



Repubblica Italiana
REGIONE SICILIANA
ASSESSORATO DEL TURISMO, DELLO SPORT E DELLO SPETTACOLO
L'ASSESSORE

- VISTO** lo Statuto della Regione Siciliana;
- VISTO** il D.P. Reg. 28 febbraio 1979, n. 70, che approva il Testo Unico delle leggi sull'Ordinamento del Governo e dell'Amministrazione regionale e il D.P. Reg. 5 dicembre 2009, n. 12, con cui è stato approvato il regolamento di attuazione del Titolo II della legge regionale 16 dicembre 2008, n. 19, che modifica l'assetto organizzativo dell'Amministrazione regionale, istituendo, tra gli altri, l'Assessorato del turismo, dello sport e dello spettacolo;
- VISTA** la deliberazione della Giunta regionale n. 239 del 27.06.2019 “Regolamento di attuazione del Titolo II della legge regionale 16 dicembre 2008, n. 19. Rimodulazione degli assetti organizzativi dei dipartimenti regionali ai sensi dell'art. 13 comma 3 della legge regionale 17 marzo 2013, n. 3. Modifica del decreto del Presidente della Regione 18 gennaio 2013, n. 6 e successive modifiche ed integrazioni;
- VISTO** il D.P. Reg. n. 26/Area1/S.G. del 23 gennaio 2023, con il quale l'On. Elvira Amata è stata nominata Assessore regionale con preposizione all'Assessorato per il Turismo, lo Sport e lo Spettacolo;
- VISTO** il D.lgs 9 novembre 2007, n. 206 "Attuazione della direttiva UE relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali e della direttiva UE sulla libera circolazione delle persone;
- VISTA** la legge regionale 3 maggio 2004, n. 8 "Disciplina delle attività di guida turistica, guida ambientale escursionistica, accompagnatore turistico e guida subacquea" ed in particolare l'articolo 4 “*Definizione dell'attività di accompagnatore turistico*”, modificato con legge regionale 2 aprile 2024, n. 7, a mente della quale:
- al comma 2 “... *E' istituito presso l'assessorato regionale del turismo, delle comunicazioni e dei trasporti l'albo regionale degli accompagnatori turistici, la cui iscrizione consente l'esercizio dell'attività di accompagnatore turistico indicata al comma 1. L'iscrizione all'albo è subordinata al conseguimento dell'abilitazione di cui al comma 3*”;
 - al comma 3 “*L'abilitazione all'esercizio dell'attività di accompagnatore si consegue con la frequenza di appositi corsi, di durata non inferiore alle 300 ore, riservati a coloro i quali siano in possesso di diploma di scuola media superiore e con il superamento del relativo esame. I corsi sono organizzati previo inserimento del profilo nel Repertorio delle qualificazioni della Regione, secondo quanto disposto dall'art. 30 della legge regionale 17 maggio 2016, n. 8, d'intesa con l'Assessore regionale per il turismo, lo sport e lo spettacolo*”;
 - al comma 4 “*Con decreto dell'Assessore regionale per il turismo, le comunicazioni e i trasporti, sono individuate le certificazioni di competenza attestate da istituti di istruzione secondaria, nonché le tipologie di corsi dell'area di professionalizzazione e di corsi finanziati con risorse dei Programmi operativi nazionali organizzati dai predetti istituti,*

utili per il riconoscimento di un credito formativo valido ai fini dell'esonero parziale o totale dalla frequenza dei corsi di cui al comma 3”;

CONSIDERATO che, nell'ambito delle competenze della Regione, l'Assessorato regionale della Formazione professionale pone in essere, in base alla vigente normativa, azioni relative alla qualificazione professionale di fondamentale importanza realizzando anche corsi di formazione per operatori turistici;

CONSIDERATO che a tutt'oggi, non essendosi attivate le procedure di abilitazione previste dall'art. 4 della legge regionale 3 maggio 2004, n. 8, è stata attuata la prassi, coerente con l'evoluzione della normativa comunitaria e nazionale in materia di libera circolazione delle persone e dei servizi e professioni, di consentire l'iscrizione nell'elenco regionale degli accompagnatori turistici di soggetti abilitatisi presso altre Regioni, a seguito di espressa richiesta in tal senso, ferma restando comunque la piena validità del titolo abilitativo conseguito presso le altre Regioni su tutto il territorio nazionale, a prescindere dalla predetta iscrizione nell'elenco regionale;

RITENUTO, nelle more di una regolamentazione unitaria a livello nazionale delle professioni turistiche, attualmente disomogenea tra le varie Regioni, di dover procedere alla definizione del percorso formativo abilitante di “*accompagnatore turistico*” da inserire nel Repertorio delle Qualificazioni secondo quanto previsto dall'articolo 4 della legge regionale 3 maggio 2004, n. 8, modificato con legge regionale 2 aprile 2024, n. 7;

CONSIDERATO che i corsi, secondo le previsioni della legge regionale 3 maggio 2004, n. 8, devono avere una durata non inferiore alle 300 ore e sono da riservare a soggetti in possesso almeno del diploma di scuola media superiore;

RITENUTO opportuno che, per ragioni di maggiore qualificazione e tutela del mercato turistico, i predetti aspiranti accompagnatori turistici debbano essere in possesso di conoscenze linguistiche estese ad almeno due lingue straniere di livello minimo “B2” rilasciate da istituti autorizzati dal Ministero dell'Istruzione, Ricerca ed Università;

DECRETA

Art. 1 – Per le motivazioni in premessa specificate, nel territorio della Regione Siciliana l'abilitazione all'esercizio della professione di accompagnatore turistico, di cui all'articolo 4 della legge regionale 3 maggio 2014, n. 8, modificato con legge regionale 2 aprile 2024, n. 7, si consegue a seguito della frequenza di apposito corso di formazione di durata non inferiore alle 300 ore e superamento di un esame finale relativo all'accertamento delle conoscenze acquisite nell'ambito delle aree tematiche e delle materie di cui al programma allegato al presente decreto (Allegato A).

Gli Enti organizzatori dei corsi di formazione obbligatoria sono individuati fra gli Enti di formazione professionale regolarmente accreditati secondo quanto disposto dal D.P. Reg. 25/2015 e ss.mm.ii.

I corsi sono mirati alla preparazione di un esame finale al cui esito positivo è subordinato il rilascio dell'abilitazione all'esercizio della professione di accompagnatore turistico.

Art. 2 – I soggetti richiedenti l'ammissione al corso di accompagnatore turistico devono essere in possesso almeno del diploma di scuola media superiore e di conoscenze linguistiche estese ad almeno due lingue straniere da dimostrare attraverso certificazioni di livello minimo “B2” rilasciate da istituti autorizzati dal Ministero dell'Istruzione, Ricerca ed Università o che abbiano almeno uno dei sottoelencati requisiti:

1. abilitazione all'esercizio della professione di Guida turistica, relativamente alla lingua/e indicata/e nel titolo di abilitazione;
2. "madrelingua" non italiani in possesso di attestazione, da produrre in copia autenticata, di titolo di studio equivalente almeno alla scuola secondaria di secondo grado, conseguito nel Paese di cui alla lingua madre;
3. "madrelingua" italiani che, con riferimento alla lingua straniera prescelta, possono dimostrare di avere concluso almeno il ciclo relativo alla scuola media superiore (o equivalente) nella Nazione in cui la lingua corrente è quella indicata;
4. laurea magistrale in Lingue e Letterature straniere o equiparate, con superamento esami di lingue da riconoscere pari o superiori a 36 CFU;
5. abilitazione all'esercizio di attività di interprete o traduttore in almeno due lingue.

Art. 3 – Sono ammessi a sostenere l'esame finale di cui all'art. 1 coloro che abbiano frequentato il relativo corso di formazione e non superato il numero di assenze pari al 20% del totale delle ore previste.

Art. 4 – Sono altresì ammessi a sostenere l'esame, con esonero dalla frequenza obbligatoria dei corsi di formazione, i soggetti in possesso di attestato di partecipazione a corsi di formazione per accompagnatore turistico organizzati da altre Regioni.

Art. 5 – La commissione di esame finale di cui all'art. 1, nominata dall'Assessore regionale per l'istruzione e la formazione professionale, ai sensi dell'art. 46, comma 4 della legge regionale 15 aprile 2021 n. 9, sarà composta dal Presidente, individuato tra i dipendenti dell'Assessorato regionale per l'istruzione e la formazione professionale, da un componente esperto titolare ed uno supplente designati dall'Assessore regionale per il turismo, lo sport e lo spettacolo tra i dipendenti dell'Assessorato regionale per il turismo, lo sport e lo spettacolo, da due componenti effettivi e due supplenti indicati, tra i docenti delle materie specifiche del corso, dall'ente di formazione cui è affidato l'onere della spesa occorrente per l'organizzazione dell'esame.

Art. 6 - Il presente decreto sarà pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Regione Siciliana e sul sito del Dipartimento regionale del turismo, dello sport e dello spettacolo.

Palermo, li 07/05/2025

L'Assessore
F/to: *On. Elvira Amata*

Allegato A
PERCORSO FORMATIVO “ACCOMPAGNATORE TURISTICO”

Aree tematiche	Competenze	Numero ore MINIMO
Ruolo e quadro normativo	Conoscere e approfondire la normativa nazionale e internazionale del settore turistico, con particolare attenzione agli obblighi legali e amministrativi dell'accompagnatore.	40
Relazione con il cliente	Gestire con professionalità le relazioni con il cliente adottando tecniche di comunicazione diversificate in relazione all'utenza; accogliere i reclami da parte del gruppo accompagnato e risolvere i problemi.	50
Sicurezza e primo soccorso	Prevenire i rischi, gestire le emergenze sanitarie assumendo comportamenti idonei ad assicurare la tutela della salute del gruppo con capacità di intervento di primo soccorso in caso di incidente o malore e gestire le situazioni di emergenza.	30
Servizio di accompagnamento	Organizzare e gestire il servizio di accompagnamento adottando idonee tecniche per la creazione di itinerari dettagliati, organizzare i trasporti e gli alloggi e gestire le attività per ottimizzare l'esperienza del gruppo.	120
Adempimenti amministrativi	Assolvere agli adempimenti amministrativi, burocratici e logistici.	60
Totale ore intervento formativo		300

Area Tematica	RUOLO E QUADRO NORMATIVO
Competenza	Conoscere e applicare la normativa nazionale e internazionale del settore turistico con particolare riferimento all'esercizio della professione di accompagnatore turistico.
Abilità minime	-Identificare la normativa comunitaria, nazionale e regionale che regola l'esercizio della professione. - Esercitare la professione nel rispetto della normativa vigente; -Selezionare le risorse e le opportunità ai fini di uno svolgimento ottimale della propria attività, relazionandosi con i soggetti pubblici e privati presenti sul territorio.
Conoscenze	-Principali riferimenti legislativi e normativi per l'esercizio della professione

essenziali	di accompagnatore turistico; -Principali riferimenti legislativi e normativi (comunitari, nazionali e regionali) in materia di turismo e tutela dei beni culturali e ambientali; -Struttura e competenze delle autonomie locali.
------------	--

Area Tematica	RELAZIONE CON IL CLIENTE
---------------	---------------------------------

Competenza	Gestire con professionalità le relazioni con il cliente
------------	---

Capacità	-Adottare modalità di ascolto e comunicazione adeguate ad accogliere il cliente, acquisirne e comprenderne le richieste; - Rilevare il grado di soddisfazione del cliente; - Identificare e monitorare gli standard di qualità relativi al servizio offerto; -Adottare tecniche di comunicazione diversificate in relazione all'utenza; -Valorizzare le esperienze turistiche, fidelizzare i clienti e promuovere i servizi offerti attraverso strategie di marketing moderne. - Accogliere i reclami del cliente e risolvere i problemi.
Conoscenze	-Tecniche di base di relazione interpersonale: leadership, conflitto /negoziiazione / concertazione; -Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente; -Metodologie, strumenti e comportamenti per la rilevazione del clima, atteggiamenti ed autopercezioni in rapporto al tema della customer satisfaction.

Area tematica	SICUREZZA E PRIMO SOCCORSO
---------------	-----------------------------------

Competenza	Operare in sicurezza nel contesto lavorativo assumendo comportamenti idonei ad assicurare la tutela della salute del cliente con abilità negli interventi di primo soccorso nei casi di incidente o malore e capacità di gestione delle situazioni di emergenza.
------------	--

Capacità	-Identificare la normativa di settore; -Esercitare la professione nel rispetto della vigente normativa; -Riconoscere e valutare situazioni potenzialmente pericolose; -Adottare comportamenti adeguati a seconda delle differenti situazioni di emergenza sanitaria; -Prevenzione i rischi al fine di garantire la sicurezza dei partecipanti al viaggio.
Conoscenze	-Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza; -La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche); -Nozioni di primo soccorso sanitario.

Area Tematica	SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO
---------------	------------------------------------

Competenza	Organizzare e gestire il servizio di accompagnamento.
------------	---

Capacità	-Predisporre un servizio adeguato alle richieste e alle caratteristiche del cliente; -Intrattenere rapporti formativi e collaborativi con gli altri soggetti pubblici e privati, con i quali si concorre alla realizzazione del servizio di ospitalità; -Riconoscere le problematiche ambientali, sociali ed economiche dell'interazione tra i turisti, industria turistica e comunità ospitanti alla luce dei principi generali del "Turismo Responsabile"; -Comunicare anche in lingua straniera con terminologia tecnica. -Utilizzare applicazioni e software per facilitare la gestione finanziaria, la comunicazione con i partecipanti e il monitoraggio in tempo reale delle attività del viaggio.
Conoscenze	-Le strutture turistiche ricettive: tipologie , servizi, ecc. ; -Principi di marketing turistico; -Elementi di geografia turistica italiana ed europea – tecniche di problem-solving e decision-making; -Elementi generali di storia archeologia, geografia, folklore, tradizioni, usi e costumi dei popoli e dei paesi.
Area Tematica	ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI

Competenza	Assolvere agli adempimenti amministrativi, burocratici e logistici
------------	--

Capacità	-Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota nella gestione del denaro necessario per: strutture ricettive, ristorative, visite culturali, spettacoli, biglietti, voucher, valuta, ecc. -Provvedere alla gestione dei mezzi di trasporto e intrattenere rapporti con le strutture logistiche e di supporto; -Orientarsi tra le procedure nazionali e internazionali per supportare i clienti in caso di malattia, incidente, smarrimento o furto di documenti.
Conoscenze	- Principi di tecnica turistica; - Principi di contabilità elementare, rendicontazione, gestione del budget; - Principali riferimenti legislativi e normativi in materia sanitaria e valutaria nei viaggi all'estero.