

# Promemoria Accompagnatori

## VACANZE STUDIO 2024



Cari Accompagnatori,

Grazie in anticipo per aver scelto di collaborare alla realizzazione delle vacanze studio 2024.

Noi abbiamo dedicato la massima cura alla programmazione di tutti i servizi e rivolgeremo una altrettanto meticolosa attenzione a ogni singolo programma in corso d'opera.

Contiamo adesso sul vostro entusiasmo, sulla capacità di motivare il gruppo e armonizzarne le aspettative per garantire a ciascun partecipante una esperienza indimenticabile.

Condividerete con il vostro gruppo ogni momento del soggiorno, promuovendo l'integrazione dei più timidi e tenendo a freno le intemperanze dei più esuberanti.

Durante lo svolgimento del vostro incarico, rappresenterete inter•studioviaggi e pertanto ci aspettiamo che siate solidali con noi in ogni circostanza. In nessun caso è utile o produttivo mettersi contro l'organizzazione o screditarla di fronte agli studenti o al personale locale, anche nella spiacevole evenienza in cui si verificasse un contrattempo o un disguido.

**Occupate quindi una posizione chiave all'interno della struttura organizzativa e pertanto, anche se siete già esperti, vi preghiamo di dedicare un po' di tempo e di attenzione a questo "promemoria".**

Vi ringraziamo per il vostro prezioso contributo e sin da ora vi auguriamo buon viaggio e buon soggiorno con inter•studioviaggi!

## Se accompagnate un gruppo di vostri studenti

Avrete probabilmente modo di incontrarli insieme ai loro genitori prima della partenza.Cogliete l'occasione per prepararli in anticipo all'esperienza all'estero, illustrando loro aspetti culturali e modalità di vita diversi dai nostri. Questo li aiuterà ad ambientarsi più in fretta, una volta arrivati a destinazione. Orientare correttamente le attese dei ragazzi e delle loro famiglie vuol dire garantirne la piena soddisfazione.

## Se viaggiate con ragazzi che vi sono stati affidati

da inter•studioviaggi, li incontrerete per la prima volta in aeroporto / centro di raccolta insieme ai loro familiari. Rendetevi subito disponibili e rassicuranti nei confronti dei genitori, che avranno piacere di conoscere chi si occuperà dei propri figli durante il viaggio. Sin dal primo momento fate in modo che i ragazzi riconoscano il vostro ruolo di guida e di garanti del rispetto delle regole e delle disposizioni cui nessuno è autorizzato a sottrarsi.





## Informazioni utili sulla destinazione

Rimandiamo alle **“Informazioni Utili Vacanza Studio”** per gli studenti in merito ai DOCUMENTI DI ESPATRIO, ABBIGLIAMENTO CONSIGLIATO, VALUTE, TELEFONO, FUSI ORARI e VOLTAGGIO.

Raccomandiamo anche a voi di verificare la validità del vostro documento di espatrio. Per qualsiasi dubbio consultate il sito della Polizia di Stato o rivolgetevi alla Questura locale.

**In qualità di accompagnatori, rendetevi disponibili a fornire il vostro documento d'identità ai genitori che dovessero farne richiesta per sottoscrivere la dichiarazione di accompagnamento necessaria per i minori di 14 anni che si recano all'estero senza i genitori.**  
<https://www.poliziadistato.it/articolo/191>



## Check-list

Prima della partenza riceverete in formato elettronico la seguente documentazione:

- Foglio notizie con i dettagli del viaggio;
- “Informazioni Utili Vacanza Studio” per la vostra destinazione;
- Lista partecipanti con relativi recapiti in Italia;
- Elenco delle famiglie ospitanti (per i gruppi che risiedono in famiglia);
- Dettagli transfer;
- Elenco contatti di emergenza;

In aeroporto/centro di raccolta vi verranno consegnati:

- Zainetto;
- 2 etichette bagaglio;
- Lanyard e nameTag;
- Cartello ISV;



## In partenza dall'Italia

Fate in modo di trovarvi al **luogo di incontro designato** un po' in anticipo rispetto all'orario di incontro con i ragazzi indicato sul foglio notizie.

- Presentatevi al nostro assistente, del quale avrete ricevuto nome e numero di telefono e concordate modalità di collaborazione per la distribuzione del materiale;
- Indossate il lanyard e rendetevi riconoscibili al gruppo;
- Controllate che tutti gli studenti siano presenti;
- Verificate che tutti abbiano con sé un documento valido per l'espatrio (incluso la dichiarazione di accompagnamento se minori di 14 anni) e, ove previsti, i visti elettronici ESTA o ETA;

### PER CHI ACCOMPAGNA STUDENTI INPS

Accertatevi che i ragazzi sappiano che devono **conservare tutti i biglietti/carte d'imbarco** (treno, volo nazionale/internazionale, andata e ritorno) o quanto meno che ne trasmettano via whatsapp una copia ai genitori che **dovranno caricarli nella propria area MYInps a fine viaggio.**



## Se viaggiate in aereo

L'assistente incaricato, in possesso della documentazione apposita, vi assisterà durante le operazioni di accettazione. Collaborate, assicurandovi che tutti i bagagli del gruppo abbiano le etichette inter-studioviaggi; questo contrassegno può facilitare il recupero del bagaglio in caso di smarrimento.

**Assicuratevi che tutti i ragazzi presenti sulla vostra lista siano presenti prima di recarvi ai controlli di sicurezza.**

Nel caso in cui invece mancasse qualche passeggero, l'assistente si metterà in contatto con i nostri uffici per tentare di rintracciarlo. In questo caso, attendete istruzioni prima di recarvi ai controlli di polizia.



## Se è previsto un collegamento in treno

Se non siete già in possesso dei titoli di viaggio, un assistente incaricato provvederà a consegnarvi i biglietti sia per l'andata che per il ritorno. Durante il viaggio assicuratevi che i partecipanti non scendano dal treno durante le fermate intermedie.



## Arrivo a destinazione

Giunti all'aeroporto di destinazione, una volta sbarcati dall'aeromobile, guiderete il gruppo al controllo immigrazione.

- Ricordate agli studenti di tenere il documento pronto per il controllo;
- Accompagnate il gruppo compatto al ritiro dei bagagli;
- Verificate che ogni bagaglio sia stato consegnato e che sia integro;
- In caso di mancata consegna o di bagaglio danneggiato: presentate la denuncia presso lo sportello Lost & Found (VEDI GESTIONE DEGLI IMPREVISTI);
- Accompagnate tutto il gruppo compatto all'uscita. Per uscire dall'area doganale negli aeroporti europei, seguire il canale blu;
- All'uscita dalla dogana sarete accolti da un nostro incaricato riconoscibile da un cartello inter-studioviaggi, con il vostro nome e/o l'indicazione della località dove siete diretti, che vi accompagnerà al pullman;
- In caso di problemi chiamate il numero della compagnia dei pullman di riferimento, dell'assistente stesso, il numero del college riportato sul foglio notizie o in ultima istanza gli uffici a Milano;
- Arrivati sull'autobus fate accomodare gli studenti e fate l'appello;



## Transfer

Accertatevi che venga rispettato il divieto di fumo sui pullman e che i rifiuti vengano gettati negli appositi cestini. Oltre ad essere doveroso, un tale comportamento ci aiuta a mantenere un buon rapporto con le compagnie che effettuano i transfer e le escursioni.



## Briefing informativo

Durante il transfer verso la vostra destinazione, avrete l'opportunità di parlare a tutto il gruppo riunito per un primo briefing informativo.

Questa fase è molto importante: i ragazzi potrebbero accusare un po' di stanchezza, soprattutto se provengono da un lungo viaggio, ma saranno sicuramente ansiosi di familiarizzare con la realtà circostante. Sarà quindi vostro compito orientare la loro curiosità e l'apertura verso le novità.

Trattandosi del primo vero momento di incontro tutti insieme, farete in modo di far subito risaltare il vostro ruolo di responsabili e punto di riferimento su cui poter contare in ogni circostanza.

L'accompagnatore, pur instaurando un rapporto amichevole con i propri studenti, non dovrà mai perdere di autorevolezza né venir meno al proprio compito di garante del rispetto delle regole.



## Arrivo al college

- Fate scaricare i bagagli e tenete il gruppo compatto in attesa di istruzioni da parte del Direttore del college o suo delegato;
- Rendetevi disponibili a collaborare alla distribuzione delle chiavi delle camere ed accompagnate il gruppo alle residenze verificando che tutti siano adeguatamente sistemati;
- Una volta sistemato il gruppo ricordate loro l'appuntamento successivo e, a quel punto, sistematevi nella vostra camera;
- Segnalate al Direttore eventuali problemi o malumori degli studenti;



## Durante il soggiorno

Non vi è consentito assentarvi dal centro studi. Sarete reperibili e disponibili 24 ore su 24. Nel caso infatti qualche studente del vostro gruppo avesse bisogno di voi, è vostro dovere intervenire anche durante la notte.

In college sarete responsabili della disciplina - anche notturna - nelle residenze, anche se ciò dovesse comportare l'alzarsi dal letto a notte fonda.

### AL MATTINO

- Accertatevi che i ragazzi siano svegli all'ora prevista;
- Verificate la presenza del vostro gruppo a colazione e all'inizio delle lezioni;
- Comunicate prontamente al Direttore il motivo di eventuali assenze da scuola;
- Rendetevi disponibili all'organizzazione delle attività insieme allo staff locale;

### AI PASTI

- Accompagnate o incontrate gli studenti al ristorante ed aiutate a coordinare le operazioni relative al pranzo/cena;
- Verificate che tutti gli studenti consumino pasti adeguati;
- Controllate che gli studenti seguano le indicazioni previste;
- Approfittate dei momenti di incontro ai pasti per ricordare gli appuntamenti per le attività pomeridiane e serali;

### AL POMERIGGIO/SERA

- Motivare gli studenti a partecipare alle attività sportive e ricreative, secondo il calendario previsto, partecipando voi stessi e verificandone il relativo gradimento;

### LA NOTTE

- Al termine delle attività serali guidate i ragazzi alle residenze, a seconda della durata e dell'orario stabilito per il rientro nelle stanze;
- Durante la notte non sono consentiti rumori e schiamazzi;
- Ciascun group leader è responsabile dell'ordine del proprio gruppo e deve quindi vigilare che tutti gli studenti restino nelle proprie stanze in silenzio rispettando il riposo di tutti quanti;



## Durante le escursioni

- Verificate che tutti i vostri studenti conoscano luogo e ora del pick-up;
- Distribuite loro eventuale materiale necessario alla gita;
- Verificate che abbiano ritirato il packed lunch, se previsto;
- Saliti sul pullman fate sempre l'appello del vostro gruppo;
- Sul pullman mantenete il controllo del gruppo e garantite che vengano recepite le informazioni turistiche e logistiche relative all'escursione;
- Durante le visite mantenete compatto il gruppo così da non perdere nessuno e sollecitate un comportamento congruo al contesto;
- Durante le visite ai centri commerciali mostrate ai ragazzi il luogo dell'incontro e chiarite bene l'orario dell'appuntamento;
- Prendetevi cura dei ragazzi più piccoli, timidi o spaesati e sorvegliate i più vivaci o turbolenti;



## Rientro in Italia

### PRIMA DI LASCIARE IL COLLEGE

- Sinceratevi che tutti abbiano compreso orario e luogo di partenza;
- Ricordate che è fondamentale la puntualità all'appuntamento per il transfer di rientro;
- Raccomandate ai ragazzi di controllare con attenzione le loro stanze, per non dimenticare effetti personali;
- Verificate voi stessi che nessuno abbia lasciato oggetti nelle camere, che non siano stati fatti danni e in questo caso riferite al Direttore che provvederà a prendere la decisione più opportuna. In assenza di danni verrà restituita la cauzione eventualmente richiesta all'arrivo;
- Verificate che eventuali danni siano stati pagati;
- Saliti sul pullman fate l'appello;
- Prima di partire verificate che tutte le chiavi siano state riconsegnate;

**Qualora nel corso del viaggio una circostanza inaspettata determinasse un ritardo consistente, informate i nostri uffici in modo da intervenire per tamponare l'imprevisto ed evitare problemi.**

## 2 IN AEROPORTO

- Arrivati in aeroporto e scaricati i bagagli recatevi al check-in del volo per incontrare l'assistente aeroportuale;
- Raccomandate ai ragazzi di tenere i documenti a portata di mano;
- Se malauguratamente a questo punto qualche documento risultasse smarrito, avvertite immediatamente i nostri uffici in Italia;
- Effettuato il check-in, tenete unito e compatto il gruppo e recatevi insieme al controllo di polizia e al gate d'imbarco;
- Giunti al gate rifate appello e tenete gruppo compatto;

**SOLO PER GLI ACCOMPAGNATORI DI STUDENTI INPS**

In attesa dell'imbarco ricordate ai ragazzi di conservare anche per il ritorno tutte le carte d'imbarco che dovranno essere caricate nella propria area MyInps a fine viaggio.

### 3 ARRIVO IN ITALIA

- Accompagnate il gruppo compatto al ritiro dei bagagli;
- Verificate che tutti ritirino il proprio bagaglio e che sia integro;
- In caso di mancata consegna o di bagaglio danneggiato: fate attendere il resto del gruppo in un'area definita e procedete alla denuncia presso lo sportello Lost & Found (VEDI GESTIONE DEGLI IMPREVISTI);
- Accompagnate tutto il gruppo compatto all'uscita;
- Accertatevi che ogni studente abbia incontrato i propri familiari prima di lasciare a vostra volta l'aeroporto;

### 4 DOPO IL RIENTRO

- Compilate il questionario accompagnatori che riceverete via e-mail. Anche ai vostri studenti verrà richiesto di esprimere un giudizio su ogni aspetto del soggiorno, incluso il vostro operato;



## Assicurazioni e gestione degli imprevisti

inter•studioviaggi ha previsto la stipula delle polizze necessarie a garantire la più completa assistenza assicurativa ai propri passeggeri, studenti e accompagnatori, per ogni eventuale infortunio, danno o disservizio subito, dal momento in cui saranno affidati al proprio personale e fino al momento in cui gli stessi saranno riconsegnati alle famiglie.

**Qualora si rendesse necessario, rendetevi disponibili ad assistere i ragazzi e/o chi esercita la potestà genitoriale sul minore per attivare la procedura sinistri seguendo le istruzioni specificate sul certificato individuale di polizza.**

#### PROGRAMMI VACANZE STUDIO

**(polizza medico/bagaglio)**

Tutti i passeggeri sono assicurati con **Study Plus di White Horse**.

#### PROGRAMMI ESTATE INPSieme

**(polizza medico/bagaglio e annullamento)**

Tutti i passeggeri INPSieme sono assicurati con **Guard.me Multirisk di White Horse**.

#### IN CASO DI INFORTUNIO, MALATTIA O NECESSITÀ DI RIENTRO IN ITALIA DEL PASSEGGERO PER MOTIVI DI SALUTE O EMERGENZE FAMILIARI

**Informate immediatamente gli uffici di Milano di inter•studioviaggi e collaborate con il Direttore o referente locale** per raccogliere tutti i dati utili alla più completa stesura del rapporto sinistro, corredata da eventuali diagnosi del medico locale, fatture o ricevute pagate dal minore a voi affidato e trasmettetele sollecitamente ai nostri uffici di Milano che provvederanno a seguire la pratica.

#### IN CASO DI BAGAGLIO O EFFETTI PERSONALI PERSI, RUBATI O DANNEGGIATI DURANTE IL VIAGGIO E SOGGIORNO VI OCCUPERETE DI:

- Effettuare, secondo il caso, denuncia all'autorità locale competente e/o reclamo scritto ad eventuali responsabili (compagnie di trasporto, strutture ospitanti, locali pubblici, etc..);
- Allegarne copia (controfirmata per ricevuta dal destinatario) al Rapporto Sinistro compilato in ogni sua parte con una relazione dettagliata dei fatti;

- Allegare il reclamo scritto debitamente controfirmato per ricevuta dal vettore, strutture ospitanti etc. e loro risposta scritta;
- Trasmettere copia di tutta la documentazione via fax 0269336633 oppure via e-mail vs@interstudioviaggi.it al ns. ufficio di Milano al quale andranno successivamente inoltrati eventuali aggiornamenti;
- Conservare con cura gli originali dei documenti, da consegnare ai nostri uffici di Milano secondo quanto vi verrà richiesto;

## MANCATA O RITARDATA CONSEGNA BAGAGLIO O CONSEGNA DI BAGAGLIO DANNEGGIATO

Se uno o più bagagli non vengono consegnati in arrivo all'aeroporto di destinazione o al rientro in Italia, dovrete:

- Accompagnare gli studenti interessati allo sportello 'Lost & Found';
- Denunciare il mancato arrivo dei bagagli in questione compilando il PIR (Property Irregularity Report);
- Nel caso di mancato arrivo di più bagagli di passeggeri dello stesso gruppo è possibile che il personale addetto voglia emettere un unico modulo. Cercate invece di ottenere che venga emesso un PIR per ogni passeggero;

**In qualsiasi caso è comunque assolutamente indispensabile che per ogni passeggero venga indicato il numero della pratica abbinato correttamente al numero riportato sul talloncino del proprio bagaglio.**

Solo in questo modo è possibile effettuare un'eventuale successiva richiesta di rimborso alla compagnia aerea e/o all'assicurazione nonché semplificare le operazioni per rintracciare il bagaglio stesso.

- Compilate il Rapporto Sinistro, al quale allegherete copia del PIR, e trasmettete tutta la documentazione al ns. ufficio di Milano via fax 0269336633 oppure via e-mail vs@interstudioviaggi.it;
- Conservate con cura gli originali dei documenti da consegnare ai nostri uffici come vi verrà richiesto;
- Informate l'ufficio di Milano quando il bagaglio viene riconsegnato in Campus. Nel caso di bagaglio pervenuto danneggiato (controllare l'integrità del bagaglio anche quando viene riconsegnato al College) seguire lo stesso iter;

## FURTO O SMARRIMENTO DI DOCUMENTI

In caso di smarrimento o di furto del documento di viaggio durante il soggiorno all'estero è necessario rivolgersi all'Ufficio consolare italiano in loco che potrà emettere un documento di viaggio provvisorio (EDT- Emergency Travel Document) valido per il solo rientro in Italia. Per ottenerlo bisogna presentarsi in Consolato, che provvederà al rilascio dopo gli accertamenti del caso e previa acquisizione della seguente documentazione:

- Denuncia di smarrimento o furto del passaporto o di altro documento di viaggio;
- 2 fotografie dell'interessato;
- Copia del titolo di viaggio del richiedente;
- Ricevuta del pagamento del costo del documento e delle eventuali spese di spedizione qualora l'interessato non possa recarsi personalmente a ritirare il documento;

Per facilitare il transito alla frontiera è necessario rendere la denuncia di furto o smarrimento del passaporto anche alle Autorità di Polizia (è sempre consigliabile conservare una copia del proprio documento in un luogo diverso da quello in cui è custodito il documento originale per facilitare le procedure di assistenza in caso di furto o smarrimento).

In tutti i casi di acquisti di prima necessità dovuti a sinistri occorsi, gli scontrini originali che documentano il costo e la natura dei beni acquistati devono essere conservati ed allegati alla documentazione inviata ai nostri uffici.



## Poche, ma inderogabili, norme da seguire

In qualità di accompagnatori, darete il buon esempio e sarete garanti del rispetto delle seguenti regole. In caso di infrazioni consultatevi immediatamente con il direttore del centro o i nostri uffici per disporre eventuali misure disciplinari adeguate.

## COSE DA FARE

- Essere puntuale, partecipare a tutte le lezioni, attività, pasti ed escursioni;
- Essere sempre cortesi con tutti;
- Rispettare le istruzioni del tuo Group Leader e dello staff locale;
- Mantenere la tua stanza in ordine;
- Rispettare la privacy e le proprietà dei tuoi compagni;
- Trattare con cura materiali e attrezzature che usi;
- Tenere al sicuro passaporto, denaro, telefoni cellulari, ecc.

## COSE DA NON FARE

- Uscire dal campus senza autorizzazione;
- Uscire dalla tua residenza dopo le 23:00;
- Utilizzare le attrezzature della cucina senza autorizzazione;
- Causare danni intenzionali o imbrattare;

## E' ASSOLUTAMENTE VIETATO

NO AL BULLISMO! L'incontro con persone di cultura e tradizioni diverse è una preziosa occasione di crescita da non perdere. Non sarà tollerata alcuna mancanza di rispetto, comportamento antisociale atto di violenza fisica o verbale nei confronti dei compagni, del personale, né di chiunque altro incontrerai durante la tua vacanza studio!

- L'acquisto e l'uso di tabacco se hai meno di 18 anni;
- Fumare dove non è consentito fumare; in campus è vietato anche all'esterno, salvo che non sia designata una apposita area;
- Acquistare e/o consumare alcolici o far uso di droghe o armi;
- Rubare o taccheggiare;
- Usare impropriamente apparecchiature di sicurezza (estintori, allarmi, rilevatori di fumo, etc.);

Ricordiamo che, in caso di danni volontari i passeggeri saranno tenuti all'immediato pagamento mentre il mancato rispetto delle regole, a insindacabile giudizio del capogruppo o del direttore locale, potrà comportare il rimpatrio a spese dei genitori.

## Group Leader's Emergency Numbers

Durante il periodo di permanenza dei nostri studenti all'estero e **durante gli orari di apertura degli uffici** è a disposizione una **LINEA DI EMERGENZA RISERVATA AGLI ACCOMPAGNATORI**



**0039 3429244058**

Per contatti di routine i nostri uffici sono a vostra disposizione:



**lunedì – venerdì 9:00 – 13:00 / 14:00 – 18:00**



**vs@interstudioviaggi.it**

Le informazioni si intendono corrette al momento del rilascio del presente; ci scusiamo per eventuali variazioni intervenute successivamente.