STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO

QUALIFICAZIONEDIACCOMPAGNATORETURISTICO

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. DPG025/370 DEL 09.10.2026

1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZA E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO

Unità di Competenza	Unità di Risultati di Apprendimento
---	Inquadramento della professione
---	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro
Curare le relazioni con i clienti	Gestire l'accoglienza e la relazione con la clientela
	Gestire le dinamiche relazionali ed i ruoli all'interno del gruppo
	Comunicare in modo efficace anche in lingua straniera
Curareilpianodiviaggioedadempieregliaspettiamministrativielogistici del viaggio	Geografia turistica ed elementi di storia
	Il Sistema turistico
	Applicare la normativa del settore turistico
	Gestire il sistema di organizzazione e prenotazione dei servizi turistici
Accompagnare ed assistere i clienti lungo l'itinerario di viaggio	Gestire le attività di accompagnamento ed assistenza durante il viaggio
	Applicare i protocolli di sicurezza e di primo soccorso

2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 4

3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO

Diploma di istruzione secondaria superiore

- Per i cittadini italiani conoscenza di una lingua straniera almeno al livello B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento

delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.

- Pericittadinistraniericonoscenzadellalinguaitalianaalmenoallivello B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche p valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.
- Icittadiniextracomunitaridevonodisporrediregolarepermessodisoggiornovalidoperl'interaduratadelpercorsoodimostrazionedellaattesadirinnovo, documentata dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno

4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME

O.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di Apprendimento	Durata minima	di cui in FAD	Crediti Formativ
1	**Conoscenze** ◆ Orientamento al ruolo ◆ Idirittiedidoverideldatoreedelprestatoredilavoro I ◆ contratti nazionali e collettivi ◆ Il contratto a tempo determinato e indeterminato ◆ Ilcontrattodiapprendistato:caratteristiche,riferimentinormativi Gli ◆ sbocchi professionali ◆ Principi etici fondamentali	Inquadramento della professione	5	5	Non ammesso il riconoscimento di creditoformativodi frequenza
2	**Conoscenze** ◆ Elementi di comunicazione interpersonale ◆ Elementidimarketingdeiserviziesistemadiqualità ◆ Tecniche di accoglienza clienti ◆ Tecnichedicustomersatisfaction ◆ Tecniche di problem solving **Abilità** ◆ Saperaccogliereilclientesecondoregoledicordialitàe cortesia ◆ Saperascoltareedecodificarelerichiestedelclientestabilendo una relazione di empatia ◆ Utilizzarestrumentidivalutazionedellaqualitàdelservizio erogato al fine di definire modifiche o integrazioni ai servizi	Gestirel'accoglienzaelarelazioneconla clientela	30	20	Ammesso il riconoscimento di creditoformativodi frequenza sulla bas della valutazione d apprendimenti formali,nonformali ed informali. Credi con valore a priori per i possessori di qualifica di Guida ambientale escursionistica di c al Repertorio della Regione Abruzzo.

	offerti ◆ Sapergestireimprevistiedifficoltàalfinedirisolvereoevitare conflitti e reclami				
3	**Conoscenze** ◆ Tecnichedigestioneeconduzionedeigruppi Tecniche ◆ di coinvolgimento ◆ Tecnichedimediazioneegestionedeiconflitti Tecniche ◆ di Public Speaking **Abilità** ◆ Sapergestirelerelazionidigruppoalfinedicreare coinvolgimento e partecipazione ◆ Applicaretecnichedicomunicazioneefficaceeinterazionecol cliente per favorire la coesione e la partecipazione ◆ Saper coinvolgere ed animare il gruppo ◆ Sapergestireimprevistiedifficoltàalfinedirisolvereoevitare conflitti e reclami	Gestireledinamicherelazionaliediruoli all'interno del gruppo	30	15	Ammesso il riconoscimento di creditoformativodi frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali,nonformali ed informali. Credito con valore a priori per i possessori di qualifica di Guida ambientale escursionistica di cui al Repertorio della Regione Abruzzo.
4	**Conoscenze** ◆ Lingua straniera ◆ Secondalinguastraniera **Abilità** ◆ Comunicareinformascrittaeoraleinalmenoduelingue straniere	Comunicareinmodoefficaceanchein lingua straniera	50	0	Ammesso il riconoscimento di creditoformativodi frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali,nonformali ed informali. Credito con valore a priori per i possessori di qualifica di Guida ambientale escursionistica di cui al Repertorio della Regione Abruzzo.

5	**Conoscenze** • Geografiaturisticaitaliana,europeaedextraeuropea • Elementi di storia, storia dell'arte e antropologia	Geografia turistica ed elementi di storia	35	20	Ammesso il riconoscimento di creditoformativodi frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali,nonformali ed informali
6	**Conoscenze** • Tipologieecaratteristichedegliitinerari:target,tempi,difficoltà, utilites • Il sistema dell'offerta turistica • Ilsistemadeglioperatorituristici(agenzie,touroperator,guide, etc) • Offerta di ristorazione del territorio • Offerta turistica del territorio: strutture, attività, servizi • Tradizioniartigianaliedenogastronomichedelterritorio	Il Sistema turistico	40	20	Ammesso il riconoscimento di creditoformativodi frequenza solo in presenza di evidenzerelativea coerenti apprendimenti formali
7	**Conoscenze** • Elementidilegislazioneenormativaturisticacomunitariae nazionale • Elementi di Normativa doganale • Elementinormatividelsistemasanitario • Elementi normativi del sistema assicurativo **Abilità** • Individuare e comprendere le principali norme in vigore nei paesiditransitoevisita(formalitàdoganalievalutarie)alfinedi ottemperare in modo corretto gli adempimenti burocratici richiesti	Applicare la normativa del settore turistico	30	20	Ammesso il riconoscimento di creditoformativodi frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali,nonformali ed informali

8	**Conoscenze** ◆ Elementi di tecnica turistica, dei trasporti, valutaria e doganale ◆ Sistemi di trasporto, biglietti, documenti e titoli di viaggio ◆ Sistemidiprenotazioneeregistrazioneservizituristiciricettivie di intrattenimento **Abilità** ◆ Selezionarelatipologiadiitinerarioediservizidaerogarein relazione al contesto e ai clienti ◆ Studiare il percorso di viaggio e reperire informazioni di interesseturisticosullezoneesuiservizicompresinell'itinerario ◆ Conoscere e gestire le procedure di prenotazione dei servizi turistici (alberghi, teatri, escursioni etc) ◆ Pianificare e gestire le modalità ed i tempi di trasporto (tipologie di trasporto disponibili, modalità di funzionamento , tariffe, bigliettiedocumentidiviaggio)edefinireorariesostediviaggio ◆ Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice) per la gestione degli adempimenti burocratici ◆ Gestire il sistema di relazioni con i fornitori dei servizi (alberghi, ristoranti, questure, ospedali, consolati, ambasciate, associazioni etc.) al fine di agevolare l'accesso degli utenti ◆ Gestire il sistema di relazioni con gli operatori turistici (agenzie, tour operator, guide, etc) al fine di avere referenti qualificati sul territorio	Gestireilsistemadiorganizzazionee prenotazione dei servizi turistici	40	20	Ammesso il riconoscimento di creditoformativodi frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali,nonformali ed informali

9	**Conoscenze** ◆ Elementi di cartografia e orientamento ◆ Tipologiediaccompagnamentoturistico **Abilità** ◆ Trasferireinformazionidiinteresseturisticorelativeallezonedi transito coinvolgendo attivamente il gruppo ◆ Fornireindicazioniutilisull'offertaturistica(servizi,strutture, attività) del territorio in relazione alle richieste degli utenti Gestire ◆ l'utilizzo di biglietti e documenti di viaggio ◆ Conoscereeconsultarestrumentidinavigazioneperorientare gli utenti ◆ Saper gestire imprevisti o situazioni critiche	Gestireleattivitàdiaccompagnamentoed assistenza durante il viaggio	40	20	Ammesso il riconoscimento di creditoformativodi frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali,nonformali ed informali
10	**Conoscenze** ◆ Tecniche di primo intervento e pronto soccorso **Abilità** ◆ Applicare tecniche di base di primo intervento, in caso di incidente o malore da parte di uno o più turisti del gruppo ◆ Contattarecontempestivitàiservizidisoccorsocompetenti territorialmente al fine di limitare danni e conseguenze ◆ Saper gestire le formalità amministrative di carattere sanitario (soccorso, decesso) ◆ Prevedereoprevenireipericolitipicidiparticolaricontestio rischilegatiaparticolaritipologiedituristi(bambini,anziani, diversamente abili)	Applicareiprotocollidisicurezzaediprimo soccorso	15	0	Ammesso il riconoscimento di creditoformativodi frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali,nonformali ed informali. Credito con valore a priori per i possessori di qualifica di Guida ambientale escursionistica di cui al Repertorio della Regione Abruzzo.

11	**Conoscenze** • Legislazionesullasaluteesicurezzasuiluoghidilavoroe applicazione delle norme di sicurezza • Gli obblighi del datore di lavoro e del lavoratore **Abilità** • Organizzare la prevenzione in azienda • Applicareiprotocollidiprevenzioneeriduzionedelrischio professionale	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro	8	4	Ammesso credito di frequenza con valore a priori riconosciutoachiha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validitàtemporale)il corso conforme al vigente Accordo Stato - Regioni - Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art.37comma2 del D.lgs. 8 1/2008
DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICULARE			**323**	**144**	

Nota di propeduticità

Le Unità di risultato di apprendimento n. 6 e n.7 vanno svolte antecedentemente all'unità n. 8, restando libero l'ordine di realizzazione delle restanti Unità

5. TIROCINIO CURRICULARE

Durataminimatirocinio,alnettodell'eventualericonoscimentodicreditiformatividifrequenza:120ore Durata

massima tirocinio: 200 ore

6. UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 15% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curriculare

7. METODOLOGIA DIDATTICA

Le unità di risultato di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva

8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti per singola Unità di risultati di apprendimento

9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI

- Creditodiammissione:riconoscibileattraversovalutazionedegliapprendimentiformali,nonformalieinformalideirichiedentisvoltadaoperatoreabilitato,inapplicazionedella procedura regionale, con riferimento a risultati di apprendimento EQF 4.
- Creditiformatividifrequenza:Percentualemassimariconoscibile30%sulladuratadiored'aulaolaboratorio;50%sutirociniocurriculare,alnettodeglieventualicrediticon valore a priori.

10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI

Qualificazionedeiformatori,dicuialmenoil50%espertiprovenientidalmondodellavoro,inpossessodiunaspecificaedocumentataesperienzaprofessionaleodi insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento.

STANDARD MINIMO DI ATTREZZATURE: laboratorio informatico (un pc per ogni due allievi)

11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE

Documentodiformalizzazionedegliapprendimenti,conindicazionedelnumerodioredieffettivafrequenza.Condizionidiammissioneall'esamefinale:frequenzadi almeno il 70% delle complessive del percorso formativo.

12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO

Certificato di qualificazione professionale rilasciato ai sensi del D.lgs13/13