



projet

TRANSALP – Travail sans frontière

Entretien de présélection

profil professionnel:

GUIDE TOURISTIQUE

ORGANISATION RESPONSABLE: _____
(CPI, ANPE, OLYJOB)

Entretien avec: _____
(nom, prénom de l'interviewé(e))

Conduit par: _____
(nom de l'opérateur/trice)

Lieu et date de l'entretien: _____

NOTE:

SEC. 1 - Compétence de la personne en relation avec le profil professionnel

Activités principales

Organiser les visites et les itinéraires selon les intérêts des visiteurs, collecter et organiser les informations concernant le lieu de visite, accueillir et accompagner les visiteurs, fournir les informations, gérer les temps, les contenus de la visite et les exigences du groupe avec d'autres sujets (restaurants, hôtels, moyens de transport) ; repérer et fournir indications supplémentaires (par ex. transports, événements intéressants etc.), perfectionner ses connaissances du territoire et ses compétences culturelles et linguistiques.

Position dans l'organisation

Le guide touristique travaille dans le domaine de l'accueil et de la gestion du service de visites guidées dans les musées, galeries ou sites archéologiques.

Sous la responsabilité de: agences de voyage, tour operator, associations culturelles et organismes de promotion touristique. 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.

Note pour l'opérateur/trice

Relever dans les déclarations de la personne : compétences, expériences, certificats, environnement de travail, points forts de l'expérience, autres difficultés rencontrées.

déclarations de la personne:

Capacités (savoir faire) concernant procès/activités principales

Note pour l'opérateur/trice

Noter:

- a) données objectives*
- b) avis de la personne sur sa propre histoire*
- c) observations de l'opérateur/trice*

Organisation des itinéraires et des visites

Individuation des intérêts des visiteurs et des contenus de la visite, collection et organisation des informations, programmation, logistique

Noter en particulier :

- *Attention à la programmation, visite et contrôle des lieux objet de la visite*
- *Coordination avec d'autres sujets liés au tourisme*

données, commentaires, observations:

Accompagnement et communication

Accueil et rapports avec le groupe, compréhension et respect des exigences, sélection des informations, exposition, adaptation des explications, du langage et de l'itinéraire par rapport aux temps et au programme, solution de problèmes logistiques et imprévus.

Noter en particulier :

- *Attention à la satisfaction du client*
- *Capacité de communication et organisation des contenus*
- *Capacité de médiation et solution des problèmes*
- *Capacité de conversation en langue étrangère*
- *Orientation*
- *Capacité de synthèse*

Données, commentaires, observations:

Perfectionnement professionnel

Curiosité, collection et organisation de nouvelles informations, arts, histoire, géographie, nature, langues

Noter en particulier :

- *Connaissance mise à jour du territoire, événements et points d'intérêt*

données, commentaires, observations:

Connaissances CLEFS (savoirs)

Langue italienne

Langue italienne

Langues étrangères (une langue au minimum)

Techniques de communication

Connaissances des aspects artistiques, naturels et culturels du territoire de compétence

Connaissances historiques et artistiques des éléments objet de la visite

Législation régionale et nationale concernant le tourisme

Notions de premier secours

Notions informatiques (Internet pour le repérage des informations)

Réseau routier de la ville et parcours possibles pour les bus de tourisme

Noter en particulier :

- *Culture générale de base*
- *Connaissance de base d'histoire et arts*
- *Connaissance du territoire*

données, commentaires, observations:

Comportements CLEFS (savoir être)

Précision, rapidité dans la solution des problèmes, esprit d'initiative, bonne mémoire, ponctualité ;
Communication, amabilité, disposition à l'écoute;
Capacité à s'adapter, résolution, capacité organisationnelle, médiation, négociation, curiosité

Noter en particulier :

- *Autocontrôle, courtoisie et discrétion*
- *Prédisposition aux relations publiques*
- *Bonne mémoire*
- *Aptitude à la médiation*
- *Timbre et volume de voix*

données, commentaires, observations:

SEC. 2 - Qualification

Licence, certificat d'aptitude

- *Habilitation sur base provinciale et examen*
- *Cours professionnels et participation aux cours de perfectionnement*
- *Inscription au registre professionnel*
- *Diplôme préféablement de type touristique*
- *Connaissance des langues étrangères*

données, commentaires, observations:

Ressources personnelles supplémentaires a signaler

Noter en particulier :

- *Connaissance de langues émergentes (par ex. chinois, russe, japonais)*
- *Appartenance à associations professionnelles*

données, commentaires, observations:

SEC.3 - disponibilité

Espace

Orientation préférentielle:

- *jusqu'à quelle distance du lieu de résidence il est envisageable*
- *(disposé/ée a changer de résidence / jusqu'à combien de km.../ aire géographique*
- *ev. Points de référence (ex. parents domiciliés à ...)*
- *ev. transfert de la famille*

données, commentaires, observations:

Temps

Orientation préférentielle: pour combien de temps il est disposé à travailler a l'étranger (1 mois / 6 mois / 1 an / 2 ans / temps indéterminé....)

données, commentaires, observations:

Type d'entreprise

Orientation préférentielle: petite / moyenne / grande / / coop

Type de contrat

Orientation préférentielle: (temps partiel / durée déterminée / durée indéterminée /saisonnier)

- *seulement en relation avec la profession spécifique*
- *mais aussi en lien avec la profession (lesquels)*

Exigence /disponibilité pour la formation, mise à niveau, perfectionnement**Pas de disponibilité**

Points éventuels, en relation avec la constructivité du profil professionnel:

NOTE

Observations conclusives : problèmes éventuels / critiques/ motivations / ressources/ nécessités particulières / suggestions etc.

SEC.3 - Niveau des compétences

Compétences CLES (principales)	niveau A	niveau B	niveau C	niveau D
Connaissances				
Connaître les caractéristiques artistiques, naturelles et culturelles du territoire			X	
Connaissances historiques et artistiques des éléments objet de la visite			X	
Langue italienne		X		
Langues étrangères			X	
Techniques de communication		X		
Législation régionale et nationale touristique	X			
Organisation touristique		X		
Notions de premier secours	X			
Notions informatiques (navigation Internet pour la collection d'informations)	X			
Connaître le réseau des routes de la ville et parcours pour les bus touristiques		X		
Capacités				
Capacités de communication (verbale et non			X	
Interaction avec le public		X		
Identification rapide des lieux pour le stationnement de groupes nombreux		X		
Identification rapide des caractéristiques de l'interlocuteur		X		
Repérage des exigences des visiteurs		X		
Organisation des informations		X		
Orientation		X		
Conversations en langue étrangère			X	

TABLE DE REFERENCE POUR L'ATTRIBUTION DES NIVEAUX

niveau	rôle	prestation	responsabilité	complexité	relations	autonomie
A	Exécutif	Opérative	Sur les tâches	Simple (peu de variables connues)	Simplex, liées aux tâches, occasionnelles	Assujettie à supervision et contrôle extérieur
B	Qualifié	Technique	Sur les résultats d'une activité	Ampleur limitée des solutions (beaucoup de variables connues)	Multiples, liées à des activités fréquentes	Limité, contrôle sur l'activité
C	Spécialisé	Professionnelle	Sur les résultats d'un ensemble soit d'une activité soit d'une phase	Ampleur significative de solutions (présence de variables inconnues)	Négotiales, de programmation et de coordination, systématiques	Ample, contrôle sur la programmation et sur la coordination d'activités ou groupe de travail
D	Pluri-spécialisé	Professionnelle avec spécialités élevées	Sur le processus ou sur le produit	Ampleur élevée de solutions (majorité de variables inconnues)	Amplées et complexes, décisionnelles systématiques	Autonomie totale dans le cadre des délégations – sur le processus ou sur l'unité organisationnelle