

Nom del lloc

Guia de turisme

Altres denominacions: Guia local, intèrpret turístic, informador local, acompanyant de viatge

Missió

La missió del Guia Turístic és proporcionar de manera atractiva als turistes i visitants orientació precisa i rellevant sobre una destinació turística, despertant el seu interès i motivació, promovent la comprensió cultural, posant en valor els recursos turístics de la zona i assegurant una experiència positiva als turistes perquè puguin aprofitar al màxim la seua estada.

Funcions principals

És possible que una vegada analitzades les capacitats de la persona només se li assignen les tasques que pot executar amb major destresa i autonomia. Entre les principals funcions a assignar es troben:

- Planificar i organitzar de manera detallada circuits, itineraris, paquets i/o visites turístiques, incloent tant la investigació prèvia sobre les destinacions i les necessitats dels passatgers, com la cotització del producte.
- Promoure els serveis turístics dissenyats i animar als clients o intermediaris a contractar-los
- Coordinar la prestació dels serveis contractats en el pla de viatge i verificar el correcte compliment d'aquests pels diferents proveïdors, així com oferir assistència durant en el viatge resolent de manera efectiva els possibles imprevistos.
- Executar puntualment el programa d'activitats establert per l'agència de viatges o tour operador, facilitant la documentació que es poguera necessitar (mapes, entrades, horaris dels transports, números de telèfon, direccions, etc.) i controlant el pressupost establert en aquest.
- Promocionar productes, serveis, recursos naturals, culturals i esdeveniments de la destinació que milloren l'experiència de client i generen un vincle amb aquest.

- Guiar als turistes durant les visites, explicant punts d'interès, responent preguntes i brindant informació addicional sobre els llocs visitats.
- Garantir la seguretat i el benestar dels turistes durant el recorregut seguint els protocols establits i proporcionant instruccions clares sobre les regulacions, restriccions o precaucions necessàries en el desenvolupament de les activitats.
- Oferir recomanacions sobre restaurants, botigues i altres activitats locals, brindant informació útil per a enriquir l'experiència dels turistes.
- Mantenir una comunicació efectiva i establir una relació de confiança amb els turistes, fomentant un ambient amigable i acollidor.
- Realitzar informes d'experiències dels recorreguts.
- Assegurar la preservació del medi ambient, els elements culturals i altres atractius de la regió.

Formació i Experiència

- Formació professional de grau superior en guia, informació i assistències turístiques i equivalent.
- Valorable grau en Turisme, Història, Geografia o àrees relacionades.
- Certificacions o capacitat en guia turístic o interpretació del patrimoni
- Domini d'almenys dos idiomes, anglès a nivell avançat.
- Experiència prèvia com a guia turístic o en rols d'atenció al client en el sector turístic.

Competències

- Coneixement profund de les destinacions turístiques locals, la seua història, cultura, i atraccions principals.
- Coneixement dels aspectes pràctics del turisme, com a normatives, seguretat i logística de viatge.
- Coneixements en primers auxilis i seguretat en el turisme.
- Capacitat de motivar i generar vincle amb el client.
- Capacitat de persuasió i de generar confiança i credibilitat.
- Capacitat de resolució efectiva i creativa de problemes davant imprevistos.
- Habilitats organitzatives i capacitat per a gestionar grups de turistes.
- Control d'emocions.
- Gestió del temps i maneig de l'estrès.

- Habilitats comunicatives avançades a nivell oral.
- Lideratge, carisma i do de gents.
- Passió per l'atenció al client.
- Compromís i sinceritat.

Perfil d'exigències

Capacitats que el treball requereix de la persona perquè aquesta puga exercir amb eficàcia les seues tasques.

Nivells: (A) Es requereix, (B) Es requereix ocasionalment, (C) No es requereix

Capacitats requerides	Definició	A	B	C	Observacions
Destresa manual	Capacitat per a realitzar activitats que requerisquen accions coordinades, amb precisió i rapidesa manual		X		El guia a vegades ha d'assistir al turista en primers auxilis
Desplaçament	Capacitat per a caminar o desplaçar-se, utilitzant o no algun tipus d'equipament.	X			
Accés a transport	Capacitat per a accedir (accés físic) a transport públic o fer ús de vehicle particular.			X	Només es requereix per a arribar al lloc de treball
Posició	Capacitat per a adoptar o mantenir una postura determinada. Assegut: Si, Dempeus: Si, Unes altres: Especifique	X			Depèn del tour, el guia turístic ha d'adoptar la posició dempeus, ja que algunes instal·lacions turístiques no són accessibles per a persones en cadires de rodes
Força	Capacitat per a realitzar esforços físics (exercici físic / carrega-manipulació de pesos o d'objectes de gran volum).	X			És necessari en determinats tours

Capacitats requerides	Definició	A	B	C	Observacions
Tolerància	Capacitat per a suportar situacions que puguin ser generadores d'estrès, tensió o fatiga mental.	X			Depèn de la grandària i les característiques del grup
Autonomia personal	Capacitat per a actuar amb independència, sense supervisió en activitats relacionades amb l'autocura i la percepció de riscos.	X			
Relacions interpersonals	Capacitat per a iniciar i mantenir relacions amb altres persones.	X			
Orientació en l'entorn	Capacitat per a orientar-se en el mitjà on viu (barri, ciutat) i utilitzar (conèixer i usar) el transport públic (metre, autobús).	X			Sí, per a realitzar els tours i informar el públic
Maneig de diners	Capacitat per a participar en transaccions econòmiques bàsiques.	X			Transaccions econòmiques relacionades amb la gestió de les despeses i organització del tour
Aprenentatge	Capacitat per a adquirir coneixements per a fer noves tasques.	X			
Visió	Capacitat per a reconèixer o distingir objectes i colors.	X			
Audició	Capacitat per a sentir, reconèixer o discriminar sons.	X			
Comprensió verbal	Capacitat per a entendre missatges orals.	X			
Expressió verbal	Capacitat per a expressar missatges orals	X			

Condicions de treball

Equip de treball utilitzat habitualment, mobiliari, tecnologia, eines, maquinària, etc.

Mobiliari utilitzat	Tecnologia o maquinària utilitzada
Escriptori i/o taulell,	Ordinador i similars per a ús d'aplicacions de gestió del viatge, elaboració d'informes i maneig de despeses.

Condicions ambientals del lloc de treball

Condicions especials de l'entorn ambiental en relació amb els següents factors.

Factors ambientals	Sí / No	Observacions
Temperatura	Sí	El tour pot ser en l'exterior
Humitat	Sí	El tour pot ser en l'exterior
Il·luminació	Sí	El tour pot ser en l'exterior
Soroll	Sí	El tour pot ser en l'exterior
Vibracions	Sí	En determinats tours
Ambient amb condicions climàtiques extremes (pols, fum, aire condicionat, etc.)	Sí	En determinats tours

Factors de risc

Situacions de risc relacionades amb els següents factors

Factors de risc	Sí / No	Observacions
Maquinària	No	
Altures	Sí	En determinats tours
Esforços	Sí	En determinats tours
Mobilitat	Sí	Llargues distàncies caminades

Factors de risc	Sí / No	Observacions
Posició	Sí	Dempeus
Tensió, ansietat, estrès	Sí	A l'hora de fer complir el pla de viatge, durant la resolució d'imprevistos, per retards no controlables, per volum de clients.
Manipulació	Sí	De documentació
Horaris - Jornades	Sí	Treball per torns
Treball en espais interiors	Sí	
Treball en espais exteriors	Sí	
Expressió oral continuada	Sí	Lloc d'informació

Accessibilitat en el lloc de treball

Consulte l'Annex II. Recomanacions per a l'adaptació del lloc de treball.