori informazioni, organizza del materiale adeguato alle esigenze del pubblico. Prepara eventualmente dei give-away. Nel caso esistano, si attiene alle direttive del committente.

I:

Si informa sulle direttive del committente riguardanti il materiale o su quale materiale sarebbe adatto per la gita e per i clienti.

P:

Riflette sullo scopo perseguito con il materiale.

Decide quale materiale utilizzare per la relativa gita e come questo materiale debba essere impiegato durante la stessa, modulando il suo impiego in modo armonioso.

Pianifica l'acquisto o la produzione del materiale.

R:

Prepara il materiale scelto per la gita e adeguato alle esigenze del pubblico. Organizza il trasporto del materiale.

V:

Verifica se il materiale è conforme alle direttive.

Verifica se il materiale scelto è adatto alla gita e se suscita l'effetto desiderato presso il pubblico.

Risorse (conoscenze, abilità e capacità)

- Capacità pedagogiche
- Capacità organizzative
- Creatività
- Conoscenze linguistiche adatte alla località e al pubblico
- Capacità d'innovazione
- Capacità di cooperazione
- Apertura mentale
- Capacità di effettuare ricerche

1.6 Completare le attività di controllo

Al termine della gita, raccoglie i pagamenti in contanti dei clienti o emette una fattura per i clienti.

I:

Prima della gita si informa sul tipo di pagamento desiderato dai clienti (contanti, fattura) e si accerta che il committente sia solvibile.

P:

Prepara le ricevute o le fatture per i clienti.

R:

Raccoglie i pagamenti in contanti e rilascia una ricevuta ai clienti oppure, se il pagamento in contanti non è possibile, emette una fattura.

V:

Controlla se tutti i clienti hanno pagato o hanno ricevuto una fattura.

Risorse (conoscenze, abilità e capacità)

- Conoscenza dei tipi di pagamento
- Capacità di controllo
- Approccio lungimirante

1.7 Reporting

Redige per il committente un rapporto chiaro, completo e significativo sulla gita effettuata. Il rapporto viene inoltrato al committente e funge da strumento di garanzia e ottimizzazione della qualità.

I:

Passa in rassegna gli avvenimenti, i cambiamenti e le misure adottate prima, durante e dopo la gita. Legge i suoi appunti sulla gita.

P:

In collaborazione con il committente, stabilisce i contenuti e l'entità delle informazioni necessarie per il reporting.

R:

Documenta in modo chiaro, completo e significativo quanto accaduto prima, durante e dopo la gita. Inoltra il rapporto al committente.

V:

Verifica la completezza, l'esattezza, la giustificabilità della documentazione. Se necessario, la completa e/o corregge.

Risorse (conoscenze, abilità e capacità)

- Capacità analitica
- Capacità di giudizio
- Neutralità
- Capacità di esprimersi per iscritto
- Conoscenze delle direttive concernenti il rapporto

Processo di lavoro 2: Metodica e didattica (esecuzione della gita)

La guida turistica accoglie i clienti con cordialità, si informa sui loro desideri e adatta la gita in base agli stessi. Durante la gita soddisfa se possibile le esigenze dei singoli clienti e con l'aiuto delle varie tecniche di presentazione vivacizza l'ambiente e coinvolge i clienti e il loro background nella presentazione. Sul posto verifica continuamente se la gita si svolge in conformità al piano previsto e, in caso di scostamenti, adotta le misure opportune. Rileva con prontezza eventi imprevisti (ad es. infortunio), agisce in base alla situazione e chiede eventualmente aiuto, il tutto mantenendo la calma e organizzando le successive fasi della gita. Dopo la gita presenta ai clienti altre offerte allettanti, li informa eventualmente su altri programmi e si congeda da loro.

2.1 Accogliere i clienti	
Saluta i clienti in modo cordiale e accogliente, cercando di creare un'atmosfera positiva e di coinvolgerli fin dall'inizio. Rileva gli stati d'animo dei clienti, prende atto delle loro richieste di cambiamento di programma e adegua spontaneamente la gita alle loro esigenze. In conformità a quanto previsto dalle direttive del committente, dà chiare istruzioni sullo svolgimento della gita e sugli accordi presi.	
I:	Si informa sui clienti, sulla loro provenienza, sulle loro necessità e sui loro interessi. Ricostruisce mentalmente l'iter previsto e gli accordi presi, chiede informazioni sulle modalità di pagamento e su eventuali attività successive dei clienti.
P:	In base alle informazioni in suo possesso, decide il contenuto da trasmettere e la forma più appropriata per accogliere i clienti.
R:	Accoglie i clienti in modo invitante e con entusiasmo. Se del caso, controlla i biglietti. Si sofferma sulla lingua, sulla provenienza e sugli interessi dei clienti e stimola la loro curiosità sulla gita che stanno per fare. Informa dettagliatamente i clienti sullo svolgimento della gita e prende accordi con loro.
V:	Riflette sull'accoglienza riservata ai clienti e ne deduce eventuali misure di ottimizzazione.
Risorse (conoscenze, abilità e capacità) <ul style="list-style-type: none">- Competenza interculturale: conoscenza e comprensione dei principali usi e costumi dei paesi di provenienza- Orientamento ai clienti- Aspetto curato- Atteggiamento piacevole, adeguato alla situazione- Capacità di entusiasmo- Puntualità- Resistenza psicofisica- Capacità d'immedesimazione	

2.2 Guidare il gruppo, occuparsi di ogni singolo cliente

Presta attenzione alle esigenze e agli interessi individuali dei singoli clienti e, se possibile, li esaudisce.

Cerca di tenere unito il gruppo e di mantenere viva la dinamica del gruppo.

Si assicura che le condizioni quadro e gli accordi presi in precedenza siano rispettati.

I:

Si informa sulle esigenze, capacità e condizioni fisiche (in particolare debolezza d'udito e handicap motori) dei clienti.

Presta attenzione agli interessi dei singoli clienti.

Valuta lo stato d'animo del gruppo.

P:

In caso di particolari necessità di singoli clienti stabilisce in che modo e quanto si può andare incontro alle stesse.

Anticipa l'adozione delle misure necessarie, tenendo conto degli interessi di tutti gli altri clienti.

R:

Va incontro alle esigenze di singoli clienti adottando le misure necessarie.

Cerca di mantenere intatta la dinamica del gruppo.

Raccoglie eventuali domande e dà le risposte a tutto il gruppo.

Si accerta continuamente che il gruppo sia sempre al completo.

V:

Verifica l'efficacia e l'adeguatezza dei provvedimenti adottati.

Controlla se lo stato d'animo all'interno del gruppo è rimasto inalterato.

Risorse (conoscenze, abilità e capacità)

- Autorevolezza
- Buone conoscenze specifiche
- Conoscenze sui metodi di conduzione di gruppi
- Neutralità
- Capacità decisionale
- Capacità di risolvere i problemi

2.3 Animare il gruppo

Presenta i contenuti in modo adeguato ai clienti e alla tematica.

Varia le tecniche di presentazione e i mezzi ausiliari utilizzati. Fa sì che vi sia un buon mix di informazioni e di intrattenimento.

Integra nella presentazione avvenimenti di attualità.

Coinvolge il gruppo nella presentazione, invitando ad es. con domande e animazioni a partecipare attivamente.

I:

Si informa sul tipo di gruppo (ad es. persone singole, ditta) e sui loro interessi. Analizza il profilo dei clienti.

Raccoglie domande e possibili tecniche, grazie alle quali i clienti possono essere animati e motivati.

P:

Priorizza le idee e allestisce un progetto per dare alla gita un'impostazione accattivante.

R:

Durante la gita cerca di variare le modalità di coinvolgimento dei clienti e, avvalendosi dei relativi mezzi ausiliari (ad es. immagini, profumi) propone diverse esperienze sensoriali.

Struttura la gita in modo interattivo, ad es. con domande o invito a partecipare attivamente.

Inserisce nei racconti aneddoti e variazioni di voce.

Stabilisce, se possibile, collegamenti tra il contesto e i clienti.

<p>V: Osserva le reazioni dei clienti e, se necessario, adegua la forma della presentazione.</p>
<p>Risorse (conoscenze, abilità e capacità)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Retorica (costituita per circa il 10% dal contenuto, il 40% dalla voce e il 50% dal linguaggio del corpo) - Orientamento ai clienti - Competenza interculturale - Capacità di presentare - Capacità di entusiasmo - Capacità di animare e intrattenere gli altri

2.4 Trasmettere nozioni e conoscenze

**Trasmette informazioni approfondite sulle singole tappe, adeguate ai clienti e al loro background (lingua, formazione, cultura, gerarchie, canali di ricezione).
Presenta il contenuto in modo metodico e didattico utilizzando differenti forme (visive, acustiche ecc.).
Tiene conto degli influssi ambientali (rumore, calore, freddo ecc.), della dimensione del gruppo e degli avvenimenti di attualità.**

I:
Si informa sui mezzi didattici e metodici a disposizione, in grado di favorire la ricezione e la comprensione dei contenuti.
Si informa sul gruppo target e sul relativo background.
Tenendo conto della tabella di marcia e del pubblico, elabora un progetto per trasmettere i contenuti.

P:
Raggruppa le informazioni più importanti della sua presentazione e le personalizza in funzione del gruppo target e del suo background.
Decide durante la gita, sempre adeguandoli alla situazione e alla tipologia dei clienti, in quale forma e con quali mezzi ausiliari debbano essere trasmesse le conoscenze.

R:
Entusiasma i clienti con la sua allegria e cordialità e servendosi di vari mezzi di presentazione.
Impiega in modo metodico e didattico forme di comunicazione variate.
Trasmette le conoscenze mettendole in relazione alla località e adeguandole alla lingua, alla provenienza, all'età ecc. dei clienti.

V:
Riflette sulla trasmissione delle conoscenze e valuta se siano state comprese e assimilate dai clienti.
Valuta le reazioni dei clienti per decidere se e cosa cambiare nelle prossime presentazioni.

Risorse (conoscenze, abilità e capacità)

- Conoscere e padroneggiare i mezzi di presentazione
- Capacità di comunicare
- Competenze interculturali
- Conoscenza di lingue straniere
- Flessibilità nell'agire
- Nozioni di base (storia svizzera, geografia culturale e turistica ecc.)

2.5 Verifica costante sul posto dello svolgimento del programma

**Verifica il rispetto della tabella di marcia.
In caso di scostamenti dalla tabella di marcia, informa le persone/istituzioni interessate (hotel, ristorante, trasporto) e prende gli ulteriori provvedimenti necessari.**

<p>I: Verifica se tutti i documenti necessari per la verifica dello svolgimento del programma sono disponibili e redatti correttamente (elenco dei partecipanti, tabella di marcia, appuntamenti con i partner di cooperazione, orari ecc.).</p>
<p>P: Decide se è stata o viene rispettata la tabella di marcia e in caso di scostamenti prende gli opportuni provvedimenti. Anticipa il prossimo passo sempre rispettando la tabella di marcia.</p>
<p>R: Se è necessario un cambiamento a breve termine della tabella di marcia o dell'itinerario, informa i clienti e i partner di cooperazione coinvolti e decide se e chi dovrà ridurre o aumentare le prestazioni. Anche in caso di rispetto della tabella di marcia provvede ad accordarsi con i partner di cooperazione.</p>
<p>V: Riflette se le decisioni sono state prese correttamente e se sono state informate tutte le persone coinvolte.</p>
<p>Risorse (conoscenze, abilità e capacità)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Flessibilità nella gestione del tempo - Resistenza alla fatica - Creatività - Capacità di cooperazione - Capacità di lavorare in team - Conoscenza degli orari dei mezzi pubblici e di quelli di apertura delle istituzioni - Conoscenza della località - Capacità organizzative e di pianificazione

2.6 Regire in caso di avvenimenti imprevisti, assicurare la gestione dei rischi

Guida con sicurezza il gruppo in tutte le fasi del programma.
In caso di avvenimenti imprevisti (ad es. infortuni di piccola entità, infortuni, situazioni che mettono a rischio la vita, caso di decesso ecc.), afferra immediatamente la situazione e agisce di conseguenza. Informa gli uffici necessari (servizio di salvataggio, polizia, pompieri, servizio panne ecc.) ed eventualmente i familiari.
Si occupa nello stesso tempo anche del resto del gruppo e organizza lo svolgimento delle restanti fasi della gita.
Mantiene la calma e cerca di evitare l'insorgere di stati di panico, sia a livello personale sia a livello di gruppo.

I:
Afferra la situazione e si procura le informazioni necessarie per reagire in modo appropriato e avviare le misure necessarie.
Osserva il gruppo e ne valuta lo stato d'animo.

P:
Sceglie le misure immediate da adottare.
Decide se e quale tipo di sostegno deve essere richiesto.
Decide se la gita deve essere interrotta o modificata e pianifica l'ulteriore iter da seguire.

R:
Attua le misure immediate necessarie nella specifica situazione.
Se necessario, presta i primi soccorsi,
Se non è in grado di gestire da solo la situazione, chiede l'intervento di strutture adeguate.
Organizza i necessari mezzi di trasporto.
Rimane calmo e continua la gita eventualmente riconfigurata o la interrompe.
Informa i clienti su come intende proseguire.
Documenta nel rapporto la situazione e le conclusioni tratte e lo inoltra al committente.

V:

Verifica l'efficacia delle misure immediate adottate e se necessario le completa.
Riflette sulla situazione e sulla propria reazione e ne trae le debite conclusioni.
Elabora eventuali misure correttive.

Risorse (conoscenze, abilità e capacità)

- Comunicazione in situazioni di crisi
- Condizioni quadro giuridiche
- Conoscenze in materia di primo soccorso
- Conoscenze in materia di medicinali per allestire un kit di primo soccorso
- Conoscenza dei numeri d'emergenza
- Resistenza psichica, controllo dello stress
- Capacità di risolvere problemi
- Capacità di cooperazione
- Flessibilità nell'agire
- Capacità di giudizio
- Disponibilità ad assumere responsabilità

2.7 Congedarsi dai clienti

Al termine della gita si congeda dai clienti in modo appropriato.

Presenta loro altre gite cercando di suscitare il loro interesse e raccomanda possibili programmi supplementari.

Informa i clienti sul prosieguo del programma o sulle possibilità di intrattenimento nei dintorni.

I:

Si informa su questioni e domande dei clienti rimaste aperte.
Si informa sull'ulteriore programma dei clienti.

P:

Tiene pronto per i clienti del materiale informativo utile per il prosieguo del programma, da consegnare eventualmente alla fine della gita (ad es. orari, prospetti, cartine topografiche della città, ristoranti, shopping).
Tiene pronti dei biglietti da visita.

R:

Risponde alle domande rimaste aperte.
Ringrazia per la visita, richiama l'attenzione su gite attuali e su altre possibilità di intrattenimento.
Consegna il materiale informativo.
Raccoglie le informazioni necessarie per una successiva valutazione o un follow-up (ad es. indirizzi).
Ricorda ai clienti di non dimenticare oggetti personali.
Se del caso, accenna al fatto che dopo la gita verrà richiesto un feedback.
Prende nota delle domande e dei dubbi dei clienti per poter rispondervi nelle gite successive.

V:

Verifica se tutte le domande e tutti i dubbi sono stati chiariti e se tutta la documentazione è stata consegnata.

Risorse (conoscenze, abilità e capacità)

- Conoscenza di lingue straniere
- Competenze interculturali: conoscenza e comprensione dei principali usi e costumi dei paesi di provenienza
- Orientamento ai clienti
- Capacità di entusiasmo
- Conoscenze su possibili attività supplementari

Processo di lavoro 3: Gestione della qualità

La guida turistica raccoglie da clienti, partner di cooperazione nonché dal committente un feedback sulla gita o sulla collaborazione. Lo fa o sul posto (in modo informale) o dopo la gita per mezzo di una valutazione scritta. Presta attenzione ai reclami dei clienti e, proponendo soluzioni, cerca di ripristinare il grado di soddisfazione dei clienti e di mantenere intatta la dinamica del gruppo.

3.1 Raccogliere feedback

Raccoglie in forma adeguata i feedback dei clienti, del committente e/o dei partner di cooperazione. Lo fa spontaneamente sul posto (in modo informale) oppure dopo la gita per mezzo di un formulario (in modo formale). Persegue così lo scopo di mantenere o migliorare la qualità delle gite (controllo/conferma della qualità).

I:

Si informa presso il committente su quale sia la forma abituale per la raccolta di feedback.
Si informa sugli obiettivi del feedback.
Decide presso chi deve essere raccolto il feedback.

P:

Crea le condizioni per un'interazione aperta e basata sulla fiducia.
Sceglie i metodi di valutazione più idonei per il gruppo che gli è stato affidato.
Prepara accuratamente la valutazione (ad es. un questionario) in funzione delle direttive, dei clienti e dello scopo perseguito.
Riflette su come un feedback può essere acquisito in modo spontaneo nel corso di un colloquio.

R:

Durante e dopo la gita, tramite colloqui o osservazioni cerca di raccogliere feedback positivi oppure negativi e ne prende nota.
Qualche tempo dopo la gita effettua la valutazione formale (ad es. invio di un questionario, sondaggio online).
Informa i clienti sul senso e sull'obiettivo della valutazione e li motiva così a partecipare.
Definisce linee guida mirate a garantire la protezione dei dati/l'anonimato.
Dai risultati della valutazione deduce le misure da adottare e documenta la valutazione.
Si consulta regolarmente con il committente e i partner di cooperazione per valutare e ottimizzare la collaborazione.

V:

Verifica se nell'ambito di un sondaggio standardizzato le domande sono state poste in modo chiaro e corretto.
Calcola la quota di ritorno delle risposte per appurare la significatività dei risultati.
Trae le conclusioni sull'impiego dei metodi/strumenti di valutazione scelti e, se del caso, sviluppa opportune misure per ulteriori valutazioni.

Risorse (conoscenze, abilità e capacità)

- Stabilire un rapporto di fiducia
- Forza di persuasione
- Capacità analitica
- Capacità di accettare critiche
- Formulazione chiara, tecnica di porre domande mirata
- Capacità di autoriflessione
- Disponibilità ad apprendere

3.2 Avanzare proposte di miglioramento

Sulla base di quanto acquisito dai feedback di clienti, partner di cooperazione o committenti, sviluppa relative misure o proposte di miglioramento. Usa la critica positiva e negativa per sviluppare ulteriormente le proprie capacità e per migliorare costantemente la qualità delle gite. Sulla base delle proprie impressioni, avanza proposte per ottimizzare le gite.

I:

Passa sistematicamente in rassegna le conoscenze acquisite dalle osservazioni e dalle risposte ricevute dalle diverse fonti (clienti, fornitori di servizi o committenti).

P:

Verifica e mette a confronto le conoscenze acquisite.
Decide in quale forma inoltrare al committente i risultati emersi e le conclusioni tratte.
Se necessario, concorda con il committente una data per un colloquio.

R:

Estrapola dalla gita o dalla collaborazione gli aspetti positivi e negativi. In base ai risultati e alle proprie impressioni elabora relative proposte di miglioramento e misure da adottare, trasmettendo poi il tutto al committente.

Si consulta eventualmente con il committente.

V:

Controlla se per la valutazione sono stati presi in considerazione tutti i feedback.
Verifica se le misure sono state descritte in modo comprensibile e giustificabile.

Risorse (conoscenze, abilità e capacità)

- Capacità di pensare in modo strategico
- Capacità di analisi
- Capacità di giudizio
- Conoscenze sulle possibilità di agire in modo alternativo
- Capacità di apprendere
- Capacità di risolvere i problemi
- Capacità di innovazione: avviare e attuare modifiche
- Creatività
- Orientamento ai clienti

3.3 Gestione dei reclami

Riceve i reclami da parte dei clienti o dei partner di cooperazione e li gestisce in funzione della situazione, dei tempi e del cliente. Rimane cordiale e dà alla persona che presenta il reclamo la sensazione che ci si occuperà del suo problema.

I:

Durante la gita rileva costantemente l'umore del gruppo.
Accoglie i reclami e si informa esattamente su quanto accaduto.
Cerca i possibili motivi all'origine del reclamo.
Chiarisce come il cliente possa essere tranquillizzato.
Raccoglie possibili soluzioni.

P:

Decide se o come si debba reagire al reclamo.
Pianifica i passi successivi e chiarisce cosa va fatto.
Propone delle alternative.
Decide se e quando si debba avvisare il committente.

R:

Affronta oggettivamente il problema con chi ha reclamato e cerca una soluzione soddisfacente per entrambi.
Cerca di ripristinare subito il grado di soddisfazione del cliente e offre eventualmente un risarcimento o un indennizzo.
Ristabilisce la coesione e la dinamica positiva del gruppo.
Prende contatto con il committente e discute eventuali provvedimenti quali ad es. una riduzione delle spese.

V:

Riflette sul fatto se il reclamo fosse o meno giustificato.
Riflette sulla congruenza della propria reazione e del proprio impegno personale e ne trae le conclusioni.
Controlla se il risarcimento è stato accettato e se il grado di soddisfazione del cliente che ha fatto il reclamo e la dinamica del gruppo hanno potuto essere ristabiliti.
Fa pervenire al committente delle proposte di miglioramento e cerca di evitare in futuro situazioni analoghe.

Risorse (conoscenze, abilità e capacità)

- Capacità d'immedesimazione
- Capacità di accettare critiche
- Gestione dei conflitti
- Capacità d'imporsi e di perseverare
- Capacità di risolvere i problemi
- Resistenza alla fatica
- Flessibilità
- Cordialità
- Tolleranza
- Saper mantenere la calma anche in situazioni impreviste
- Forza di persuasione
- Personalità positiva

Processo di lavoro 4: Autogestione

La guida turistica promuove sul mercato le proprie offerte utilizzando diverse fonti di comunicazione. Si mantiene in buone condizioni di salute anche in caso di cambiamenti inattesi dovuti a influssi esterni, attuando appropriate misure in modo mirato e sotto la propria responsabilità. Non perde di vista il quadro d'insieme dei diversi lavori e si informa costantemente su possibili aggiornamenti professionali.

4.1 Comunicare in modo professionale e adeguato alla situazione
Diffonde la sua offerta tramite organizzazioni turistiche o altri canali di comunicazione e cura la propria rete (contatti con clienti e partner di cooperazione (ad es. aziende gastronomiche)).
I: Si informa sulla domanda del mercato e sul potenziale di possibili incarichi. Definisce il gruppo target e raccoglie informazioni sulle esigenze e gli interessi di questo gruppo. Conosce il proprio ruolo e quello dei partecipanti. Si informa sui mezzi finanziari disponibili per la promozione sul mercato. Si informa sulle federazioni, associazioni, club e organizzazioni esistenti.
P: Stabilisce il tempo che vorrebbe investire per la promozione delle gite sul mercato. Pianifica il suo contributo concreto e il modo di procedere per la promozione sul mercato. Sceglie determinate forme di promozione sul mercato e i relativi mezzi ausiliari.
R: Mette i suoi servizi a disposizione delle organizzazioni turistiche. Cura la propria rete all'interno di associazioni, federazioni, club e organizzazioni. Prende misure adeguate per la promozione sul mercato utilizzando diverse fonti di comunicazione moderne (radio, riviste, reti sociali ecc.).
V: Valuta l'efficacia delle diverse fonti di comunicazione. Valuta ed esamina attentamente i suoi investimenti (tempo e denaro) in funzione del risultato.
Risorse (conoscenze, abilità e capacità) <ul style="list-style-type: none">- Approccio lungimirante- Conoscenze di marketing- Capacità di comunicazione- Conoscenze su possibili fonti di comunicazione- Corretto impiego dei mezzi di comunicazione

4.2 Affrontare e risolvere situazioni diverse, anche quelle difficili
La domanda di gite fluttua a seconda delle stagioni e comporta orari di lavoro di durata irregolare e differenziata. Durante le gite, le situazioni possono cambiare rapidamente e presentare nuove esigenze. Queste situazioni possono portare la guida turistica al limite delle proprie capacità. Anticipa con misure adeguate le situazioni soggette a cambiare rapidamente, per poterle gestire in modo ottimale preservando contemporaneamente la propria salute. Gestisce sotto la pressione temporale e delle scadenze anche lunghi orari di lavoro.
I: Si procura un quadro d'insieme delle diverse situazioni. È consapevole dei diversi fattori che influenzano il suo lavoro. Percepisce i rapidi cambiamenti delle condizioni, in parte anche mutevoli. Valuta la sua capacità di rendimento e le risorse disponibili. Conosce il proprio margine di manovra. Scambia opinioni con esperti e si informa su misure atte a promuovere la salute.

<p>P: Pianifica misure di alleggerimento, integrative o di sostegno per gestire la pressione temporale o condizioni mutevoli. Verifica se è possibile delegare dei compiti/ottenere un sostegno all'interno o all'esterno del gruppo (ad es. colleghi). Tiene d'occhio il proprio equilibrio personale tra lavoro e vita privata.</p>
<p>R: Attua le misure pianificate in modo mirato e sotto la propria responsabilità. Richiede eventualmente un sostegno o delega parte dei compiti.</p>
<p>V: Valuta l'efficacia delle misure adottate.</p>
<p>Risorse (conoscenze, abilità e capacità)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autovalutazione corretta ed equilibrata - Resistenza psichica - Controllo dello stress - Capacità di delegare - Flessibilità - Capacità di cooperazione - Riconoscere/valutare gli aspetti rilevanti - Dati di contatto di coach/supervisor

<p>4.3 Organizzare il proprio lavoro</p>
<p>Le esigenze sono ampie e differenziate (concepire e preparare la gita, amministrazione, attuazione, contabilità, valutazione ecc.). Facendo ricorso ad adeguati mezzi ausiliari, dispone sempre di un quadro d'insieme dei diversi compiti da sbrigare.</p>
<p>I: Si dota in tempo utile di un quadro d'insieme dei diversi compiti. Conosce il proprio ruolo. Conosce la struttura e i processi operativi dell'organizzazione. Si prende il tempo sufficiente e lo spazio libero personale per la preparazione e per i lavori d'ufficio.</p>
<p>P: Stabilisce le priorità in materia di rilevanza e sostenibilità.</p>
<p>R: Coordina e pianifica le sue gite. Ha un quadro d'insieme dei diversi compiti e opera in modo strutturato e ordinato. Assicura una corretta gestione del tempo. Impiega tecniche di lavoro e mezzi ausiliari di pianificazione e organizzazione idonei. Interviene attivamente e in modo adeguato e predisporre il necessario se il piano delle scadenze non può essere rispettato (ad es. spostamento di una scadenza/un impegno, delega ecc.).</p>
<p>V: Riflette sulle sue decisioni, ad es. coordinamento, definizione delle priorità. Controlla costantemente l'efficacia delle misure adottate. Apporta eventuali miglioramenti al sistema.</p>

Risorse (conoscenze, abilità e capacità)

- Metodo di lavoro mirato
- Resistenza alla fatica
- Flessibilità
- Capacità di innovazione
- Creatività
- Capacità d'identificazione
- Capacità di cooperazione
- Gestione del tempo
- Conoscenze informatiche
- Stimare/riconoscere i temi particolarmente rilevanti

4.4 Formazione continua

È disponibile a perfezionarsi professionalmente a breve e medio termine. Lo fa attivamente e utilizza l'offerta del committente o cerca un terzo offerente. Nel lavoro quotidiano sfrutta diverse fonti d'informazione per perfezionarsi professionalmente in modo informale.

I:

Si informa sugli sviluppi in corso o imminenti nell'organizzazione, nel suo ambiente e nel mondo del turismo globale.
Si informa sui risultati del suo lavoro quotidiano e ne deduce la necessità di perfezionamento professionale.
Si informa regolarmente su attuali e nuove possibilità di perfezionamento professionale.

P:

Valuta costantemente le informazioni raccolte e decide come e quando desidererebbe perfezionarsi.
Si procura i mezzi necessari per perfezionarsi.
Durante i corsi di perfezionamento professionale tiene conto del piano di lavoro.

R:

Partecipa alle offerte di perfezionamento professionale.
Raccoglie attivamente feedback sull'attività svolta.
Attua proposte di miglioramento, migliora le fasi del processo e promuove il proprio sviluppo personale.
Utilizza attivamente fonti d'informazione esistenti e nuove per migliorare e accrescere costantemente le proprie conoscenze personali.
Approfondisce le proprie conoscenze e teorie.
Impara a utilizzare nuove tecniche o nuovi mezzi ausiliari (ad es. iPad) e le loro applicazioni.
Integra nel suo lavoro le nuove conoscenze derivanti dal perfezionamento professionale (transfer).

V:

Verifica criticamente l'efficacia delle soluzioni di miglioramento attuate e il transfer di quanto imparato nei corsi di perfezionamento professionale.

Risorse (conoscenze, abilità e capacità)

- Apertura alle novità
- Capacità di adattamento
- Capacità di autoriflessione
- Saper prendere iniziative e mostrare spirito d'iniziativa
- Disponibilità ad apprendere
- Capacità di riflettere in modo individuale
- Interesse a fornire una prestazione di servizio competente

3 Moduli

3.1 Esami di fine modulo / Controlli delle competenze

Complessivamente sono cinque i moduli che devono essere portati a termine con successo per essere ammessi all'esame federale di professione. Quattro di questi corrispondono ai quattro processi di lavoro descritti. Il quinto modulo è composto dalle conoscenze di base, che costituiscono una risorsa per la corretta esecuzione dei processi di lavoro (in particolare "Metodica e didattica"). Queste conoscenze costituiscono la base dei contenuti specifici tematici e regionali che le guide turistiche imparano individualmente presso il loro datore di lavoro per poterle trasmettere ai clienti durante le visite guidate.

Modulo 1: Pianificazione e controllo di una gita (visita guidata)

Nel modulo 1 vengono verificate le competenze elencate qui di seguito.

- 1.1 Ricezione dell'incarico
- 1.2 Stabilire il tema della gita
- 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 / Controllo delle competenze

Questo esame di fine modulo è costituito da un 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 succitate.

Tipo di esame: scritto.

Durata: 2 ore.

Modulo 2: Metodica e didattica (esecuzione della gita)

Nel modulo 2 vengono verificate le competenze elencate qui di seguito.

- 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

Esame di fine modulo / Controllo delle competenze

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.

Tipo di esame: pratico/orale.

Durata: 1 ora.

Modulo 3: Gestione della qualità

Nel modulo 3 vengono verificate le competenze elencate qui di seguito.

- 3.1 Raccogliere feedback
- 3.2 Avanzare proposte di miglioramento
- 3.3 Gestione dei reclami

Esame di fine modulo / Controllo delle competenze

In base a un esempio concreto viene verificata la comprensione di una 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).

Tipo di esame: scritto.

Durata: 1 ora.

Modulo 4: Autogestione

Nel modulo 4 vengono verificate le competenze elencate qui di seguito.

- 4.1 Comunicare in modo professionale e adeguato alla situazione
- 4.2 Affrontare e risolvere situazioni diverse, anche quelle difficili
- 4.3 Organizzare il proprio lavoro
- 4.4 Formazione continua

Esame di fine modulo / Controllo delle competenze

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).

Tipo di esame: pratico / orale.

Durata: 1 ora di elaborazione / ricerca della soluzione, 15 minuti di presentazione per ogni gruppo.

Modulo 5: Conoscenze di base

Nel modulo 5 vengono esaminati i temi descritti qui di seguito.

- Storia della Svizzera
- Geografia culturale e turistica
- Nozioni di base del turismo
- Storia della cultura e dell'arte
- Politica e società

Esame di fine modulo / Controllo delle competenze

Esame scritto sulle conoscenze specialistiche e la comprensione dei vari nessi, nonché sulla capacità di applicazione nella pratica.

Tipo di esame: scritto.

Durata: 1 ora e 30 minuti.

3.2 Equipollenza

La CGQ decide in merito all'equipollenza di titoli di studio o di parti di studio (moduli o materie relativi ad altre qualificazioni) con i moduli succitati.

3.3 Ammissione agli esami di fine modulo

Gli esami di fine modulo si svolgono al termine dei relativi moduli. Vengono pubblicati sui siti degli istituti di formazione. La sequenza degli esami di fine modulo non è prescritta.

3.4 Organizzazione e svolgimento

Gli offerenti di moduli sono responsabili dell'organizzazione e dello svolgimento degli esami di fine modulo e stabiliscono le ulteriori disposizioni in merito.

L'organo responsabile pubblica sul suo sito web un elenco aggiornato degli offerenti di moduli accreditati dalla CGQ.

3.5 Durata di validità

La durata di validità dei certificati di fine modulo per l'ammissione all'esame finale è di tre anni.

3.6 Ripetizione degli esami di fine modulo

Ogni esame di fine modulo non superato può essere ripetuto due volte.

3.7 Ricorsi contro le decisioni degli istituti di formazione

I ricorsi contro la mancata ammissione agli esami di fine modulo o il non superamento definitivo di esami di fine modulo vanno inoltrati entro 30 giorni dalla notifica presso il istituto di formazione relativo. Il ricorso va motivato per iscritto.

4 Esame finale

4.1 Organizzazione e svolgimento

L'esame di professione viene pubblicato dalla commissione d'esame almeno cinque mesi prima del suo inizio. La pubblicazione indica le date d'esame, le tasse d'esame e il termine d'iscrizione e comprende un formulario di iscrizione. La pubblicazione avviene sul sito www.swisstourfed.ch.

L'iscrizione e tutti gli altri documenti vanno inoltrati alla segreteria d'esame come indicato nella pubblicazione.

4.2 Ammissione all'esame

È ammesso all'esame chi soddisfa le condizioni stabilite dal regolamento d'esame per l'esame federale di professione di guida turistica (punto 3.3).

La pratica professionale richiesta per l'ammissione all'esame può anche essere acquisita a tempo parziale; la durata si estende in modo corrispondente.

In caso di dubbio, dietro pagamento di una tassa si può richiedere un preavviso vincolante sul soddisfacimento delle condizioni di ammissione all'esame. Per maggiori informazioni si può rivolgersi alla segreteria d'esame.

4.3 Tassa d'esame

Dopo la conferma di ammissione all'esame il candidato riceve una fattura per il pagamento della tassa d'esame. Le tasse d'esame vigenti sono comunicate all'atto della pubblicazione.

4.4 Oggetto dell'esame

Oggetto dell'esame sono tutte le competenze o una parte delle stesse in conformità al punto 2.3 delle presenti direttive.

L'esame finale comprende le parti d'esame seguenti:

Parte d'esame	Tipo d'esame	Durata	Ponderazione
1 Lavoro di progetto	scritto	consegna prima dell'esame, cfr. convocazione	coefficiente 3
2 Presentazione del lavoro scritto	orale	20 min.	coefficiente 2
3 Gioco di ruolo	orale	20 min.	coefficiente 2
4 Colloquio specialistico	orale	20 min.	coefficiente 1
	Totale	60 min.	

Parte d'esame 1: lavoro di progetto

Il lavoro di progetto documenta una gita (visita guidata) effettuata durante il periodo di formazione e consente di valutare l'abbinamento tra teoria e pratica.

Il lavoro di progetto è un lavoro individuale e consta di circa 20 – 30 pagine A4. I requisiti in termini di contenuti e le condizioni quadro dettagliati per questa parte d'esame sono pubblicati in una direttiva specifica sul sito web insieme al bando d'esame.

La documentazione deve essere presentata entro il termine indicato nella convocazione all'esame e viene valutata.

Parte d'esame 2: presentazione del lavoro di progetto

Il candidato presenta oralmente ai periti, con strumenti ausiliari appropriati, la documentazione relativa alla parte d'esame 1 e motiva l'iter procedurale adottato.

Parte d'esame 3: gioco di ruolo

Nell'ambito di una simulazione di un caso, al candidato viene assegnato un determinato ruolo in una situazione realistica. Nello scambio con i periti egli sviluppa spontaneamente la situazione, di modo che si possa verificare l'interazione tra diverse competenze in una situazione vicina alla pratica.

Parte d'esame 4: colloquio specialistico

Il colloquio specialistico si basa sulla sintesi delle competenze descritte nelle direttive e serve a verificare il livello delle conoscenze teoriche e della loro applicazione nella pratica.

4.5 Valutazione delle parti d'esame

La valutazione avviene in conformità al punto 6.3 del regolamento d'esame. Le condizioni per il superamento dell'esame sono indicate al punto 6.4, quelle per la ripetizione dell'esame al punto 6.5 del regolamento d'esame.

4.6 Criteri di valutazione

La CGQ definisce i criteri di valutazione delle singole parti d'esame tenendo conto del punto 6 del regolamento d'esame e del capitolo 4.6 delle direttive. I criteri d'esame dettagliati vengono comunicati all'atto della pubblicazione dell'esame.

Vengono valutati almeno i criteri indicati qui di seguito.

Parte d'esame 1: lavoro di progetto

- Elaborazione tecnicamente corretta
- Rispetto delle disposizioni formali

Parte d'esame 2: presentazione del lavoro di progetto

- Focalizzazione sui messaggi chiave del lavoro di progetto
- Chiara strutturazione
- Atteggiamento convincente, linguaggio chiaro e comprensibile

Parte d'esame 3: gioco di ruolo

- Modo di procedere tecnicamente corretto
- Atteggiamento convincente
- Linguaggio chiaro e comprensibile, adeguato ai destinatari

Parte d'esame 4: colloquio specialistico

- Risposte corrette alle domande specialistiche
- Capacità di pensiero interdisciplinare

4.7 Superamento dell'esame finale

L'esame finale è superato se la nota complessiva è almeno 4.0 e

- a) nella parte d'esame 1 (lavoro di progetto) viene raggiunta almeno la nota 4.0 e
- b) nelle parti d'esame 2 - 4 al massimo una nota è inferiore a 4.0 e nessuna nota è inferiore a 3.0.

L'attestato professionale è rilasciato se il candidato ha superato l'esame finale.

4.8 Possibilità di ripetizione in caso di mancato superamento

Le possibilità di ripetizione sono disciplinate al punto 6.5 del regolamento d'esame.

4.9 Pari opportunità

L'esame di professione può essere sostenuto in italiano, francese o tedesco a prescindere dalla regione linguistica in cui si tiene l'esame. Vanno garantite le pari opportunità per i candidati di tutte le regioni linguistiche.

4.10 Ricorso presso la SEFRI

L'istanza di ricorso è la SEFRI. La SEFRI entra nel merito dei ricorsi che soddisfano le condizioni del memorandum della SEFRI. Il memorandum è scaricabile alla pagina:

<http://www.sbf.admin.ch/berufsbildung/01472/01474/index.html?lang=it>

5 Emanazione

Berna, 15 maggio 2015

Federazione svizzera del turismo

sig.

Barbara Gisi, direttrice
Presidente della CGQ

6 Allegato

6.1 Metodo: struttura del profilo professionale e terminologia di base

Il presente profilo professionale poggia sulla struttura rappresentata nella figura 1.

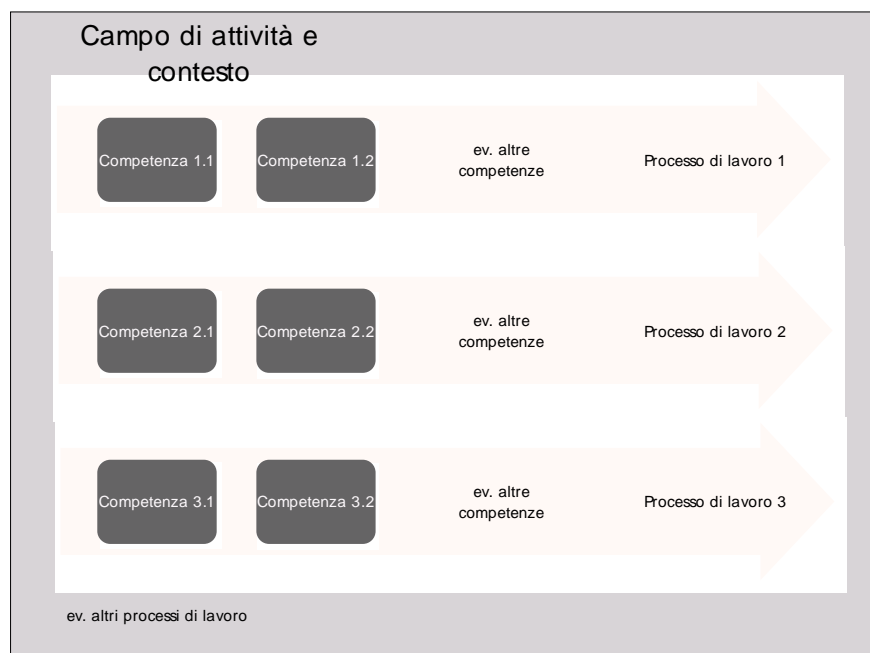


Figura 1: struttura del profilo professionale, fonte: BfB Büro für Bildungsfragen AG (ufficio per le questioni di formazione)

Campo di attività e contesto (figura professionale)

Si descrivono i compiti e le attività principali, gli attori e il contesto lavorativo (ad es. il posizionamento nel mondo professionale e in seno alle organizzazioni). Inoltre, se del caso, si presentano le prospettive di sviluppo e le condizioni quadro.

Processi di lavoro

I processi di lavoro strutturano il campo di attività. In linea generale, per processo si intende un'azione o un decorso. I processi di lavoro sono azioni volte all'adempimento delle mansioni previste e al conseguimento degli obiettivi. Vengono originati da un elemento scatenante (ad es. un problema tipico) e sono orientati a un risultato / un beneficio. I processi di lavoro mostrano pertanto gli effetti principali dell'azione professionale. L'adempimento dei processi di lavoro richiede competenze specifiche che sono trasmesse nel corso della formazione.

Competenze

In linea con la terminologia del processo di Copenaghen, per competenze intendiamo la capacità di una persona, acquisita nell'ambito di un'attività formativa o altrove, di organizzare e sfruttare le proprie risorse per conseguire un determinato obiettivo. Essere competenti significa essere in grado di risolvere con successo situazioni lavorative.

Per **risorse** intendiamo

- le capacità cognitive, comprendenti l'utilizzo del sapere, di teorie e strategie, ma anche conoscenze implicite (tacit knowledge) acquisite con l'esperienza

- le abilità e il know-how necessari allo svolgimento di un'attività concreta, inclusa la capacità di instaurare relazioni in situazioni lavorative (competenza sociale)
- le opinioni, le posizioni e i valori

Nella presente figura professionale le competenze sono indicate in modo unitario come segue:

- titolo della competenza
- descrizione generale della situazione con indicazione dell'obiettivo e informazioni sui mezzi impiegati e le risorse necessarie
- descrizione dell'azione competente sotto forma di un ciclo operativo completo (IPRV)

Il ciclo operativo completo (IPRV) è suddiviso in quattro fasi che illustrano l'adempimento corretto di una situazione lavorativa (vedi figura 2):

1. **Informarsi:** questa fase contempla la raccolta delle informazioni necessarie per svolgere un compito nel rispetto delle condizioni quadro.
2. **Pianificare/decidere:** sulla base delle informazioni raccolte si pianifica come procedere o si prende una decisione. Si tratta pertanto di preparare l'azione e decidere ad es. a favore di una variante, il momento in cui agire ecc.
3. **Realizzare:** qui si tratta di mettere in atto l'azione pianificata, di adottare un comportamento o eseguire un intervento.
4. **Valutare:** l'ultima fase consiste nella verifica dell'efficacia dell'azione eseguita e, se del caso, nella correzione della stessa. La valutazione si riallaccia alla prima fase del ciclo operativo (informarsi) poiché per avviare una nuova azione si raccolgono nuovamente informazioni e, se sono necessarie correzioni, il ciclo operativo ricomincia da capo.

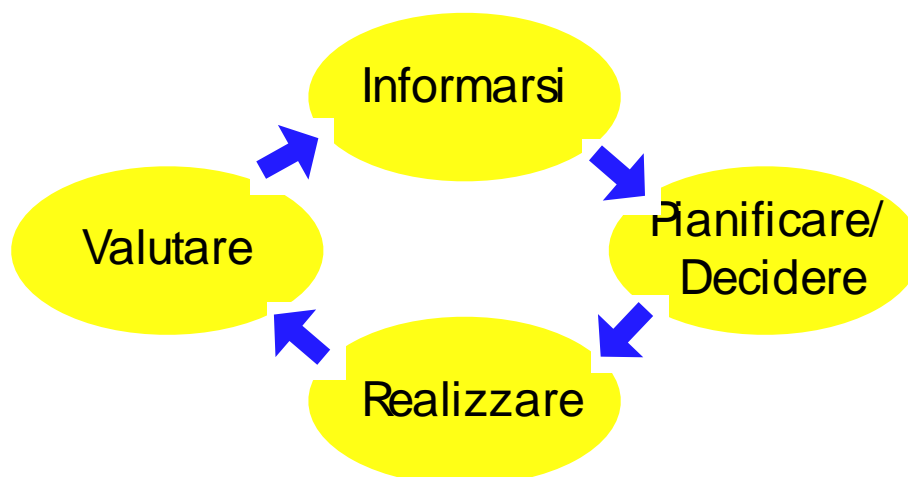


Figura 2: le quattro fasi di un ciclo operativo completo, fonte: BfB Büro für Bildungsfragen AG (ufficio per le questioni di formazione)

Livello dei requisiti

Il livello dei requisiti è espresso nella descrizione del campo di attività e del contesto, dei processi di lavoro e soprattutto nella descrizione delle competenze.

Il livello dei requisiti indica:

- l'entità del grado di autonomia
- quali responsabilità assumono i diplomati
- la portata delle loro decisioni
- se e di quanta responsabilità dirigenziale dispongono
- se e con quale frequenza si devono effettuare coordinamenti con altri settori
- se e in che misura vi è incertezza nella situazione iniziale in base alla quale vengono stilati piani operativi
- se e con quale frequenza le dinamiche esigono nuovi apprezzamenti e richiedono un adeguamento del modo di procedere previsto
- ecc.