

AVVERTENZA:

Sebbene stai per leggere il materiale d'esame in italiano, gli esami più importanti per diventare Guida Turistica Ufficiale delle Isole Canarie si sostengono in SPAGNOLO (scritto e orale), quindi ti consigliamo di studiarlo soprattutto in quella lingua.

Non esitate a contattarci se avete domande o desiderate maggiori informazioni

UNIBELIA CENTRO DE APRENDIZAJE
c/ Virgen del Pilar 26 – Las Palmas de Gran Canaria
+34 928 270538
+ 34 675 266641
info@unibelia.es
www.unibelia.es

**PROGRAMMA DI PROVE DI ABILITAZIONE COME GUIDA TURISTICA
DELLE ISOLE CANARIE**

Unità I.

Competenze, tecniche e contesto dell'esercizio. Regolamento turistico.

Tema 1.

**ORGANIZZAZIONE POLITICO-AMMINISTRATIVA DELLE ISOLE CANARIE.
ISTITUZIONI DELLA REGIONE.**

1.1. Organizzazione politico-amministrativa delle Isole Canarie.

Legge Regionale 10/1982 del 10 agosto, riveduta dalla Legge Regionale 1/2018 del 5 novembre: le Isole Canarie sono una nazione e una Regione (*Comunidad Autónoma*) all'interno dello Stato spagnolo, composta da otto isole (El Hierro, La Palma, La Gomera, Tenerife, Gran Canaria, Fuerteventura, Lanzarote e La Graciosa) e cinque isolotti (Lobos, Alegranza, Montaña Clara, Roque del Este e Roque del Oeste).

I compiti principali della Regione delle Isole Canarie sono:

- Difesa degli interessi canari.
- Solidarietà tra il popolo canario.
- Sviluppo equilibrato tra le isole.
- Cooperazione con altri popoli.

La Regione a Statuto Speciale delle Isole Canarie ha una propria bandiera: tre strisce di uguali dimensioni e, partendo dal pennone, i colori bianco, blu e giallo. Il suo emblema: sfondo azzurro con sette isole d'argento, sopra la corona reale spagnola con il motto "Océano" e ai lati due cani in piedi con collare.

Titolo I dello Statuto Regionale: le isole sono gli elementi dell'organizzazione territoriale della Comunità Autonoma delle Isole Canarie. I poteri legali attribuiti dal Parlamento delle Isole Canarie saranno esercitati dai *Cabildos*, organi di governo, di amministrazione e di rappresentanza di ciascuna isola.

Esistono quattro livelli di organizzazione territoriale:

- La Regione.
- Due Province.
- Sette *Cabildos* (uno per isola, Lanzarote e La Graciosa hanno lo stesso *Cabildo*).
- I Comuni (88 in totale) o Associazioni dei Comuni (*Mancomunidades*).

1.2. Istituzioni della Regione delle Isole Canarie.

Poteri politici:

- Legislativo (Parlamento delle Isole Canarie).
- Esecutivo (Governo delle Isole Canarie).
- Giudiziario (Corte Superiore di Giustizia delle Isole Canarie).

Legislativo: il Parlamento delle Isole Canarie è composto da 70 deputati regionali: 15 per Gran Canaria e 15 per Tenerife, 8 per Lanzarote, 8 per La Palma, 8 per Fuerteventura, 4 per La Gomera e 3 per El Hierro. I restanti nove seggi sono assegnati dalla circoscrizione elettorale complessiva delle Isole Canarie. I deputati sono eletti a suffragio universale ogni quattro anni e hanno la loro sede a Santa Cruz di Tenerife. Le funzioni del Parlamento delle Isole Canarie sono:

- Potere legislativo.
- Approvare il bilancio.
- Controllare il Governo Regionale.
- Nomina i senatori per il Senato Nazionale a Madrid.

Competenze, tecniche e contesto dell'esercizio. Regolamento turistico.

Tema 2.

LEGGE 7/1995 IN MATERIA DI TURISMO NELLE ISOLE CANARIE.

2.1. Legge 7/1995 sulla gestione del turismo nelle Isole Canarie.

La legge mira a regolamentare la concorrenza, la gestione e la promozione del turismo. Obiettivi:

- Delimitazione delle competenze nel turismo.
- Organizzazione, regolamentazione, classificazione e controllo delle attività turistiche.
- Creazione, conservazione, miglioramento, utilizzo e tutela delle risorse e dell'offerta turistica.
- Promozione del turismo.
- Garanzia e tutela dei diritti del turista.
- Tutela dell'ambiente e conservazione della natura, del paesaggio e della cultura.
- Linee guida per la gestione delle infrastrutture territoriali e urbane.
- Formazione tecnico-professionale dei professionisti del turismo.
- Regime delle sanzioni nel turismo.
- Trattamento unitario della promozione turistica al di fuori dell'Arcipelago Canario.

2.2. Soggetti alla legge:

- Tutti gli enti, aziende e le pubbliche amministrazioni.
- Aziende turistiche di qualsiasi tipo.
- Società complementari per il tempo libero.
- Agenzie di viaggio, tour operator e società di intermediazione, nonché le strutture presso le quali svolgono tale attività.
- Esercizio professionale di tecnici, informatori, guide, interpreti, animatori e altro personale dedicato all'accompagnamento e all'informazione turistica.
- Spa, piscine, parchi acquatici, strutture turistico-sportive, parchi zoologici e botanici e centri ricreativi.
- Qualsiasi altra società o attività direttamente o indirettamente collegata con il turismo.

2.3. Amministrazioni competenti in materia turistica:

- Pubblica amministrazione.
- *Cabildos*.
- I Municipi e i Comuni.
- Enti autonomi ed enti di diritto pubblico per la gestione del turismo.

2.4. Diritti e doveri in materia di turismo.

Doveri in generale:

- Salvaguardare l'ambiente e i valori ecologici.
- Proteggere le manifestazioni culturali e i modi di vita tradizionali.
- Conservare e ripristinare i beni legati al turismo.

Diritti dell'utente turistico, cioè la persona che utilizza gli stabilimenti e i beni turistici o riceve servizi come cliente:

- Ricevere informazioni in precedenza, veritiere e complete.
- Ricevere beni e servizi in corrispondenza alla categoria scelta.
- Garanzie sulla tranquillità, sicurezza e privacy.
- Formulare reclami o denunce, attraverso appositi moduli ufficiali.

2.5. Qualifiche professionali.

Titolo di studio o titolo accademico in conformità alle normative statali e dell'Unione Europea.

2.6. Tutela dell'ambiente, dei paesaggi, degli spazi pubblici, della cultura e dell'immagine delle Isole Canarie:

- Attività turistiche soggette a normative in materia di ambiente e conservazione della natura, pubblica salute, rifiuti solidi, salubrità dell'acqua, purezza dell'aria e del suolo, conservazione delle aree naturali protette, difesa della flora e della fauna.

- Pubblicità turistica ingannevole e qualsiasi manifestazione culturale straniera controproducente.

- Spazi pubblici in aree turistiche pulite e in buono stato (fermo restando il dovere e gli accordi delle pubbliche amministrazioni con le imprese turistiche).

- Immagine delle Isole Canarie come bene collettivo protetto dalla legge, le azioni lesive dell'immagine turistica saranno considerate reati turistici.

2.7. Infrazioni e sanzioni in materia di turismo.

Possono essere considerati come:

- Molto gravi (i danni colpiscono la salute o la sicurezza degli utenti turistici).
- Gravi (carenze nella fornitura di servizi).
- Minori (trattamento maleducato, mancanza di pubblicità, mancanza di informazioni, ecc.).

Dettagli e criteri devono essere inclusi nella delibera sanzionatoria. Le infrazioni alla disciplina turistica possono essere:

- Avvertenza (presunto reato minore).
- Sanzione, a secondo i danni:
- Reato minore, fino € 1.500.
- Reato grave, tra € 1.501 e € 30.000.
- Reato molto grave, tra € 30.001 e € 300.000.

Le infrazioni alla disciplina turistica possono essere per:

- Danni.
- Trascendenza.
- Recidiva.
- Intenzionalità.
- Profitto illecito.
- Posizionamento sul mercato.
- Impatto sull'immagine turistica.

Parallelamente alla sanzione economica, sospensione temporanea dell'attività nei reati gravi o molto gravi della durata di:

- Un giorno e sei mesi se c'è recidività e reati gravi.
- Sei mesi e un anno se c'è recidività e reati molto gravi.

In gravissime infrazioni, e con evidenti gravi danni per gli interessi turistici delle Isole Canarie, chiusura definitiva per tre anni.

Gli importi delle sanzioni possono essere rivisitati dal Governo delle Isole Canarie.

2.8. Ispezione turistica:

- Verifica del rispetto degli obblighi.
- Verifica dell'esistenza di infrastrutture ed erogazione dei servizi obbligatori.
- Ottenere e canalizzare informazioni relative al turismo.
- Garantire l'uguaglianza degli standard negli stabilimenti e nelle attività.
- Qualsiasi altra funzione di ispezione.

Possono essere impiegati:

- Registri di ispezione.
- Visite di verifica.
- Emissioni di rapporti.
- Citazioni agli imprenditori.

**PROGRAMMA DI PROVE DI ABILITAZIONE COME GUIDA TURISTICA
DELLE ISOLE CANARIE**

Unità I.

Competenze, tecniche e contesto dell'esercizio. Regolamento turistico.

Tema 3.

**DECRETO 13/2010 DELL'11 FEBBRAIO CHE REGOLA L'ACCESSO
ED ESERCIZIO DELLA PROFESSIONE DI GUIDA TURISTICA
NELLE ISOLE CANARIE.**

Capo I - Disposizioni generali.

Art.1 Finalità e ambito.

Regolamentare l'accesso e l'esercizio della professione di guida turistica nelle Isole Canarie.

Art.2 Professione.

2.1. Esercitata da coloro che soddisfano i requisiti.

2.2. Assistenza, informazione, interpretazione e promozione del patrimonio culturale e naturale fornito agli utenti turistici in escursioni e circuiti.

2.3. Possesso di autorizzazione o qualificazione secondo l'Art.11 Direttiva 2005/36/CE del 7 settembre 2005 del Parlamento Europeo, Direttiva 2006/100/CE del 20 novembre 2006 del Consiglio Europeo e Art.19.3 del Decreto 1837/2008.

2.4. Esenzioni per l'accesso alla professione di guida turistica.

2.5. Visite in aree naturali protette secondo le normative che ne regolano l'accesso.

Art.3. Esclusione.

Semplici servizi di accompagnamento, attività occasionali di docenti professionisti o dipendenti pubblici, attività svolte da personale culturale.

Art.4. Qualifique.

Qualificazione da parte del Governo delle Isole Canarie attraverso degli esami.

Capo II - Libertà di stabilimento.

Sezione 1 - Qualifica delle guide turistiche.

Art.5 Requisiti per la qualifica.

5.1. Soddisfare i requisiti e superare gli esami di qualificazione.

5.2. Requisiti:

- Nazionalità spagnola o europea.
- Adulto.
- Possedere uno dei seguenti titoli:
 - Laurea in qualunque disciplina o diploma turistico, e la corrispondente omologazione se è un titolo di studio non dell'Unione Europea.
 - Master in qualunque disciplina, e la corrispondente omologazione se è un titolo di studio non dell'Unione Europea.
 - Tecnico turistico superiore, e la corrispondente omologazione se è un titolo di studio non dell'Unione Europea.

5.3. Le guide turistiche ufficiali di altre regioni spagnole o le guide turistiche ufficiali di altri Paesi dell'Unione Europea possono anche esercitare nelle Isole Canarie, verificata le loro credenziali attraverso cooperazione amministrativa.

Art.6. Programma delle prove.

Ogni anno la *Consejería de Turismo, Industria y Comercio* approverà il programma delle prove, strutturate in moduli e unità.

Art.6bis. Requisiti linguistici.

6.1. B1 di spagnolo e B2 di un'altra lingua.

6.2. Accreditemento linguistico tramite un apposito esame orale.

6.3. Sono esclusi dall'esame orale coloro che abbiano:

- Lauree o certificati ufficiali di lingue diverse dallo spagnolo.
- Titoli di studio rilasciati in un'altra lingua diversa dallo spagnolo.

6.4. Coloro che hanno un accreditemento nella lingua dei segni sarà accreditemato in altro modo.

Art.7. Convocazione degli esami.

7.1. La corrispondente *Dirección General* convoca gli esami.

7.2. Nessun numero massimo di candidati.

7.3. Durata, forma, qualifica, luogo e documentazione necessaria verrà annunciata in ciascun bando.

Art.8. Delibera.

8.1. Dopo la consegna di documentazioni e fatti gli esami, i risultati saranno pubblicati nel *Boletín Oficial de Canarias (BOC)*.

8.2. Una volta pubblicato nel *Boletín Oficial de Canarias (BOC)*, non è possibile presentare ricorso.

8.3. Iscrizione al *Registro General Turístico*.

Art.9. Tesser.

9.1. Rilascio della tessera con fotografia.

9.2. Validità di cinque anni, prorogabile.

Sezione 2 - Riconoscimento delle qualifiche professionali.

Art.10. Procedura di qualificazione diretta.

Art.11 Qualifica per riconoscimento.

11.1. Possono essere guide turistiche ufficiali delle Isole Canarie coloro che

- già sono guide turistiche in altri Paesi europei.
- hanno lavorato come guide turistiche per due anni consecutivi in Paesi europei con normative non regolamentate.

11.2. Prove pratiche o attitudinali.

Capo III - Prestazione dei servizi.

Art.12 Prestazione dei servizi.

12.1. Le guide di altri Paesi europei possono fornire servizi temporaneamente nelle Isole Canarie.

12.2. Coloro che hanno lavorato come guide turistiche per due anni consecutivi in Paesi europei con normative non regolamentate, possono fornire servizi temporaneamente nelle Isole Canarie.

Art.13 Dichiarazione preventiva.

13.1. La dichiarazione preventiva deve essere presentata alla Dirección General competente.

13.2. Le dichiarazioni saranno registrate nel *Registro General Turístico*.

Capo IV - Condizioni di esercizio.

Sezione 1 - Diritti e doveri delle guide turistiche ufficiali.

Art.14. Obblighi delle guide turistiche ufficiali.

Durante lo sviluppo dell'attività professionale, si deve:

- Fornire ampie spiegazioni, obiettive e veritiere.
- Agire diligentemente, prestando attenzione e offrendo assistenza.
- Portare la tessera di guida ufficiale di turismo in un luogo visibile.

Art.15. Diritti delle guide turistiche ufficiali.

Durante lo sviluppo dell'attività professionale, si deve:

- Stabilire i propri criteri adattati alla propria conoscenza.
- Essere inseriti negli elenchi ufficiali.

Sezione 2 - Qualità dei servizi.

Art.16 Requisiti di qualità.

16.1. Una guida turistica ogni 60 persone o unità di trasporto, con l'obbligo verso le agenzie di viaggi o tour operator di assumere guide turistiche ufficiali quando effettuano escursioni o visite.

16.2. Agenzie di viaggio o tour operator devono archiviare e disporre delle schede con le escursioni, le visite e le relative guide.

16.3. In occasioni speciali o eccezionali può fare di guida turistica una persona non qualificata come tale.

16.4. Il numero massimo di lingue per guida e gruppo sarà di tre; nel caso della presenza di più di tre lingue nello stesso gruppo, verrà utilizzata un'altra guida turistica ufficiale.

16.5. In semplici spostamenti, non ci sarà bisogno di una guida turistica ufficiale.

Art.17. Valutazione della qualità del servizio.

La pubblica amministrazione delle Isole Canarie promuoverà la qualità del servizio turistico su base volontaria attraverso:

- Certificazione, tramite organismi accreditati.
- Elaborazione di carta di qualità.

Disposizioni aggiuntive.

I) regime applicabile alle guide autorizzate; II) ultimo bando per la prova attitudinale senza esami per quelle guide che hanno esercitato prima del 2010; III) elaborazione elettronica tramite piattaforma tecnologica; IV) incoraggiamento a un percorso formativo (diplomi in varie discipline).

Interessante?

Hai più materiale a tua disposizione sul nostro sito web, più completo nell'opzione di pagamento e ancora più completo se segui il nostro corso online:

- Totale disponibilità oraria.
- Totale disponibilità geografica (puoi seguire questo corso anche al di fuori delle Isole Canarie)
 - Note più dettagliate.
 - Schemi e FAQ
 - Metodologia di studio.
- Tutorial virtuali e presenziali.
 - Video.
- Simulazione di esame.
 - E molto altro!

Non esitate a contattarci in spagnolo se avete domande o desiderate maggiori informazioni

UNIBELIA CENTRO DE APRENDIZAJE
c/ Virgen del Pilar 26 – Las Palmas de Gran Canaria
+34 928 270538
+ 34 675 266641
info@unibelia.es
www.unibelia.es