

## 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 COMPRESORI 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](http://www.aineva.it)

[www.fisps.it](http://www.fisps.it)

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