

ADA.23.04.01 - COORDINAMENTO DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ DI SICUREZZA, MANUTENZIONE E SOCCORSO IN COMPRESORI SCIISTICI

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Coordinare gli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione degli impianti sciistici e delle relative risorse umane, curando i rapporti con le istituzioni e le autorità competenti e valutando la qualità dei servizi erogati

1 - ORGANIZZAZIONE DELLE RISORSE (UOMINI E MEZZI)

Grado di complessità 3

1.3 PROCEDURE DI GESTIONE

Costruire un sistema organizzativo formalizzato (verbali, procedure, check-list) di utilizzo delle risorse (mezzi e persone) del comprensorio sciistico

1.3 PIANO DI SVILUPPO RU

Valutare le prestazioni individuali e di gruppo delle risorse umane al fine di predisporre un piano di miglioramenti in funzione della polivalenza richiesta nel comprensorio sciistico

Grado di complessità 2

1.2 LAVORI STRAORDINARI

Sovrintendere a lavori straordinari di manutenzione su mezzi, impianti e terreni (es. a causa di eventi atmosferici)

1.2 VARIAZIONI IN FUNZIONE DEL TEMPO

Modificare il piano organizzativo in funzione delle variabili meteorologiche (in particolare mancanza o abbondanza di neve) o altre variabili (es. infortuni, sistemazione pista, ecc.)

1.2 ORGANIZZAZIONE FUORI STAGIONE

Gestire le risorse umane a tempo indeterminato nei periodi fuori stagione in funzione della polivalenza richiesta (es. battipista/manutentori mezzi, operatori/manutentori impianti)

Grado di complessità 1

1.1 PRIMA DELLA STAGIONE

Assicurare la messa a punto degli impianti (es. risalita, innevamento), dei mezzi (gatti delle nevi) e dei terreni delle piste, prima della riattivazione del comprensorio sciistico

1.1 PIANO BASE STAGIONALE

Definire un piano organizzativo (su base settimanale) delle risorse umane (fabbisogni e utilizzo); in

ADA.23.04.01 - COORDINAMENTO DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ DI SICUREZZA, MANUTENZIONE E SOCCORSO IN COMPENSORI SCIISTICI

funzione degli orari di apertura degli impianti, attuando il piano di reclutamento stagionale delle risorse/profili mancanti

2 - SISTEMA DELLE RELAZIONI

Grado di complessità 2

2.2 RAPPORTI ISTITUZIONALI

Assicurare una comunicazione corretta con gli enti preposti ai vari tipi di controllo (es. Regione e Comuni e relativi settori trasporti, ufficio valanghe, ambiente, uffici tecnici)

2.2 PROTOCOLLO OPERATIVO

Definire il protocollo operativo con i soggetti preposti (Pubblica Sicurezza, Squadre di Soccorso, SSL, Soccorso Alpino), per garantire un sistema di soccorso e di gestione delle emergenze (es. evacuazione impianti in caso di blocco)

Grado di complessità 1

2.1 COMUNICAZIONI TECNICHE

Governare la comunicazione di tipo tecnico (rischio slavine, apertura impianti, segnaletica, professionalità coinvolte) sia verso i clienti che verso le istituzioni, utilizzando più media (es. cartellonistica in loco, stampa, web)

3 - PIANO VALUTAZIONE

Grado di complessità 2

3.2 VALUTAZIONE RISULTATI

Valutare gli scostamenti tra obiettivi posti e risultati raggiunti definendo delle azioni di miglioramento

Grado di complessità 1

3.1 IMPOSTAZIONE

Impostare un piano di valutazione definendone gli strumenti (es. indicatori, questionari) atti a verificare l'applicazione della normativa e la soddisfazione del cliente

ADA.23.04.01 - COORDINAMENTO DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ DI SICUREZZA, MANUTENZIONE E SOCCORSO IN COMPENSORI SCIISTICI

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

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

- Informazioni su caratteristiche del comprensorio sciistico (numero e tipologie di impianti di risalita, mezzi a disposizione, terreni delle piste, bacino d'utenza, ecc.)
- Informazioni su periodo temporale della stagione sciistica, su orari di apertura e chiusura impianti
- Informazioni sulle tipologie e le funzioni dei soggetti coinvolti nella gestione, organizzazione, controlli e soccorsi nell'ambito del comprensorio sciistico
- Variabili meteorologiche
- Normativa e regolamenti relativi alla sicurezza delle piste ad uso commerciale
- Protocolli con i soggetti preposti alla sicurezza, ai controlli ed ai soccorsi

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche di gestione delle risorse umane
- Tecniche di pianificazione e programmazione
- Tecniche e procedure di controllo funzionalità, manutenzione e sicurezza di impianti, mezzi ed attrezzature delle piste
- Tecniche di sviluppo di sistemi di qualità nell'erogazione di un servizio
- Tecniche e modalità di comunicazione e di gestione delle relazioni

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Impianti, mezzi e terreni delle piste prima della stagione sciistica messi a punto
- Dimensionamento delle risorse umane da impiegare ed impiegate (a tempo determinato e indeterminato) nel comprensorio sciistico
- Piano di sviluppo delle risorse umane
- Piano dei controlli e della manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti, mezzi e attrezzature del comprensorio sciistico
- Procedure formali (verbali, check-list, ecc.) per la gestione delle risorse umane e materiali (impianti, mezzi e attrezzature) del comprensorio sciistico
- Modalità di comunicazione con i soggetti istituzionali
- Protocolli operativi con i soggetti preposti alla sicurezza e al soccorso
- Modalità di comunicazione di informazioni tecniche e dei media da utilizzare nei confronti dei soggetti che frequentano il comprensorio sciistico
- Sistema di qualità nell'erogazione di un servizio

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

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

ADA.23.04.01 - COORDINAMENTO DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ DI SICUREZZA, MANUTENZIONE E SOCCORSO IN COMPRESORI SCIISTICI

1. L'insieme delle tecniche di pianificazione e organizzazione di un comprensorio sciistico
2. L'insieme delle tecniche di gestione delle risorse umane
3. Tecniche di sviluppo di un sistema qualità nell'ambito di erogazione di un servizio

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: definizione di massima di un piano organizzativo di risorse umane e materiali (impianti e mezzi) sulla base delle caratteristiche di un comprensorio sciistico
2. Colloquio tecnico relativo alle modalità di definizione di indicatori della qualità del servizio erogato nel comprensorio sciistico a partire dal caso della prova prestazionale

ADA.23.04.01 - COORDINAMENTO DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ DI SICUREZZA, MANUTENZIONE E SOCCORSO IN COMPENSORI SCIISTICI

ADA.23.04.01 - COORDINAMENTO DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ DI SICUREZZA, MANUTENZIONE E SOCCORSO IN COMPENSORI SCIISTICI

FONTI

Manuale interno di gestione PROMOTUR, la società pubblica della regione FVG che gestisce tutti i compensori sciistici regionali. In alcune fasi dell'intervista sono stati consultati documenti interni riservati inerenti le procedure adottate dalla società

Legge nazionale 363/2003 su sicurezza nei compensori sciistici

Qualificazioni presenti nell'atlante

“Le piste da sci e la gestione di un'area sciabile” - documento Provincia Autonoma di Trento

SITOGRAFIA

<http://www.giuridica.net/la-responsabilita-sugli-sci/>

www.aineva.it

www.fisps.it

<https://www.technoalpin.com/it.html>