

## 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
4. L'insieme delle tecniche di promozione digitale

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

### 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

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

### 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](http://www.aigae.org)

Natura per Natura - Associazione che riunisce guide naturalistiche, esperti ambientali, educatori e istruttori sportivi - [www.guidanaturalistica.it](http://www.guidanaturalistica.it)

Escursioni e natura - [www. Escursioninatura.com](http://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<sup>a</sup> 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