

**D.A. n. 1269 del 10/04/2026**

**Allegato I – Profilo “Accompagnatore turistico”**

<b>Denominazione Profilo/Obiettivo</b>	<b>Accompagnatore turistico</b>	
<b>Indirizzi del Profilo (se previsti)</b>	Non previsto	
<b>Professioni NUP/ISTAT correlate</b>	5.2.3.2.0 <i>Accompagnatori turistici</i>	
<b>Attività economiche di riferimento: ATECO 2025/ISTAT</b>	79.90.03 <i>Altri servizi di accompagnamento turistico</i> 79.90.04 <i>Altre attività di assistenza turistica</i>	
<b>Area professionale</b>	Turismo e sport	
<b>Sotto-area professionale</b>	Servizi turistici	
<b>Descrizione</b>	L'Accompagnatore turistico è la figura professionale che accompagna persone singole o gruppi di persone nei viaggi sul territorio nazionale o all'estero, cura l'attuazione del programma predisposto dai soggetti organizzatori, dà completa assistenza ai singoli o ai gruppi accompagnati, fornisce elementi significativi e notizie di interesse turistico sulle zone di transito al di fuori dell'ambito di competenza delle guide turistiche e delle guide ambientali e escursionistiche.	
<b>Livello EQF</b>	5	
<b>Certificazione rilasciata</b>	Abilitazione Professionale	
<b>Processo di lavoro caratterizzante la Figura</b>	A	<b>Documentazione sulla gestione di viaggi, soggiorni, eventi</b>
	B	<b>Accompagnamento di singoli o gruppi durante viaggi, soggiorni, eventi in Italia e all'estero</b>
<b>PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITÀ</b>		<b>COMPETENZE</b>
A	<b>Documentazione sulla gestione di viaggi, soggiorni, eventi</b>	1. Conoscere ed applicare la normativa nazionale ed internazionale del settore turistico con partico-

**D.A. n. 1269 del 10/04/2026**

**Allegato I – Profilo “Accompagnatore turistico”**

<p><b>ATTIVITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Identificazione e applicazione della normativa attinente al turismo e ai trasporti.</li><li>- Identificazione di interlocutori e procedure per l'operatività del viaggio, soggiorno, evento.</li><li>- Raccolta dati a carattere geografico.</li><li>- Gestione degli adempimenti amministrativi.</li></ul>	<p>lare riferimento all'esercizio della professione di accompagnatore turistico.</p> <p>5. Assolvere agli adempimenti amministrativi, burocratici e logistici.</p>
<p><b>B</b> <b>Accompagnamento di singoli o gruppi durante viaggi, soggiorni, eventi in Italia e all'estero</b></p> <p><b>ATTIVITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Accoglienza dei partecipanti.</li><li>- Applicazione delle norme di deontologia professionale.</li><li>- Assistenza al cliente.</li><li>- Comunicazione in almeno una lingua straniera.</li><li>- Erogazione di informazioni di interesse turistico sulle zone di transito.</li><li>- Fronteggiamento degli imprevisti.</li><li>- Perfezionamento degli aspetti logistici ed organizzativi durante lo svolgimento del servizio.</li></ul>	<p>2. Gestire con professionalità le relazioni con il cliente</p> <p>3. 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.</p> <p>4. Organizzare e gestire il servizio di accompagnamento.</p>
<p style="text-align: center;"><b>COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI</b></p>	

**D.A. n. 1269 del 10/04/2026**

**Allegato I – Profilo “Accompagnatore turistico”**

1. Conoscere ed applicare la normativa nazionale ed internazionale del settore turistico con particolare riferimento all’esercizio della professione di accompagnatore turistico.
2. Gestire con professionalità le relazioni con il cliente.
3. 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.
4. Organizzare e gestire il servizio di accompagnamento.
5. Assolvere agli adempimenti amministrativi, burocratici e logistici.

**COMPETENZA N. 1**

**1. Conoscere ed applicare la normativa nazionale ed internazionale del settore turistico con particolare riferimento all’esercizio della professione di accompagnatore turistico**

<b>ABILITÀ MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificare la normativa comunitaria, nazionale e regionale che regola l’esercizio della professione;</li><li>- esercitare la professione nel rispetto della normativa vigente;</li><li>- 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.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Principali riferimenti legislativi e normativi per l’esercizio della professione di accompagnatore turistico;</li><li>- Principali riferimenti legislativi e normativi (comunitari, nazionali e regionali) in materia di turismo e tutela dei beni culturali e ambientali;</li><li>- Struttura e competenze delle autonomie locali.</li></ul>

**COMPETENZA N. 2**

<b>2. Gestire con professionalità le relazioni con il cliente</b>	
<b>ABILITÀ MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adottare modalità di ascolto e comunicazione adeguate ad accogliere il cliente, acquisirne e comprenderne le richieste;</li> <li>- rilevare il grado di soddisfazione del cliente;</li> <li>- identificare e monitorare gli standard di qualità relativi al servizio offerto;</li> <li>- adottare tecniche di comunicazione diversificate in relazione all’utenza;</li> <li>- valorizzare le esperienze turistiche, fidelizzare i clienti e promuovere i servizi offerti attraverso strategie di marketing moderne;</li> <li>- accogliere i reclami del cliente e risolvere i problemi;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecniche di base di relazione interpersonale: leadership, conflitto /negoziazione / concertazione;</li> <li>- tecniche di comunicazione e relazione con il cliente;</li> <li>- metodologie, strumenti e comportamenti per la rilevazione del clima, atteggiamenti ed autopercezioni in rapporto al tema della <i>customer satisfaction</i>.</li> </ul>
<b>COMPETENZA N. 3</b>	
<b>3. 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</b>	
<b>ABILITÀ MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificare la normativa di settore;</li> <li>- esercitare la professione nel rispetto della vigente normativa;</li> <li>- riconoscere e valutare situazioni potenzialmente pericolose;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza;</li> <li>- la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento ( generali e specifiche);</li> <li>- nozioni di primo soccorso sanitario.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>- adottare comportamenti adeguati a seconda delle differenti situazioni di emergenza sanitaria;</li><li>- prevenire i rischi al fine di garantire la sicurezza dei partecipanti al viaggio.</li></ul>	
<b>COMPETENZA N. 4</b>	
<b>4. Organizzare e gestire il servizio di accompagnamento</b>	
<b>ABILITÀ MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Predisporre un servizio adeguato alle richieste e alle caratteristiche del cliente;</li><li>- intrattenere rapporti formativi e collaborativi con gli altri soggetti pubblici e privati, con i quali si concorre alla realizzazione del servizio di ospitalità;</li><li>- riconoscere le problematiche ambientali, sociali ed economiche dell'interazione tra i turisti, industria turistica e comunità ospitanti alla luce dei principi generali "Turismo Responsabile";</li><li>- comunicare anche in lingua straniera con terminologia tecnica;</li><li>- utilizzare applicazioni e software per facilitare la gestione finanziaria, la comunicazione con i partecipanti ed il monitoraggio in tempo reale delle attività del viaggio.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc. ;</li><li>- principi di marketing turistico;</li><li>- elementi di geografia turistica italiana ed europea – tecniche di problem-solving e decision-making;</li><li>- elementi generali di storia, archeologia, geografia, folklore, tradizioni, usi e costumi dei popoli e dei paesi;</li></ul>
<b>COMPETENZA N. 5</b>	

**D.A. n. 1269 del 10/04/2026**

**Allegato I – Profilo “Accompagnatore turistico”**

**5. Assolvere agli adempimenti amministrativi, burocratici e logistici**

<b>ABILITÀ MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- 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. ;</li><li>- provvedere alla gestione dei mezzi di trasporto e intrattenere rapporti con le strutture logistiche e di supporto;</li><li>- orientarsi tra le procedure nazionali ed internazionali per supportare i clienti in caso di malattia, incidente, smarrimento o furto di documenti.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Principi di tecnica turistica;</li><li>- principi di contabilità elementare, rendicontazione , gestione del budget;</li><li>- principali riferimenti legislativi e normativi in materia sanitaria e valutaria nei viaggi all'estero.</li></ul>
<p style="text-align: center;">L'Assessore dell'Istruzione e della Formazione Professionale <b>F.to On.le Avv. Girolamo Turano</b></p>	<p style="text-align: center;">L'Assessore per il Turismo, lo Sport e lo Spettacolo <b>F.to On.le Elvira Amata</b></p>