

***ESIGENZE FORMATIVE IN AMBITO TURISTICO:
IL PROFILO PROFESSIONALE
DELL'ACCOMPAGNATORE
TURISTICO***

1. Il settore turistico: evoluzione e prospettive

Secondo i dati del World Travel and Tourism Council e del Rapporto del 2017 dell'Osservatorio sul mercato del lavoro del turismo in Italia, il turismo rappresenta un settore in evoluzione e in forte crescita che può offrire, soprattutto ai giovani, variegate opportunità di impiego.

Il valore dell'industria turistica per l'economia italiana è superiore alla media mondiale ed europea in termini di contributo al PIL. A livello globale, nel 2017 l'industria turistica ha registrato un contributo al PIL del 10,4% ed ha generato il 9,9% dei posti di lavoro. In Europa, il settore ha rappresentato il 10,3% del PIL e l'11,7% dei posti di lavoro. All'interno dell'Unione Europea l'Italia ha registrato il contributo totale al PIL tra i più alti.

Nel 2017 infatti l'Italia, con 59.729.190 turisti internazionali in arrivo, era il quinto paese più visitato al mondo, dopo Francia, Spagna, USA e Cina, in forte crescita rispetto agli anni precedenti (43,6 milioni nel 2009, 43,2 milioni nel 2010, e 46,1 milioni nel 2011).

La bilancia turistica dei pagamenti di Banca d'Italia ha riportato un saldo netto positivo di 14.598 milioni di euro nel 2017 (+5,7% sul 2016)

I viaggiatori stranieri in Italia hanno speso 39.155 mln di euro (+7,7% rispetto al 2016) mentre la spesa turistica degli italiani all'estero è stata di 24.557 mln di euro (+8,9% sul 2016).

La Germania con 6,6 miliardi di euro, si conferma nostro principale bacino di origine per spesa, con un incremento % sul 2016 del 14,7%, seguono USA (4,5 miliardi di euro), Francia (3,9 miliardi di euro), Regno Unito (3 miliardi di euro) e Svizzera (6,1 miliardi di euro), tutti in aumento rispetto al 2016 ad esclusione degli USA che perdono l'1,7%.

Il trend positivo si riflette in maniera rilevante sul mondo del lavoro, con oltre 3,4 milioni di posti direttamente e indirettamente generati nel 2017, pari al 14,7% dell'occupazione totale del Paese. Sempre secondo il WTTC, nel 2018 la crescita del numero di occupati risulta in crescita dell'1,4%, fino a raggiungere, nel 2028, quota 4 milioni di lavoratori, la maggior parte dei quali rappresentati da giovani. Dal settore alberghiero a quello dei viaggi e della ristorazione il turismo offre maggiori opportunità ai giovani: oltre il 65% dei dipendenti ha meno di quarant'anni e il 44% meno di trenta.

I punti di forza sono sicuramente da ricercare nel patrimonio artistico, storico, culturale e paesaggistico che il nostro paese può offrire: opere e monumenti di riconosciuto pregio artistico e rilevanza storica, musei e scavi archeologici, chiese e cattedrali, centri storici, parchi nazionali e aree protette, località di mare e di montagna, laghi, centri termali. L'Italia è il paese che detiene il record di maggior numero di patrimoni dell'umanità dell'UNESCO nel mondo con 54 beni nella lista nel 2018.

Secondo stime e rielaborazione di dati provenienti dalle principali fonti quali UNWTO e OCSE i flussi turistici in Italia sono destinati a crescere nei prossimi anni, specialmente verso le città e le aree in cui la concentrazione di Patrimoni dell'Umanità (UNESCO) è maggiore. Se, da un lato, questa crescita avrà degli effetti positivi in termini economici ed occupazionali, dall'altro si

pongono problemi non solo di gestione dei flussi per evitare che i siti con maggiore afflusso di turisti subiscano esternalità negative ma anche di adeguamento delle professionalità e soprattutto delle competenze e servizi comunicativi.

La diffusione del web e di servizi online, la facilità di spostamento, il moltiplicarsi di soluzioni low cost da una parte hanno dato una forte spinta al settore e ampliato le mete turistiche e la possibilità di viaggiare per molte persone ma impongono anche una evoluzione verso nuove soluzioni per andare incontro ai viaggiatori 2.0.

In questo senso **occorre non solo sviluppare nuove professionalità e nuovi strumenti normativi** per rispondere alle sfide che il mercato del turismo globalizzato oggi pone alle aziende del settore ma anche e soprattutto prevedere l'adeguamento e la specializzazione dei profili tradizionali con competenze legate al web e ai social network / media, la conoscenza delle lingue (più di una), in particolare quelle dei nuovi paesi emergenti, come i BRIC (Brasile, Russia, India, Cina).

2. Il turismo in Toscana

Per l'economia toscana il turismo si conferma un settore rilevante con forti margini di crescita. Secondo i dati IRPET e l'indagine condotta da SL&A Turismo e Territorio per conto di **Toscana Promozione** nel 2017 gli arrivi in strutture ufficiali sono aumentate del 6,2% e le presenze del 3,8% rispetto al 2016, crescita quasi equamente determinata dalla componente straniera (+4% le presenze, + 6.2% gli arrivi) e da quella italiana (+3.6% le presenze, + 6.3% gli arrivi). Il 2017 ha registrato un nuovo record assoluto di presenze: ai 46,3 milioni in strutture ufficiali bisogna aggiungerne circa 48 stimate da Irpet in alloggi non ufficiali (case e appartamenti di privati prenotabili on line), e ulteriori 3,9 milioni in strutture ricettive inadempienti l'obbligo di comunicazione delle presenze. Nel triennio 2015-2017 i settori caratteristici del turismo hanno creato in Toscana circa 15 mila posizioni lavorative in più con contratti standard di lavoro e oltre 23 mila dal 2009. Nel periodo 2009-2017 il saldo tra le entrate valutarie dal turismo internazionale, al netto delle spese dei turisti toscani all'estero, passa da 2 a 3 miliardi di euro. Nell'ultimo biennio aumenta del 9%.

Il turismo si conferma dunque un importante trainer di risorse per l'economia regionale ed un ammortizzatore della crisi occupazionale. Per quanto riguarda la crescita delle presenze attribuibile agli stranieri, da evidenziare l'aumento delle presenze dagli Stati Uniti e dai paesi extraeuropei in particolare da Russia (+40.2%), Argentina (+18.9%), Brasile (+19.9%) e Cina (+13.8%); nazionalità che costituiscono il 10% delle presenze ma che in dieci anni hanno determinato circa il 60% della crescita complessiva straniera, a favore soprattutto delle città d'arte e delle strutture ricettive alberghiere di fascia più elevata. L'aumento considerevole delle presenze statunitensi e canadesi (+8.5%) ha contribuito al buon risultato di Firenze e delle destinazioni rurali più sviluppate della Toscana, in particolare a sud di Siena e nella provincia di Arezzo. Un rallentamento alla crescita delle presenze straniere è arrivato dai mercati europei occidentali che rappresentano ancora oggi uno dei fattori più importanti per il turismo regionale, quasi un terzo del totale. Diminuiscono le presenze dalla Francia (-4%), dalla

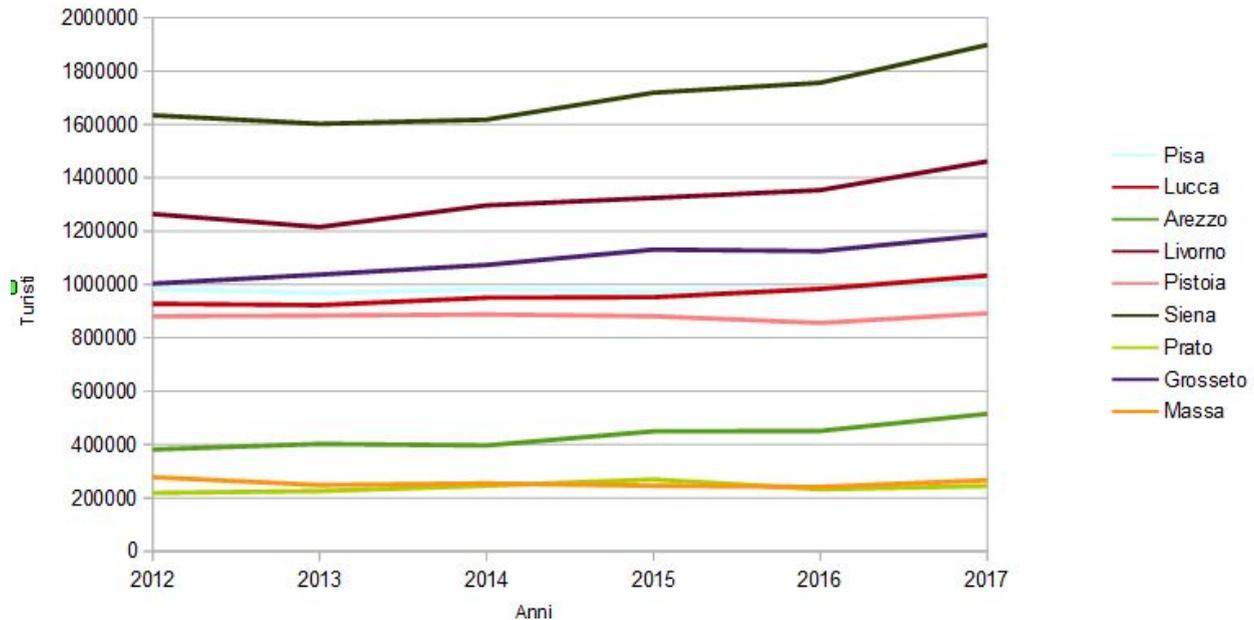
Germania e Austria (-1.2%), dai Paesi Bassi e Belgio (-0.5%), con dei riflessi negativi in particolare per alcune destinazioni balneari come la Versilia e alcune mete del turismo rurale come l'Empolese Val d'Elsa e Montalbano, Garfagnana e Media Valle del Serchio, Valdarno Aretino, Amiata e Valdinievole.

Firenze con +5,7% di presenze continua ad essere il territorio turistico più attrattivo. Ottime anche le prestazioni delle province di Siena (+5.8%), Arezzo (+6,7%) e Livorno, (+6,1%), Massa Carrara (+6,7%), Prato (+3,4%) e Pistoia (+4,1%). Grosseto si mantiene sulle performance del 2007 (+0.9% le presenze) mentre calano Pisa (-0,7%) e Lucca (-3,7%) dopo un eccellente 2016 (+7.7%).

Per quanto riguarda invece la crescita totale dei turisti (stranieri e italiani) il trend è positivo in tutte le province toscane, che riportano quindi un crescente interesse anche per i turisti italiani.

La crescita degli accessi turistici nelle diverse province negli ultimi sei anni:

Province	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Firenze	4.489.584	4.654.791	4.810.175	4.943.938	4.975.687	5.270.527
Pisa	983.551	968.035	982.243	975.227	983.346	1.005.067
Lucca	927.392	922.586	950.426	952.512	983.323	1.033.304
Arezzo	381.537	402.029	396.614	449.581	450.857	515.112
Livorno	1.264.060	1.215.412	1.296.516	1.324.603	1.353.781	1.461.503
Pistoia	880.999	883.397	887.640	881.105	855.865	891.883
Siena	1.634.288	1.602.194	1.617.942	1.719.108	1.756.248	1.898.255
Prato	218.429	225.699	245.649	268.989	232.480	244.144
Grosseto	1.003.433	1.037.156	1.073.294	1.130.750	1.125.000	1.185.936
Massa	277.736	248.116	254.225	245.651	240.811	266.443
Toscana	12.061.009	12.159.415	12.514.724	11.554.262	12.957.398	13.772.174



Sempre secondo l'indagine condotta da SL&A Turismo e Territorio per conto di Toscana Promozione Turistica, per il 2018 gli operatori toscani di settore intervistati prevedono quasi 2 milioni di presenze turistiche in più. La crescita prudenziale si attesta attorno al +4% negli arrivi (+3.3% per i turisti italiani e +4.4% per gli stranieri), con un aumento di fatturato del 3.4.

Dall'indagine emerge anche il **ruolo centrale del web come canale di vendita**, con oltre il 50% del fatturato che deriva dalle vendite online e le strutture toscane sempre più presenti sui social network: 2 su 3 ormai si promuovono su Facebook e Instagram. Le più social sono le strutture in montagna e in collina.

3. Le principali figure professionali del settore turistico

Formazione e competenze sono fondamentali per la competitività del turismo italiano. La formazione turistica attuale è inadeguata al posizionamento dell'Italia sul mercato e all'ambizione di offerta di qualità del turismo italiano verso i turisti internazionali. Occorre costruire competenze e professionalità di eccellenza nel settore, con una preparazione e una formazione adeguate non solo in ingresso del mercato del lavoro, ma anche in termini di **formazione permanente per chi già vi opera**.

Le competenze maggiormente richieste riguardano le lingue e le culture dei mercati emergenti, la conoscenza del web e dei suoi meccanismi, la dimestichezza con le nuove tecnologie, con i motori di ricerca, con la gestione dei Social Network, con il monitoraggio delle web reputation aziendale e con il revenue management. Le vecchie professioni, così come le vecchie strutture

(catene alberghiere, compagnie aeree e navali, villaggi turistici), non escono di scena, anzi, si evolvono verso un ruolo sempre più digitale.

Oltre ai mestieri “classici” e riconosciuti del settore turistico come la guida, l’accompagnatore turistico o l’agente di viaggio, e alla trasformazione di ruoli come ad esempio il Travel Organizer, i cambiamenti introdotti dalle nuove tecnologie hanno portato alla nascita di nuove figure, è il caso del Destination manager o del Travel designer. Una figura emergente è il revenue/pricing, che ha il compito di modificare le tariffe attraverso la gestione delle leve di prezzo e di inventario, anche attraverso i servizi di booking online.

Di seguito si riporta una breve panoramica sui principali protagonisti del mercato:

Tour operator

Si occupano di organizzare i viaggi e costruire pacchetti turistici distribuiti poi dalle agenzie di viaggio. Alcune figure professionali che operano al loro interno sono:

- programmatore turistico - crea l’offerta di pacchetti turistici sulla base delle indicazioni del marketing e dei trend di mercato. La sua attività spazia dall’ideazione, pianificazione e realizzazione del prodotto fino alla loro pubblicazione all’interno dei cataloghi on line e off line.
- responsabile del booking - gestisce i flussi di prenotazione. Per la sua attività di gestione dei servizi programmati, rappresenta l’interfaccia operativo tra la rete degli agenti e i corrispondenti (vettori aerei, Alberghi, ecc.).
- addetto comunicazione e marketing - studia le opportunità del mercato turistico individuando i bisogni dei clienti e analizzando lo scenario competitivo per definire proposte vincenti
- direttore vendite - garantisce le attività di distribuzione del prodotto turistico attraverso la rete di agenzie di viaggio
- progettista - è un professionista che collabora attraverso consulenze turistiche in particolare in determinate aree, per lo sviluppo di progetti dedicati alla sostenibilità e alle realtà locali.

Agenzia di viaggio

Si occupano di vendere i pacchetti turistici proposti dai tour operator e di individuare le soluzioni di viaggio più adatte al cliente. Svolge attività d’intermediazione anche per compagnie aeree, ferroviarie e di navigazione.

Al suo interno operano le seguenti figure:

- banconista - addetto alle biglietterie e servizi di sportello
- consulente tecnico - esperto nella vendita di pacchetti turistici a forte impatto consulenziale
- direttore tecnico / responsabile tecnico - è una figura necessaria per aprire un’agenzia di viaggio.

Sempre più diffuse sono le OLTA OnLine Travel Agencies, si tratta soprattutto di grandi gruppi (in gran parte stranieri) che operano attraverso internet, spesso con un call center telefonico di

supporto.

Nonostante il sempre più ampio e diffuso uso di internet, le agenzie di viaggio tradizionali sono tornate a crescere e attualmente in Italia se ne contano circa 11mila. Il loro successo si misura in base alla loro capacità di costruire dei percorsi personalizzati per i clienti e di conquistare così la loro fiducia. Un'attività quasi autoriale che offre qualcosa in più rispetto a ciò che una persona può trovare autonomamente online, competendo con i top player del settore non sul prezzo al ribasso ma sulla qualità delle proposte.

Settore alberghiero

Alcune figure:

- Direttore - è il responsabile dell'organizzazione alberghiera, si occupa della gestione e del coordinamento di tutte le attività necessarie per il funzionamento della struttura ricettiva
- Receptionist / capo ricevimento - Figura chiave delle strutture ricettive, accoglie il cliente al suo arrivo e lo assiste durante tutto il soggiorno, dal punto di vista organizzativo / amministrativo (registrazione arrivo/partenza, ecc...) e qualitativo (accogliere e dare il benvenuto agli ospiti, offrendo informazioni e suggerimenti riguardo il luogo di soggiorno....)
- Room division manager- E' il responsabile, in strutture organizzative complesse, della divisione alloggi e dei reparti collegati, degli standards e del livello di soddisfazione dei clienti alloggiati.
- Food & beverage manager - è il professionista a cui spetta la totale responsabilità di conduzione e pianificazione di tutti i servizi di ristorazione, dall'organizzazione agli standard di qualità
- Addetto ai servizi di booking online- Opera all'interno dell'ufficio prenotazioni di tour operator o agenzie

Congressi & Incentive

Il turismo congressuale è un settore in crescita in cui l'Italia, per le sue attrattive si colloca al sesto posto a livello mondiale. Le strutture congressuali italiane sono di altissimo livello e nel territorio delle città maggiori (Roma, Torino, Milano, Firenze), sono affiancate da location esclusive come palazzi nobiliari, castelli, dimore storiche.

Nel settore operano figure come:

- PCO professional congress organizer - responsabile di tutte le attività legate all'organizzazione di un evento: dalla fase di ideazione alla fase di realizzazione e conclusione.
- Meeting planner - responsabile della pianificazione dei MICE (Meeting, Congress, Incentive and Events).
- Congress and meeting manager - opera come manager coordinatore degli eventi congressuali all'interno di Tour operator, agenzia di viaggio specializzate e strutture alberghiere.

- Hostess e steward - si occupano dell'accoglienza della clientela, dei visitatori, dei gruppi di invitati con un ruolo sempre più spostato anche verso la gestione e il coordinamento.

Accompagnatore turistico e Guida turistica

Si tratta di figure autonome, che collaborano con imprese turistiche, alle quali oggi sono richieste competenze come la **forte specializzazione in determinate aree territoriali, capacità espositive e comunicative, l'ottima conoscenza di almeno una lingua straniera.**

L'accompagnatore turistico segue persone singole o gruppi di persone nei viaggi attraverso il territorio nazionale o all'estero, fornendo assistenza in tutte le fasi del percorso. L'Assistente turistico è il referente di fiducia di un'agenzia o tour operator in una determinata località turistica.

La guida turistica opera come professionista e accompagna persone o gruppi nelle visite ad opere d'arte, a musei, a gallerie, a scavi archeologici, illustrando le attrattive storiche, artistiche, monumentali, paesaggistiche e naturali. L'esercizio della professione turistica è svolto, di norma, in forma autonoma ed è subordinato al conseguimento dell'abilitazione professionale. A seguito della entrata in vigore, il 04/09/2013, della LEGGE 6 agosto 2013, n. 97 Disposizioni per l'adempimento degli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione Europea - Legge Europea 2013. (13G00138) (GU Serie Generale n.194 del 20-8-2013) l'abilitazione alla professione di guida turistica é valida su tutto il territorio nazionale ad eccezione dei siti di particolare interesse storico, artistico o archeologico per i quali non si è conseguita specifica abilitazione (in attuazione di quanto previsto dall'articolo 3 comma 3 della legge n. 97/2013). I siti sono stati individuati con Decreto del Ministro dei beni e delle attività culturali e del turismo del 7 aprile 2015, elenco parzialmente modificato con altro Decreto Ministeriale del 11 dicembre 2015 n. 564, entrambi pubblicati sul sito ministeriale. Con la legge regionale n. 24 del 18 maggio 2018 la Toscana, in seguito alla situazione di incertezza intorno alla professione della guida e all' inattività statale in merito, ha **sospeso per un anno le disposizioni della LR n. 86/2016 relative ai corsi di formazione professionale e ai conseguenti esami di abilitazione**, nell'attesa che sia adottata l'apposita disciplina a livello statale.

Alcune figure professionali emergenti

- Travel organizer – E' il nuovo agente di viaggio che si è evoluto con l'impiego delle nuove tecnologie. Può operare all'interno di agenzie di viaggio a contatto con il pubblico oppure autonomamente attraverso le OLTA (online travel agency), occupandosi della costruzione, commercializzazione e comunicazione del viaggio.
- Travel designer – E' il nuovo programmatore turistico in grado di proporre un'offerta turistica su misura che incontri le aspettative del viaggiatore e la caratteristiche del territorio. Cura l'intero ciclo dell'esperienza del viaggio dalla fase della programmazione alla promozione e distribuzione del pacchetto turistico sia in modo autonomo attraverso agenzie, anche online.
- Social Media Manager – E' la figura che si occupa di comunicazione web all'interno di imprese turistiche per promuovere sui social network servizi e prodotti turistici.

- Promotore di sviluppo turistico sostenibile, Tecnico in gestione di turismo ambientale e la Guida ambientale turistica – Sono le figure del turismo sostenibile e dei viaggi responsabile nelle aree naturali che preservano l'ambiente e migliorano il benessere delle popolazioni locali

Oltre al lavoro dipendente, si aprono opportunità anche per nuove iniziative imprenditoriali: dai servizi di booking che offrono strumenti al consumatore o all'operatore, alle app che sfruttano la georeferenziazione per offrire contenuti / servizi a valore aggiunto, fino alle startup specializzate in social marketing e storytelling dei luoghi.

4. Un focus sull'Accompagnatore turistico

4.1 Evoluzione della normativa

La regione Toscana ha provveduto negli ultimi mesi a rivedere la normativa in ambito turistico.

La Legge regionale 18 maggio 2018 n. 24 “*Disposizioni in materia di sistema organizzativo del turismo, strutture ricettive, locazioni e professioni turistiche. Modifiche alla L.R. 86/2016*”, entrata in vigore il 09 giugno 2018, ha previsto **per l'esercizio dell'attività di accompagnatore turistico il superamento dell'esame del corso di qualificazione (art. 117)**.

Pertanto, dal 9 giugno, per ottenere il patentino, OLTRE al titolo di studio (o frequenza del corso di abilitazione) sarà necessario il superamento dell'esame.

Si riporta la nuova formulazione dell'articolo 115 della Legge Regionale 86/2016 – Codice del Turismo:

Art. 115 - Esercizio della professione

1. *Nelle more della definizione da parte dello Stato dei requisiti per lo svolgimento della professione di accompagnatore turistico, per l'esercizio della stessa è necessario il possesso dei seguenti requisiti:*
 - a. *uno tra i seguenti requisiti di istruzione e formazione:*
 - i. *uno dei titoli di studio indicati nel regolamento e **superamento dell'esame** di cui all'articolo 117;*
 - ii. *abilitazione all'esercizio della professione conseguita mediante la **frequenza dei corsi di qualificazione professionale e il superamento dell'esame** di cui all'articolo 117;*
 - iii. *abilitazione all'esercizio della professione conseguita in **altra regione**;*
 - b. *assenza di condanne con sentenza passata in giudicato che comportino l'interdizione, anche temporanea, dall'esercizio della professione , salvo che sia intervenuta la riabilitazione o che siano decorsi cinque anni dal giorno in cui la*

pena è stata scontata o che, con sentenza passata in giudicato, sia stata concessa la sospensione condizionale della pena.

2. *L'esercizio della professione di accompagnatore turistico è soggetto a SCIA da presentarsi, **esclusivamente in via telematica**, allo SUAP competente per il territorio nel quale si intende iniziare l'attività.*
3. *Il comune, accertata l'esistenza dei presupposti e requisiti di legge, provvede, ai fini della tutela dell'utente, al rilascio di una tessera di riconoscimento con fotografia secondo il modello indicato dal dirigente della competente struttura della Giunta regionale.*
4. *La cessazione dell'attività di accompagnatore turistico è soggetta a comunicazione da presentare allo SUAP a cui è stata presentata la SCIA.*
5. *L'esercizio della professione da parte dei cittadini di altri stati membri dell'Unione europea è soggetto alle disposizioni di cui al d.lgs. 206/2007.*

Un decreto del 7 agosto 2018 riporta poi i **titoli di studio che consentono di accedere all'esame di abilitazione per accompagnatore turistico**. Nello specifico si tratta del DPGR 7 agosto 2018, n. 47/R "Regolamento di attuazione della legge regionale 20 dicembre 2016 n. 86", all'art. 59 "Titoli di studio per l'accesso diretto all'esame di abilitazione per accompagnatore turistico".

Art. 59 - Titoli di studio per l'accesso diretto all'esame di abilitazione per accompagnatore turistico (art. 3, c. 1, let. s) della l.r. 86/2016:

1. Nelle more della definizione da parte dello Stato del profilo professionale di accompagnatore turistico, i titoli di studio che consentono di accedere all'esame di abilitazione per accompagnatore turistico senza 'obbligo di frequentare i corsi di qualificazione professionale sono:

- A. *diploma di istituto tecnico per il turismo;*
- B. *diploma di liceo linguistico;*
- C. *laurea in scienze del turismo ;*
- D. *laurea in lingue e culture moderne;*
- E. *laurea in mediazione linguistica;*
- F. *laurea in lettere;*
- G. *altro titolo di studio, ritenuto equivalente a quelli sopra indicati dalle competenti autorità o dall'amministrazione precedente.*

4.2 Il nuovo Profilo dell'accompagnatore turistico

Il DGR n. 16160 del 24 ottobre 2018, la Regione Toscana modifica il profilo professionale di accompagnatore turistico con nuovi standard formativi in termini di durata, contenuti e requisiti di accesso, sostituendo il percorso di "Tecnico qualificato accompagnatore turistico", approvato con Decreto Dirigenziale n. 4768/2005.

Secondo la recente normativa è accompagnatore turistico chi "Accompagna, per professione, singole persone o gruppi durante viaggi attraverso il territorio nazionale o estero per curare

l'attuazione dei programmi di viaggio e assicurare i necessari servizi di assistenza per tutta la sua durata, fornendo significative informazioni di interesse turistico sulle zone di transito, al di fuori dell'ambito di competenza delle guide turistiche”.

Per svolgere tale professione sarà necessario seguire un **percorso formativo riconosciuto dalla Regione Toscana di minimo 300 ore (di cui il 30% di stage)** e superare un **esame di qualifica**.

Alcuni titoli di studio (diploma di maturità di istituto tecnico o professionale per il turismo; diploma di liceo linguistico; diploma di laurea in economia e gestione dei servizi turistici; diploma di laurea in lingue; diploma di istituto superiore per interpreti e traduttori o laurea in scienze della mediazione linguistica; diploma di laurea in lettere) consentono di accedere all'esame di abilitazione per accompagnatore turistico senza frequentare corsi di formazione.

In precedenza chi possedeva i titoli di studio sopra riportati poteva richiedere al Suap il patentino di accompagnatore senza sostenere alcun esame. Tutti gli altri dovevano frequentare un corso riconosciuto di 900 ore e superare l'esame finale di qualifica

Si riporta la scheda descrittiva del nuovo profilo di accompagnatore definito dal DGR n. 16160 del 24 ottobre 2018 e inserito nel Repertorio dei Profili Professionali.

ACCOMPAGNATORE TURISTICO

Settore ISFOL: 17-TURISMO

SubSettore ISFOL: 1702-Accompagnatori, animatori

Codice Profilo 1702091

Descrizione

Si tratta di una professionalità, le cui caratteristiche sono normate a livello nazionale/regionale, che opera nel settore dell'attività delle guide e degli accompagnatori turistici. Accompagna, per professione, singole persone o gruppi durante viaggi attraverso il territorio nazionale o estero per curare l'attuazione dei programmi di viaggio e assicurare i necessari servizi di assistenza per tutta la sua durata, fornendo significative informazioni di interesse turistico sulle zone di transito, al di fuori dell'ambito di competenza delle guide turistiche.

Codice ISFOL (comparto) 1702-Accompagnatori, animatori

Codice ATECO (2007) N79.90.20 - Attività delle guide e degli accompagnatori turistici

Tipologia: Qualifica Professionale Livello europeo qualifica: III.c

Riferimenti normativi

Decreto Legislativo 23 maggio 2001 n. 79;
 Legge regionale 20 dicembre 2016 n. 86;
 DPGR 47/R del 7 agosto 2018; DGR n. 1097 del 08 ottobre 2018.

Obiettivi di competenza e relative aree di sapere (BASE)

Ord	Obiettivi competenze	Aree di Sapere
1	Essere in grado di applicare le norme in materia di sicurezza nel luogo di lavoro e i principi di prevenzione; essere in grado di effettuare il primo soccorso in caso di incidente o malore e di affrontare situazioni di emergenza	Normativa in materia di sicurezza e primo soccorso; norme per la gestione delle emergenze
2	Essere in grado di organizzare i dati raccolti; essere in grado di valutare gli aspetti logistici ed organizzativi e di documentazione; essere in grado di selezionare le informazioni in relazione all'utenza	Tecniche di raccolta dati; tecniche di selezione e organizzazione delle informazioni; basi di informatica ed uso del PC
3	Essere in grado di comunicare con linguaggio tecnico in lingua straniera	Terminologia tecnica (ambito turistico) in lingua straniera

Obiettivi di competenza e relative aree di sapere (TECNICO-PROFESSIONALI E TRASVERSALI)

Ord	obiettivi competenze	Aree di Sapere
1	Essere in grado di identificare il proprio campo di azione professionale, gli obblighi e le responsabilità correlate; essere in grado di analizzare le caratteristiche del contesto	Tecnica turistica; Tecnica professionale; Nozioni di tecnica valutaria e doganale
2	Essere in grado di sviluppare il programma di viaggio, soggiorno, evento previsto; essere in grado di intrattenere rapporti funzionali alla gestione dell'escursione	Geografia turistica; elementi di storia; legislazione e organizzazione turistica; tecniche di pianificazione attività

3	Essere in grado di accogliere l'utenza e fornirgli assistenza; essere in grado di gestire singoli e gruppi per favorirne la coesione e partecipazione; essere in grado di adottare tecniche di comunicazione diversificate in relazione all'utenza; essere in grado di accogliere i reclami da parte del gruppo accompagnato	Tecniche di comunicazione; tecniche di accoglienza clienti; tecniche di assistenza clienti; tecniche di partecipazione attiva
4	Essere in grado di accompagnare nella visita a luoghi e località turistiche e di relazionarsi con il contesto e l'utenza; essere in grado di fornire informazioni di interesse turistico sulle zone di transito; essere in grado di gestire i contatti con le strutture logistiche e di supporto in loco; essere in grado di gestire singoli e gruppi	Disciplina delle comunicazioni e dei trasporti; Geografia turistica; legislazione e organizzazione turistica; tecniche di pianificazione attività; elementi di logistica; tecniche di coordinamento dei gruppi e soddisfacimento dei bisogni

Durata minima (ore): 300

Requisiti di ingresso

Titoli di istruzione	Eventuali altri requisiti aggiuntivi rispetto ai titoli di studio/formazione
ISTRUZIONE SECONDO CICLO (titolo attestante il compimento del percorso relativo al secondo ciclo dell'istruzione (sistema dei licei o sistema dell'istruzione e formazione professionale))	ALTRO Conoscenza di una lingua straniera livello B1 ()

Sbocchi occupazionali

Agenzia turistica, società di trasporto pubblico e privato, imprese di servizi turistici

4.3 Gli accompagnatori turistici in Toscana

I dati dell'osservatorio regionale sul turismo riportano un numero complessivo di 8.505 accompagnatori turistici abilitati in Toscana. Non tutti questi professionisti abilitati saranno effettivamente attivi, ma la media regionale è di un accompagnatore turistico ogni 3 milioni e 700 mila abitanti.

Abbiamo messo in relazione il numero degli accompagnatori turistici presenti in ogni provincia con il numero di abitanti e con il flusso turistico rilevato. Di seguito riportiamo i dati rilevati:

Province	Nr accompagnatori settembre 2018	Abitanti	Nr accomp./abitanti	Nr accomp./turisti
Firenze	3.924,00	1.013.260,00	258,22	1.343,15
Pisa	917,00	420.752,00	458,84	1.096,04
Lucca	532,00	389.295,00	731,76	1.942,30
Arezzo	409,00	343.449,00	839,73	1.259,44
Livorno	990,00	336.215,00	339,61	1.476,27
Pistoia	364,00	291.892,00	801,90	2.450,23
Siena	532,00	268.010,00	503,78	3.568,15
Prato	276,00	256.071,00	927,79	884,58
Grosseto	388,00	222.175,00	572,62	3.056,54
Massa	173,00	195.849,00	1.132,08	1.540,13
Toscana	8.505,00	3.736.968,00	439,38	1.619,30

Anche se la professione di accompagnatore turistico non si lega tanto a un territorio specifico, ma può spaziare a livello regionale e nazionale, si può notare come nella provincia di Lucca il numero di

accompagnatori è al di sotto della media regionale sia in relazione al numero di abitanti che al flusso annuale dei turisti, soprattutto se si tengono in considerazione i trend generali di crescita sul turismo.

Fonti:

World Travel and Tourism Council Report 2017
Rapporto del 2017 dell'Osservatorio sul mercato del lavoro del turismo in Italia
Legge regionale 20 dicembre 2016 n. 86;
Osservatorio Regionale del Turismo – Regione Toscana
Rapporto sul turismo in Toscana – Irpet 2017(Firenze, Maggio 2018)
DPGR 47/R del 7 agosto 2018;
DGR n. 1097 del 08 ottobre 2018
DGR n. 16160 del 24 ottobre 2018