



Projet

TRANSALP – Travail sans frontière

Analyses des compétences

Profil professionnel:

GUIDE TOURISTIQUE

Analyse réalisée par LUCA FACCENDA

Date 4 May 2006

A la suite de l'entretien:

Société: Association GIA: Association de catégorie
Guides et interprètes du Piémont

Personne interviewée: M.me Anna Gagliardi

Notes:

Activités et Tâches principales / Fonctions

Toutes les activités/tâches peuvent être résumées en quatre catégories ou fonctions fondamentales :
Coordination, transformation, maintien et innovation.

La quantité des procès à gérer et l'ampleur des fonctions remplies déterminent la complexité du rôle professionnel.

FONCTIONS:

C = coordination

Planification des activités, organisation, intégration opérationnelle, relations formelles et informelles, vérification, contrôle, gestion.

T = transformation

Exécution des tâches, gestion, emploi, modification, élaboration des inputs.

M = maintien

Gérer le fonctionnement du système et du procès du point de vue technique et social ; ex. réorganiser, reproduire, maintenir le rapport avec tierces, régler les variances, comprendre, interpréter, définir des procédures.

I = innovation

Perfectionner l'efficacité du système par la technologie, la production et l'organisation interne ; ex. la recherche.

Organiser itinéraires	C	T	M	I
Repérer les exigences des visiteurs		x		
Effectuer une reconnaissance des musées et les lieux d'art			x	
Mettre à point l'itinéraire	x			
Vérifier l'itinéraire par rapport aux exigences du groupe	x			
Programmer les temps à dédier aux différents lieux	x			
Définir le s contenus de la visite à communiquer		x		
Repérer des informations supplémentaires sur les lieux de visite				x

Organiser les journées de visite	C	T	M	I
Définir le programme de la visite	x			
Contrôler la faisabilité logistique	x			
Programmer les temps à dédier aux lieux de visite	x			
Vérifier la réservation des visites (musées et lieux historiques)	x			
Réserver les visites		x		
Réorganiser itinéraires ou visites depuis des imprévus			x	
Maintenir des rapports avec hôtels et restaurants pour résoudre d'éventuels problèmes logistiques			x	

Exposition des pièces des salles des musées ou de l'histoire lieux historiques de la ville	C	T	M	I
Accueillir le touriste dans l'horaire et le lieu de départ établi		x		
Accompagner les touristes dans les lieux prévus dans l'itinéraire		x		
Choisir les informations à fournir		x		
Exposer l'histoire et les informations des sites d'intérêt touristique		x		

Décrire les caractéristiques et les éléments de plus grand intérêt		x		
Adapter le langage au target des visiteurs/touristes (enfants, adolescents, retraites, adultes plus au moins cultivés)			x	
Distribuer matériels informatifs		x		
Collecter feed back immédiat sur l'approbation de l'itinéraire			x	
Rapports avec d'autres personnes			x	

Créer un rapport de confiance avec le groupe	C	T	M	I
Créer un rapport de connaissance avec les visiteurs			x	
Comprendre les exigences du groupe des visiteurs			x	
Savoir répondre aux attentes des visiteurs		x		
Stimuler le groupe à la curiosité			x	
Fournir indication secondaires et pratiques par rapport au lieu dans le quel on se trouve (transports, hôtels etc.)			x	

Accompagner le groupe	C	T	M	I
Faire respecter les temps du programme			x	
Gérer le rapport avec les visiteurs	x			
Gérer le transfert lié aux visites guidées	x			
Répondre aux requêtes du groupe			x	
Résoudre les imprévus			x	
Organiser et gérer les pauses	x			
Tenir le groupe uni			x	
Collecter les inscriptions, adhésions, argent		x		
Résoudre les problèmes logistiques (toilettes, lieux pour les pique niques etc.)			x	
Respecter les temps et les programmes			x	
Distribuer les chambres aux touristes			x	

Ajustement continu	C	T	M	I
Etudier de nouveaux parcours et itinéraires				x
Collecter informations sur des musées				x
Collecter informations par l'intermédiaire de newsletters ou associations de catégorie				x
Etudier contenus des disciplines historiques, artistiques et géographiques			x	
Mettre au jour ses propres compétences dans le domaine linguistique				x
Participer à des cours de formation organisé par les associations de catégorie				x
Repérer matériel documentaire			x	
Réélaborer les feed back collectés (sur la visite et sur le service offert)			x	

Compétences CLES

Savoir faire

Pour exercer les activités, quels sont les capacités opératives nécessaires ?

- communication
- production/prestation
- organisation
- contrôle
- formation

Savoir

Pour exercer les activités, quels sont les connaissances théoriques nécessaires ?

- langue italienne
- langues étrangères (une au minimum)
- informatique (de base)
- techniques :
 - connaissance du territoire
 - organisation touristique
- théoriques :
 - connaissances historiques, artistiques, naturelles et culturelles
- normatives et législatives:
 - législation régionale et nationale touristique
- sécurité :
 - notions de premier secours

Savoir être

Quels sont les aptitudes, comportements demandés ?

- caractéristiques personnelles
 - précision
 - bonne mémoire
 - ponctualité
- relation
- adaptation
- autonomie et attitude à la responsabilité

Fiche descriptive de l'emploi et des compétences

Mediare

intitulé de l'emploi	GUIDE TOURISTIQUE
définition	Le guide touristique accompagne les personnes et les groupes pendant les visites de musées, galeries d'art, monuments et sites archéologiques, en exposant leurs caractéristiques historiques, artistiques, culturelles et le paysage environnement. Généralement le guide opère dans un site précis (tandis que l'accompagnateur/trice touristique suit le groupe pendant les déplacements).
SAVOIR-FAIRE Etre capable de	<p>communication</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir s'exprimer correctement en italien - savoir soutenir une conversation en langue étrangère - savoir communiquer clairement (verbalement et non verbalement) - savoir reconnaître rapidement les caractéristiques et les exigences des visiteurs <p>production / prestation</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir interagir rapidement avec le public - savoir adapter et présenter les informations - savoir concilier exigences différentes et négocier dans le cas de contrastes <p>organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir coordonner les visites avec les organisations de référence - savoir repérer et sélectionner les informations - savoir identifier rapidement des lieux pour le stationnement de groupes nombreux <p>contrôle</p> <ul style="list-style-type: none"> - savoir identifier rapidement services et références pour exigences de routine et d'urgence - savoir utiliser les cartes et s'orienter dans le territoire <p>formation savoir se perfectionner</p>
SAVOIR Connaissances	<p>linguistiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - connaissance du langage concernant le contexte touristique - connaissance opérationnelle d'une langue étrangère - connaissance de techniques de communication <p>informatiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - notions informatiques (navigation Internet pour la collection d'informations) <p>techniques</p> <ul style="list-style-type: none"> - connaître les caractéristiques artistiques, naturelles et culturelles du territoire - connaissances historiques et artistiques des éléments objet de la visite - connaître le réseau des routes de la ville et parcours pour les bus touristiques

	<ul style="list-style-type: none"> - connaître l'organisation touristique - avoir des notions de premier secours <p>législative</p> <ul style="list-style-type: none"> - législation régionale et nationale touristique - connaître les tâches administratives liées à la profession -
<p>SAVOIR ETRE Capacité à être ou avoir l'aptitude de:</p>	<p>caractéristiques personnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> - précision - bonne mémoire - ponctualité - soigne de la personne - rigueur - flexibilité - résolution <p>relationnel</p> <ul style="list-style-type: none"> - disposition à l'écoute - capacités de communication - avoir une attitude gentille <p>adaptation</p> <ul style="list-style-type: none"> - capacité de gérer des imprévus - comprendre les exigences et s'adapter par conséquence - adapter contenus, langage et temps aux intérêts et aux situations - <p>autonomie, prise de responsabilité</p> <ul style="list-style-type: none"> - curiosité dans le repérage des informations - capacités organisationnelles - esprit d'initiative
en relation avec	agences de voyage, tour operator, associations culturelles et organismes de promotion touristique
lien hiérarchique	Répondre directement au commettant (étant normalement un travailleur autonome). Dans le cas de dépendance directe dans des musées et galeries, il travaille sous la responsabilité du responsable des ressources humaines ou du responsable du service. Dans d'autres cas il peut travailler dans une coopérative de services touristiques ou dans une association privée dont il est un associé.
éléments du contexte	Le travail se déroule à l'intérieur de musées et galeries, dans des sites d'intérêt religieux, historique et archéologique ou dans des itinéraires urbains; avec un niveau élevé d'autonomie.
moyens et outils	Cartes, mappes routières, horaires trains/autobus, annuaires avec l'indication des hôtels et des restaurants ; Internet pour le repérage d'informations à propos d'événements et de manifestations dans le territoire, téléphones et portables.
expérience préalable	habilitation au niveau départemental, liée à la participation d'un cours professionnel, à l'inscription à un registre professionnel et au paiement d'une licence annuelle. Il faut connaître au moins une langue étrangère et avoir un baccalauréat, préférablement de type touristique. Très utiles les connaissances historiques et artistiques et interprétation.

Niveau des compétences requises

Compétences CLES (principales)	niveau A	niveau B	niveau C	niveau D
SAVOIR-FAIRE				
01	maintenance			
02	réglage			
03	production / prestation			
	identification rapide des caractéristiques de l'interlocuteur	X		
	repérage des exigences des visiteurs	X		
04	conduite			
05	contrôle			
	identification rapide des lieux pour le stationnement de groupes nombreux	X		
	Savoir s'orienter	X		
06	organisation			
	Organisation des informations	X		
07	gestion			
08	communication écrite	X		
09	communication verbale		X	
	interaction rapide avec le public	X		
	Conversation agile dans une langue étrangère		X	
10	formation			
SAVOIR				
01	langue locale	X		
02	langues étrangères (une au minimum)	X		
03	logicomathématique			
04	informatique			
	Informatique de base (Interne pour la collection des informations)	X		
05	technique			
	connaître les caractéristiques artistiques, naturelles et culturelles du territoire		X	
	connaissances historiques et artistiques des éléments objet de la visite		X	
	connaître le réseau des routes de la ville et parcours pour les bus touristiques	X		
	techniques de communication	X		
	organisation touristique	X		
06	théorique			
07	normatif - législatif			
	législation régionale et nationale touristique	X		
08	qualité			
09	sécurité			
	notions de premier secours	X		
10	gestionnaire			

SAVOIR ETRE				
01	caractéristiques personnelles		X	
02	relationnel		X	
03	adaptation		X	
04	autonomie, prise de responsabilité			X