

CODICE DI DEONTOLOGIA PROFESSIONALE

Le guide turistiche sono ambasciatori di cultura e veicolano messaggi di pace e fratellanza, favoriscono la comprensione della cultura di un territorio, la sua storia, gli usi, i costumi, le tradizioni... rendendo accessibili i contenuti esposti a pubblici diversi e differenziati per età, estrazione sociale, appartenenza linguistica, religiosa, ecc.

Non istigano alla violenza, al razzismo, ai comportamenti lesivi dei diritti umani. Educano al bello ed al buono favorendo la diffusione di conoscenze e contenuti di alto valore socio-culturale.

Si uniformano ai principi contenuti nella Carta dei Diritti dell'Uomo e nella Convenzione Internazionale per i Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza e li rispettano. Conoscono, rispettano le Convenzioni Internazionali sulla protezione del patrimonio culturale mondiale. I soci nello svolgimento della propria professione devono rispettare i principi fondamentali della Costituzione e le leggi del nostro paese.

Poiché, al momento attuale, la professione di Guida Turistica è una professione amministrativamente disciplinata e la tenuta degli Albi o degli Elenchi della categoria è affidata alle Regioni o alle Province, così come la vigilanza ed il controllo sono ad esse affidati o delegati ai Comuni, la categoria delle Guide Turistiche non ha, come le Guide Alpine, un organismo di autogoverno o autodisciplina.

Tuttavia, la categoria ha sentito da sempre il bisogno di integrare le norme di legge che disciplinano la professione, con altre norme di deontologia professionale, non scritte, alle quali il comportamento dei professionisti deve adeguarsi nell'esercizio della professione, e che sono l'applicazione dei principi contenuti nel codice civile e nelle leggi sulla professione.

L'elencazione dei punti basilari della deontologia professionale integra norme già scritte con il frutto di analisi delle concrete situazioni concernenti l'attività professionale, nonché di comportamenti deontologici acquisiti.

Nel formulare l'elencazione è stata tenuta presente la natura della professione di Guida Turistica e la sua interazione con il patrimonio dei beni e dei valori, oggetto della professione, esaminati in altra sede.

Premesso che la professione di Guida Turistica si esplica tramite un rapporto interattivo ed interpersonale,

possiamo focalizzare i poli in relazione fra di loro nei:

- professionisti;
- clienti;
- beni culturali e ambientali, e valori di cui tali beni sono portatori, oggetto della professione.

Per un corretto comportamento interpersonale ed interattivo, il professionista deve, in primis, acquisire la coscienza della natura e della dignità della propria professione, per operare nel:

- rispetto di se stesso e dei propri colleghi;
- rispetto dei clienti;
- rispetto dell'oggetto della professione.

Per ciò stesso, alla base dei comportamenti deontologicamente corretti, stanno i principi fondamentali del rispetto della verità, lealtà e onestà.

-Il rispetto di se stessi e dei colleghi presuppone la non accettazione di compromessi lesivi di un corretto esercizio delle funzioni e dei modi di esercizio propri della professione, fra i quali i limiti dell'ambito territoriale di esercizio per il quale sia stata acquisita l'abilitazione, il rispetto degli accordi presi e della concorrenza leale. Il professionista tenga sempre presente che un suo comportamento scorretto danneggia tutta la categoria.

-Il rispetto del cliente richiede che il proprio compito sia svolto, in base agli accordi presi, con puntualità, con la debita preparazione, ma anche con calore umano e con sensibilità, adeguando il proprio linguaggio ed il proprio vocabolario alle conoscenze linguistiche e culturali della clientela presente, prestando particolare attenzione alla psicologia nonché alle condizioni fisiche del pubblico.

Richiede inoltre che ci si astenga dall'esprimere giudizi personali che possano toccare la sensibilità del cliente in materia religiosa, politica o di altra natura, pur nella libertà di espressione.

Richiede, da parte del professionista, non uno sfoggio di erudizione, bensì un educare all'apprezzamento di ciò che si sta illustrando ed alla salvaguardia dei valori rappresentati dai beni oggetto dell'illustrazione.

-Il rispetto per la materia oggetto della professione presuppone che l'informazione sia data oggettivamente corretta e non distorta per convincimenti o interessi personali, politici o altro; che essa sia fornita seguendo criteri scientifici nella scelta delle fonti, sia in merito a dati storici, scientifici e tecnici, che in merito all'attualità, appurando l'attendibilità delle fonti.

Il pubblico per il quale opera la Guida Turistica è vastissimo e l'esercizio della professione può

essere espletato a favore di persone singole o in gruppo in occasione di :

- visite guidate di programmi culturali;
- visite guidate programmate per viaggi a scopo culturale;
- visite guidate programmate per viaggi di pura evasione, congressi o altre manifestazioni;
- visite guidate a carattere didattico per le scuole, università e altri istituti di istruzione;
- visite guidate per gruppi di persone in pellegrinaggio;

per elencare i casi principali.

Poiché gran parte delle visite sopra elencate vengono effettuate per persone provenienti da altre località, spinte dalle più svariate motivazioni, abbiamo quindi un incontro fra persone in mobilità e persone che svolgono attività ricettiva e di accoglienza.

Se il viaggio è apparso ed appare da sempre un momento formativo della personalità, di maturazione dell' uomo ed uno dei più validi strumenti integrativi per l'apprendimento, è in particolare molto importante l'incontro con la Guida Turistica, affinché tutto ciò si realizzi. Perciò, anche se il lavoro e l'attività professionale devono soddisfare le necessità primarie di sopravvivenza della persona, non devono comunque essere dominati da un'ottica esclusivamente economica, ma essere apprezzati anche in quanto mezzi per lo sviluppo della propria ed altrui personalità e come servizio sociale reso alla comunità.

PUNTI FONDAMENTALI PER UN COMPORTAMENTO DEONTOLOGICAMENTE CORRETTO

1. La Guida Turistica è responsabile della proprio operato nei confronti del cliente. Si assume incarichi che sia obiettivamente in grado di svolgere con cura e specifica competenza; opera nel rispetto delle idee e delle credenze dei propri clienti. Si comporta lealmente con i colleghi.

Lo stesso rispetto è dovuto anche ai colleghi ed a tutto il personale coinvolto negli itinerari e nei percorsi di visita appartenente a siti, aree archeologiche, monumentali, musei, ecc. La guida, per quanto possibile, deve adottare un comportamento improntato alla correttezza ed alla disponibilità nei riguardi di coloro che:

- sono preposti (Enti pubblici e/o privati) alla salvaguardia del patrimonio culturale ed ambientale e con la Protezione Civile;
- personale di custodia e vigilanza di siti, aree archeologiche, beni immobili, complessi ambientali
- deve avvertire, appena può, di situazioni di pericolo o di danno i soggetti preposti o interessati;
- deve dare le informazioni necessarie alla sicurezza di altre persone;
- deve contribuire al rispetto dell'ambiente e delle popolazioni.

I soci sono tenuti a segnalare all'Associazione ogni occasione in cui sono incoraggiati a comportarsi in maniera non conforme al presente codice deontologico.

2. La Guida Turistica non svolge prestazioni professionali in condizioni di manifesta e conclamata incompatibilità, in contrasto con norme specifiche che lo vietino e senza l'autorizzazione delle competenti autorità; non si sottomette a richieste del cliente che siano volte a contravvenire leggi, norme e regolamenti vigenti o siano in palese contrasto con la funzione pubblicistica della professione, o che comportino offesa al prestigio del professionista o della categoria.

Non fa concorrenza alle agenzie di viaggio organizzando in proprio proposte di pacchetti turistici.

3. La Guida Turistica non dà avallo implicito o esplicito al lavoro svolto da persone non autorizzate.

4. La Guida Turistica definisce esplicitamente e in precedenza, con il cliente, nel rispetto delle norme vigenti, i termini della propria prestazione professionale e svolge quest'ultima in conformità agli impegni assunti.

5. La Guida Turistica può farsi sostituire, nello svolgimento dell'incarico ricevuto, da persona abilitata in possesso della licenza prevista per l'esercizio della professione, previa comunicazione al cliente.

6. La Guida Turistica chiamata a sostituire un altro professionista in un incarico, ne informa il professionista stesso e si accerta se e perché l'incarico sia stato revocato esplicitamente.

7. La Guida Turistica evita ogni forma di concorrenza illecita nei riguardi dei colleghi e non formula nei loro confronti critiche denigratorie o che non siano improntate alla più rigorosa correttezza, nella forma e nella sostanza, in merito a comportamenti professionali.

8. La Guida Turistica è compensata per le prestazioni professionali a norma delle vigenti tariffe e, nel rispetto della concorrenza leale, non concede sconti sui minimi tariffari, salvo le eccezioni contemplate.

9. Quando la Guida Turistica esplica la propria attività tramite l'ausilio di un interprete, è tenuta alla sua costante presenza accanto all'interprete, ma ha anche il diritto- dovere di fornire all'interprete tutte le spiegazioni attinenti all'espletamento del suo compito professionale. Un comportamento difforme da quanto sopra esposto è passabile di deferimento all'autorità competente.

10. La Guida turistica, con la diligenza dovuta, adotta tutte le precauzioni affinché i propri clienti non si trovino in situazioni di pericolo. Pur non potendo mai prevedere in modo totale i rischi, né garantire al proprio cliente la sicurezza assoluta deve comunque usare perizia e prudenza nella gestione degli itinerari proposti alla propria clientela. Può mettere a disposizione il proprio veicolo osservando le norme in vigore.

11. La Guida turistica si mantiene costantemente aggiornata per quanto riguarda le materie di sua specifica competenza (storia, arte, archeologia, architettura, antropologia, geografia, teologia, lingue straniere, ecc.) e di provvedere alla propria formazione permanente anche ampliando le capacità di promozione e marketing. Inoltre, nel caso di clientela speciale (anziani, scuole, disabili, ecc.), deve curare tutti quegli aspetti (relazionali, educativi, contenutistici; ecc.) relativi al proprio pubblico di riferimento.

12. La Guida turistica si presenta in modo adeguato e consono allo svolgimento della professione.

13. La Guida turistica indossa il patentino ed espone il cartello Argts sul bus se le condizioni lo consentono.

14. La Guida turistica dovrebbe evitare l'uso del cellulare, eccezion fatta per le chiamate relative al servizio e ai casi di urgenza.

15. La Guida turistica, socio/a, non pretende provvigioni da ristoranti, negozi, attività commerciali con i quali entra in contatto durante l'attività professionale. Può eventualmente suggerire ai clienti, solo se espressamente richiesto dagli stessi, negozi e attività commerciali o botteghe artigiane per soddisfare specifiche richieste oppure se il tour lo permette (tour come personal shopper, tour enogastronomici, ecc.).

La non osservanza dei principi, delle regole e delle consuetudini prescritti dal presente codice può configurare un abuso o una mancanza che danneggia la figura della guida turistica così com'è definita dallo Statuto.

Gli abusi, le mancanze o qualunque altro comportamento in contraddizione con quanto previsto dal presente codice saranno valutati dal Collegio dei Probiviri.

Il Collegio dei Probiviri dopo aver valutato le irregolarità nel comportamento dei soci è tenuto ad informarne il Consiglio Direttivo, e poi ad attuare i provvedimenti disciplinari previsti dallo Statuto.