

STANDARD EUROPEO sulla FORMAZIONE MINIMA RICHIESTA alle GUIDE TURISTICHE OPERANTI NEI PAESI MEMBRI approvato dal C.E.N. (COMITATO EUROPEO di NORMALIZZAZIONE), il 7-2-2008. (*Tourism Services – Requirements for the provision of professional training and qualification programmes of tourist guides* – Norma Europea EN 15565 - 2008).

Tale Standard è stato ratificato dal presidente dell'UNI (Ente nazionale Italiano di Unificazione) ed è entrato a far parte del corpo normativo italiano in data 25-9-2008.

La presente norma europea specifica i requisiti minimi necessari per la formazione delle guide turistiche in Europa.

Tale Standard Europeo riconosce alla guida una professionalità a carattere multidisciplinare, alla cui formazione concorrono numerose materie: una guida deve sapere illustrare ed interpretare il territorio di esercizio nei suoi molteplici aspetti che includono la storia, la storia dell'arte, l'archeologia, l'architettura, il paesaggio, le istituzioni sociali e politiche del paese visitato e tutte le manifestazioni materiali ed immateriali che contribuiscono a formare l'identità culturale di un territorio. Il C.E.N. riconosce importanza alle tecniche di comunicazione, alla gestione dei gruppi, alle tematiche interculturali, materie specifiche della professione di guida. In aggiunta alle conoscenze teoriche, largo spazio è dato al training tecnico-pratico di tipo esperienziale. Il C.E.N. prevede, al fine di "creare comprensione reciproca", una padronanza fluente e non meramente scolastica di almeno una lingua straniera (proficiency).

L'Europa richiede uno standard di qualificazione professionale elevato, quale **prerequisito per un servizio di qualità.**

Interessi pubblici coinvolti

Il C.E.N., nell'introduzione, riconosce alle Guide Turistiche un ruolo importante nel fornire una corretta divulgazione del patrimonio culturale e nella promozione turistica del loro territorio: “

Le Guide Turistiche sono i rappresentanti delle città, regioni e paesi per i quali sono qualificati. Dipende ampiamente da loro se i visitatori si sentono accolti, desiderano rimanere più a lungo o decidono di ritornare. Esse contribuiscono considerevolmente alla percezione della destinazione. Le Guide Turistiche aiutano i viaggiatori a comprendere la cultura della regione visitata ed il modo di vivere dei suoi abitanti. Esse svolgono un ruolo particolare, da un lato, nel promuovere il patrimonio culturale e naturale, dall'altro, nell'aiutare la sua sostenibilità, rendendo i visitatori consapevoli della sua importanza e vulnerabilità

.”

Il programma formativo

deve essere concepito in modo da mettere in grado le guide turistiche, all'interno della loro area geografica specifica di qualifica, di :

- rappresentare la propria area geografica;

- guidare gruppi e visitatori individuali (compresi quelli con particolari necessità o "special needs") nelle visite a luoghi di particolare attrattiva culturale o naturale di un'area geografica determinata;
 - ricercare le informazioni e presentarle in maniera accurata e pertinente;
- interpretare per i visitatori il patrimonio culturale e ambientale;

- aiutare i visitatori a capire ciò che stanno vedendo;

- informare i visitatori sugli aspetti salienti del modo di vivere in quell'area geografica;

- usare il linguaggio appropriato;

- valutare il proprio pubblico;

- adeguarsi agli interessi e alle esigenze dei visitatori, selezionando le informazioni pertinenti;

- presentare le informazioni in maniera comunicativa.

Il programma comprende:

- materie di cultura generale;
- materie sul patrimonio culturale e naturale dell'area di qualificazione;
- un training tecnico-pratico.

Conoscenze teoriche generali (interculturali ed europee): storia e culture del mondo;
sistema legislativo e politico dell'Unione Europea;
religioni e movimenti filosofici;
storia dell'arte e architettura;
arti e letteratura;
geografia mondiale;
etica professionale.

Competenze Tecniche della professione di guida:

tecniche di presentazione, uso della voce;
posizionamento della guida e del gruppo;
consapevolezza del linguaggio non verbale.

Tecniche di comunicazione:

adattamento alle esigenze dei visitatori ed alle condizioni ambientali;
abilità nelle relazioni interpersonali;
selezione e presentazione ben strutturata delle informazioni;
gestione e utilizzo delle domande;
gestione dello stress e delle situazioni di emergenza;

linguaggio chiaro e conciso;

priorità visiva nelle spiegazioni.

Gestione del gruppo:

posizionamento della guida e del gruppo

approccio cortese e neutrale (rispettoso di altre convinzioni politiche e religiose);

dinamica di gruppo;

momenti di crisi e gestione del conflitto.

Guidare persone con esigenze particolari

(
special needs
):

consapevolezza dei "bisogni particolari" dei turisti;

adattamento delle visite ai disabili, gli anziani, i bambini.

Aspetti gestionali:

fondamenti di economia, con particolare riferimento al turismo mondiale;

turismo sostenibile;

aspetti contabili e fiscali dell'attività di guida;

legislazione concernente la professione di guida;

pianificazione e aggiornamento delle visite;

gestione delle situazioni di emergenza.

Materie specifiche per il territorio di esercizio

(
area specific
):

il programma deve rendere il candidato in grado di interpretare il patrimonio di un territorio e la sua sostenibilità:

storia

politica, sociale ed economica;

archeologia; storia dell'arte; architettura;

ambiente

naturale;

clima, flora e fauna;

attività produttive e loro impatto sull'ambiente;

cultura

:

arti, letteratura;

folklore, usi e costumi, tradizioni, miti;

personaggi storici, scienziati, eroi famosi, celebrità;

economia

: agricoltura, industria, servizi;

vita contemporanea

:

sistema politico e legislativo;

sistema educativo;

sistema sanitario, assistenziale e di welfare;

scienza;

tematiche interculturali;

attività del tempo libero;

tradizioni eno-gastronomiche.

Training pratico

:

Visite dimostrative

in tutti i principali luoghi e monumenti del territorio di abilitazione.

Prima parte

: il candidato assiste a visite dimostrative per imparare i vari tipi di tour in pullman e a piedi a : musei, gallerie d'arte, siti storici, siti archeologici, luoghi di importanza architettonica, culturale, siti religiosi, aree di pregio naturalistico.

Seconda parte

: il candidato, sotto la guida di un trainer, esegue tour in prima persona per mettere in pratica le conoscenze acquisite.

Conoscenze linguistiche

:

Il candidato, al fine di creare comprensione reciproca, deve poter comunicare in modo fluente nella lingua straniera e, usando la terminologia appropriata.

A) Competenze linguistiche richieste per guidare dei visitatori. Il candidato deve:

possedere un'estensione della terminologia ed una buona padronanza che permetta di esprimersi chiaramente nello stile appropriato su un'ampia gamma di argomenti, senza dover restringere ciò che vuole dire;

mantenere un elevato grado di esattezza grammaticale;

potersi esprimere fluentemente, spontaneamente e quasi senza sforzo, sia nel discutere argomenti astratti o culturali che in conversazioni casuali;

poter produrre una presentazione chiara e ben strutturata di un argomento complesso.

Queste competenze sono in conformità con il Livello C1 del Quadro di Riferimento Comune Europeo per la Valutazione delle Lingue (Common European Framework of Reference for Languages Scale) a cura del Consiglio d'Europa.

B) Le guide straniere devono conoscere la lingua del territorio di esercizio (nel nostro caso l'italiano) in modo da poter comunicare efficacemente nelle situazioni di routine e nei casi in cui si producono delle emergenze, in conformità con il Livello B2 del citato Quadro di Riferimento.

Il programma formativo deve comprendere un minimo di 600 ore di formazione. Il training di tipo

tecnico-pratico deve rappresentare il 40 % delle ore previste.

La valutazione della raggiunta qualificazione

deve avvenire mediante:

esami scritti e orali;

dimostrazione pratica sul sito, a piedi o in pullman, da parte del candidato, di almeno una visita guidata.