

ADA.23.03.05 - ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN ESCURSIONI NATURALISTICHE

RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Predisporre gli itinerari di interesse naturalistico-ambientale, paesaggistico ed etnografico, identificando il percorso sulla base delle caratteristiche territoriali e delle esigenze degli escursionisti, verificando gli eventuali adempimenti da realizzare e le autorizzazioni da richiedere, predisponendo il programma e i materiali di supporto

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Progettazione dell'itinerario: **7 casi**

Dimensione 2 - Produzione Documentazione: **2 casi**

Dimensione 3 - Attività di Contrattazione Produzione Documentazione: **3 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

RISULTATO ATTESO 2 - Guidare i clienti in escursioni naturalistiche, assicurando la necessaria assistenza ai singoli e al gruppo e illustrando gli aspetti peculiari (naturalistici, ambientali, paesaggistici, etnografici) e valorizzando sia le risorse culturali che naturalistiche dei luoghi con approccio storico ed ecosistemico, eseguendo il primo intervento in situazioni di emergenza e organizzando il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Conduzione della visita: **6 casi**

Dimensione 2 - Gestione emergenze: **1 caso**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

RISULTATO ATTESO 3 - Prevenire i rischi potenziali, monitorando i pericoli tipici legati all'ambiente e al territorio (es. montagna, condizioni atmosferiche, ecc.) e verificando l'adeguatezza e l'efficienza dell'equipaggiamento degli escursionisti

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Prevenzione dei rischi potenziali: **2 casi**

Dimensione 2 - Controllo e verifica equipaggiamento degli escursionisti: **3 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

ADA.23.03.05 - ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN ESCURSIONI NATURALISTICHE

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Predisporre gli itinerari di interesse naturalistico-ambientale, paesaggistico ed etnografico, identificando il percorso sulla base delle caratteristiche territoriali e delle esigenze degli escursionisti, verificando gli eventuali adempimenti da realizzare e le autorizzazioni da richiedere, predisponendo il programma e i materiali di supporto

1 - PROGETTAZIONE DELL'ITINERARIO

Grado di complessità 3

1.3 VERIFICA ACCESSIBILITÀ

Verificare che l'itinerario rispetti eventuali divieti, sia interamente accessibile e compatibile con l'utenza prevista (es. percorsi per persone diversamente abili) e con i criteri di sicurezza, realizzando gli eventuali adempimenti e/o richiedendo le dovute autorizzazioni

1.3 PROPOSTA ITINERARIO ESPERIENZIALE

Elaborare un itinerario integrando gli aspetti caratterizzanti dello stesso con la dimensione esperienziale (es. escursione notturna, caccia fotografica, incontro con esperti, degustazione di sapori locali, qualità dell'animazione) anche sulla base di una specifica richiesta degli escursionisti

Grado di complessità 2

1.2 PROPOSTA NUOVO ITINERARIO

Elaborare un itinerario non noto e ritenuto potenzialmente interessante per una determinata tipologia di utenza, verificandone la fattibilità (es. sopralluoghi, presenza di testimonial, servizi presenti sul territorio, ricerche bibliografiche, check-up cliente/clienti) e i servizi presenti sul territorio, programmando la conduzione della visita e realizzando un monitoraggio preventivo all'escursione

1.2 SERVIZI ALTERNATIVI O INTEGRATIVI

Proporre e concordare servizi alternativi (es. trasporto con barcone fluviale, canoa, segway) o integrativi qualora lo richiedano le circostanze dell'itinerario o gli stessi escursionisti

Grado di complessità 1

1.1 RACCOLTA DATI E INFORMAZIONI

Raccogliere dati e informazioni al fine di identificare e progettare un'escursione di interesse naturalistico, paesaggistico, ambientale o etnografico (es. ricerche ISTAT)

ADA.23.03.05 - ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN ESCURSIONI NATURALISTICHE

1.1 PROPOSTA ITINERARIO STANDARD CONSOLIDATO

Elaborare una proposta basata su itinerari di interesse naturalistico o paesaggistico per i quali esistono già delle esperienze consolidate sviluppando una rivisitazione rispetto al nuovo gruppo target di escursionisti, verificando, anche giorni prima dell'escursione, i dati a disposizione (es. date/orari di apertura ad eventuali riserve protette, composizione del gruppo e relativo stato psicofisico, condizioni di percorribilità dell'itinerario) e i servizi presenti sul territorio

1.1 SERVIZI STANDARD COLLEGATI ALLA VISITA

Prevedere servizi collaterali (es. mezzo di trasporto, assistenza medica, servizio ristorativo) qualora lo richiedano le circostanze dell'itinerario o gli escursionisti (es. itinerari realizzati in più giorni, itinerari con partenza e arrivo in luoghi diversi)

2 - PRODUZIONE DOCUMENTAZIONE

Grado di complessità 2

2.2 PERSONALIZZAZIONE DEL MATERIALE

Elaborare materiale di supporto ad hoc anche in formato digitale (es. tracciato su mappe, schemi, disegni) che permetta una personalizzazione dell'escursione

Grado di complessità 1

2.1 SUPPORTO INFORMATIVO

Fornire le informazioni di supporto all'escursione attingendo anche da materiali già esistenti (es. programmi, volantini brochure, dépliant, siti web), specificando la documentazione, l'equipaggiamento e la strumentazione idonea (es. abbigliamento, calzature, copricapo, liquidi dissetanti, binocoli, polizza assicurativa)

3 - ATTIVITÀ DI CONTRATTAZIONE PRODUZIONE DOCUMENTAZIONE

Grado di complessità 3

3.3 ACCORDI CON TERZI

Negoziare con altre figure professionali (es. guide naturalistiche, esperto storico o botanico) la proposta del programma e dei materiali a supporto dell'itinerario, concordando tempistiche e modalità del loro intervento

Grado di complessità 2

ADA.23.03.05 - ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN ESCURSIONI NATURALISTICHE

3.2 GESTIONE CRITICITÀ

Mediare eventuali criticità che emergono con il cliente nella predisposizione dell'itinerario, concordando ed attuando le relative modifiche

Grado di complessità 1

3.1 PRESENTAZIONE PROPOSTA

Stendere la proposta e presentarla al cliente portandola a buon fine, spiegandola con materiale illustrativo a supporto, anche in formato digitale

ADA.23.03.05 - ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN ESCURSIONI NATURALISTICHE

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Caratteristiche naturalistica, paesaggistiche, ambientali, etnografiche, di accessibilità e percorribilità, di dotazione di servizi, presenza di divieti
- Presenza di eventuali proposte di itinerari standard
- Caratteristiche dei gruppi target di escursionisti
- Potenziali stakeholder e partner
- Standard di servizio
- Procedure aziendali
- Mappe informative
- Dispositivi digitali di tracciamento di itinerari su mappe
- Strumenti di office automation

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche di progettazione di un'escursione
- Tecniche di comunicazione, anche in lingua straniera
- Tecniche di marketing
- Tecniche di promozione, anche digitale
- Tecniche di vendita
- Tecniche escursionistiche
- Tecniche ed operatività delle attività naturalistiche
- Tecniche di topografia e geolocalizzazione
- Tecniche di sicurezza e di primo soccorso
- Tecniche ed operatività della predisposizione di documenti secondo gli standard di servizio

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Depliant informativo o pagina web informativa sull'itinerario prodotta
- Proposta, documentazione e autorizzazioni dell'itinerario i prodotti
- Accettazioni e/o dichiarazioni degli escursionisti o degli Operatori acquisite

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. Un set di caratteristiche di un contesto di escursione
2. L'insieme dei potenziali target verso cui rivolgere l'offerta escursionistica
3. L'insieme delle tecniche di progettazione di un'escursione naturalistica

ADA.23.03.05 - ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN ESCURSIONI NATURALISTICHE

4. L'insieme delle tecniche di promozione digitale
5. L'insieme delle tecniche di geolocalizzazione

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: sulla base del set di caratteristiche date e con riferimento ad un target, elaborazione di una proposta in formato digitale di itinerario escursionistico, con indicazione delle relative autorizzazioni e/o dichiarazioni
2. Colloquio tecnico relativo ad almeno una tipologia di target non oggetto di prova prestazionale, ed approfondimento delle tecniche di promozione e vendita

ADA.23.03.05 - ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN ESCURSIONI NATURALISTICHE

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 2 - Guidare i clienti in escursioni naturalistiche, assicurando la necessaria assistenza ai singoli e al gruppo e illustrando gli aspetti peculiari (naturalistici, ambientali, paesaggistici, etnografici) e valorizzando sia le risorse culturali che naturalistiche dei luoghi con approccio storico ed ecosistemico, eseguendo il primo intervento in situazioni di emergenza e organizzando il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio

1 - CONDUZIONE DELLA VISITA

Grado di complessità 3

1.3 GESTIONE DEI CONTRATTEMPI

Ridefinire l'escursione riprogrammando la tabella di marcia o il percorso dell'itinerario al fine di controllare le situazioni create da dei contrattampi (es. necessità di maggiori pause per affaticamento di alcuni clienti, bisogni legati ai bambini o cambio repentino delle condizioni climatiche)

Grado di complessità 2

1.2 ESCURSIONE CON GRUPPI ETEROGENEI

Accompagnare e assistere un gruppo di clienti con livello di capacità motorie eterogeneo (es. presenza nel gruppo di bambini e/o anziani che camminano poco) che implica da un lato l'adattamento del ritmo dell'escursione al fine di evitare lo smembramento del gruppo e dall'altro la necessità di individuare degli argomenti per rendere interessante il tragitto o partecipare all'animazione

Grado di complessità 1

1.1 VERIFICA DEL GRUPPO

Verificare in anticipo la composizione del gruppo (es. presenza di stranieri, bambini, soggetti con difficoltà motorie, stato psicofisico dei singoli) per adottare opportune soluzioni in sicurezza nella conduzione della escursione

1.1 ESCURSIONE CON GRUPPI OMOGENEI

Accompagnare e assistere un gruppo di escursionisti omogeneo per capacità motorie, che favorisce l'adozione di una modalità di camminata condivisa per raggiungere i diversi luoghi di interesse naturalistico, paesaggistico o etno-demografico previsti nell'itinerario programmato, in sicurezza e nel rispetto dell'ambiente, limitando le soste intermedie e concentrando i momenti di pausa durante

ADA.23.03.05 - ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN ESCURSIONI NATURALISTICHE

i quali guide o testimonial esperti illustrano gli aspetti peculiari dei luoghi raggiunti o animano la visita

1.1 ESCURSIONI CON CLIENTI STRANIERI

Accompagnare e assistere i clienti stranieri in escursioni di carattere naturalistico, paesaggistico, etno-demografico o ambientale, avendo cura di illustrare gli aspetti peculiari dei luoghi raggiunti nella loro lingua

1.1 INDICAZIONI DI SICUREZZA E RISPETTO AMBIENTALE

Informare sulle norme comportamentali da adottare lungo il percorso (corretta relazione con le risorse ambientali, le persone e i luoghi, pericoli presenti e misure comportamentali di prevenzione), sulle modalità di orientamento (su carta, sui dispositivi, mediante osservazione), sulle salienze ambientali, anche adottando metodo persuasivo in caso di necessità

2 - GESTIONE EMERGENZE

Grado di complessità 1

2.1 GESTIONE INTERVENTI DI PRIMO SOCCORSO

Effettuare un intervento di primo soccorso, allertando, se necessario, i servizi di emergenza competenti e disponibili sul territorio

ADA.23.03.05 - ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN ESCURSIONI NATURALISTICHE

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Caratteristiche naturalistica, paesaggistiche, ambientali, etnografiche, di accessibilità e percorribilità, di dotazione di servizi, presenza di divieti
- Caratteristiche dell'itinerario
- Caratteristiche degli escursionisti ed eventuale loro eterogeneità
- Standard di servizio
- Norme di sicurezza, prevenzione e rispetto ambientale
- Procedure aziendali
- Mappe informative e cartografia
- Dispositivi digitali di georeferenziazione
- Autorizzazioni
- Dati meteorologici
- Risorse per primo soccorso

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche di comunicazione, anche in lingua straniera
- Tecniche di accoglienza
- Tecniche escursionistiche
- Tecniche ed operatività delle attività naturalistiche
- Tecniche di geolocalizzazione
- Tecniche ed operatività di sicurezza e prevenzione
- Tecniche ed operatività di rispetto ambientale
- Tecniche ed operatività di primo soccorso

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Escursione realizzata nelle sue caratteristiche originarie o ridefinita sulla base delle contingenze
- Incontri informativi svolti
- Comportamenti in sicurezza e nel rispetto ambientale realizzati
- Eventuali interventi di primo soccorso realizzato

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. Un set di caratteristiche di un contesto di escursione
2. L'insieme dei potenziali target da accompagnare ed assistere

ADA.23.03.05 - ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN ESCURSIONI NATURALISTICHE

3. L'insieme delle tipologie di itinerari di escursione naturalistica
4. L'insieme delle tecniche escursionistiche
5. L'insieme delle tecniche di geolocalizzazione

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: sulla base del set di caratteristiche di contesto, di itinerario e di composizione di un gruppo date, conduzione reale o simulata di un accompagnamento, parzialmente in lingua straniera
2. Colloquio tecnico relativo ad almeno una tipologia di contesto di escursione/tipologia di gruppo non oggetto di prova prestazionale, ed approfondimento delle tecniche di sicurezza, rispetto ambientale e primo soccorso

ADA.23.03.05 - ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN ESCURSIONI NATURALISTICHE

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 3 - Prevenire i rischi potenziali, monitorando i pericoli tipici legati all'ambiente e al territorio (es. montagna, condizioni atmosferiche, ecc.) e verificando l'adeguatezza e l'efficienza dell'equipaggiamento degli escursionisti

1 - PREVENZIONE DEI RISCHI POTENZIALI

Grado di complessità 2

1.2 GESTIONE DEI RISCHI POTENZIALI

Gestire la situazione in presenza di possibili rischi che si presentano immediatamente prima dell'avvio dell'escursione o durante l'escursione stessa (es. temporale improvviso), provvedendo all'annullamento della stessa o alla riprogrammazione dell'itinerario con soluzioni che evitino ogni tipo di rischi per i clienti

Grado di complessità 1

1.1 VERIFICA DEI RISCHI POTENZIALI

Controllare, nei giorni precedenti l'escursione programmata, i pericoli tipici legati all'ambiente e al territorio (es. lavori di manutenzione in corso, condizioni climatiche), al fine di scongiurare ogni tipo di rischio per i clienti, eventualmente annullando o riprogrammando l'itinerario dell'escursione qualora non ci siano le necessarie condizioni di sicurezza

2 - CONTROLLO E VERIFICA EQUIPAGGIAMENTO DEGLI ESCURSIONISTI

Grado di complessità 2

2.2 CONTROLLO SERVIZIO GEOLOCALIZZAZIONE E RISPETTO AMBIENTALE

Controllare e verificare le informazioni, i materiali o la documentazione, prima e durante il percorso, inerente il servizio di geolocalizzazione (es. Georesq, cartografia con evidenza dei punti di riferimento) e il rispetto ambientale (es. gestione rifiuti)

Grado di complessità 1

2.1 INDICAZIONI SU EQUIPAGGIAMENTO AGLI ESCURSIONISTI

Fornire adeguate informazioni (es. nel programma, al capogruppo) sull'equipaggiamento ritenuto necessario (es. abbigliamento, calzature, copricapo, liquidi dissetanti, casco), al fine di prevenire la

ADA.23.03.05 - ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN ESCURSIONI NATURALISTICHE

presentazione inadeguata o non in sicurezza degli escursionisti

2.1 VERIFICA EQUIPAGGIAMENTO DEGLI ESCURSIONISTI

Verificare, in fase di avvio escursione, l'equipaggiamento degli escursionisti nel rispetto del tipo di itinerario che dovranno affrontare, prevedendo eventualmente dei materiali da fornire qualora strettamente necessari e vincolanti per l'escursione programmata

ADA.23.03.05 - ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN ESCURSIONI NATURALISTICHE

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Caratteristiche dell'itinerario
- Caratteristiche degli escursionisti ed eventuale loro eterogeneità
- Standard di servizio
- Procedure aziendali
- Mappe informative
- Dispositivi digitali di geolocalizzazione
- Informazioni specifiche sulle condizioni climatiche e del territorio
- Informazioni specifiche dei servizi sul territorio
- Equipaggiamento degli escursionisti

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche escursionistiche
- Tecniche ed operatività delle attività naturalistiche
- Tecniche di gestione di gruppi
- Tecniche di comunicazione, anche in lingua straniera
- Tecniche di topografia e di geolocalizzazione
- Tecniche di sicurezza, di rispetto ambientale e di primo soccorso

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Sopralluogo itinerario svolto
- Escursionisti informati sulle caratteristiche dell'equipaggiamento
- Equipaggiamento degli escursionisti controllato e, ove del caso, sostituito o integrato
- Verifica dei rischi potenziali svolta
- Programma dell'escursione, ove del caso, rivisto o cancellato

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. Un set di caratteristiche di un contesto di escursione
2. L'insieme dei potenziali target da accompagnare ed assistere
3. L'insieme delle tipologie di itinerari di escursione naturalistica
4. L'insieme delle tecniche escursionistiche

ADA.23.03.05 - ACCOMPAGNAMENTO E ASSISTENZA DEL CLIENTE IN ESCURSIONI NATURALISTICHE

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: sulla base del set di caratteristiche di contesto, di itinerario e di composizione di un gruppo date, impostazione della prevenzione dei rischi e del controllo dell'equipaggiamento
2. Colloquio tecnico relativo ad almeno una tipologia di contesto di escursione/tipologia di gruppo/tipologia di rischio non oggetto di prova prestazionale

FONTI

Legge regionale FVG 9 dicembre 2016, n. 21, Disciplina delle politiche regionali nel settore turistico e dell'attrattività del territorio regionale, nonché modifiche a leggi regionali in materia di turismo e attività produttive

Legge quadro FVG sul turismo (LR 2/2002)

Qualificazioni presenti nell'Atlante del lavoro e delle qualificazioni professionali

Associazione Italiana Guide Ambientali Escursionistiche - www.aigae.org

Natura per Natura - Associazione che riunisce guide naturalistiche, esperti ambientali, educatori e istruttori sportivi - www.guidanaturalistica.it

Escursioni e natura - www.Escursioninatura.com

Direttiva europea 2007/2/CE e D.Lgs. 32/2010 e s.m.i. (Geoportale secondo la Direttiva INSPIRE)

Bidecalogo CAI

Quaderno sentieri n. 1/2010 CAI

Regolamento degli Accompagnatori dell'Escursionismo 2^a edizione 2010, entrato in vigore il 01/01/2010 (approvato a Milano il 21/11/2009)

Legge n. 6 del 2 gennaio 1989 - Guida Alpine