

## ADA.24.04.22 - SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA DEL PUBBLICO

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 2** - Gestire la relazione con i fruitori degli eventi in luoghi aperti al pubblico e/o in pubblici esercizi, fornendo accoglienza ed assistenza e verificando i titoli di accesso

#### 1 - ACCOGLIENZA ED ASSISTENZA

Grado di complessità 3

##### 1.3 GESTIONE CRITICITÀ

Mediare momenti conflittuali o operatività non gestite, presenti prima, durante e dopo l'evento, tra gli operatori economici, gli operatori tecnici, i collaboratori esecutivi presenti (es. receptionist, animatori, artisti) e i partecipanti, nel rispetto delle indicazioni e degli obiettivi definiti dal soggetto organizzatore

Grado di complessità 2

##### 1.2 ACCESSO PARTECIPANTI

Raccogliere i dati dei partecipanti anche in formato digitale (ad es. scheda adesione), verificando le liste cartacee o on line, la loro corretta registrazione confermando l'accesso all'evento nel rispetto delle indicazioni fornite dal soggetto organizzatore

##### 1.2 ACCESSO OPERATORI

Assistere gli operatori professionali (es. animatori, artisti) in sicurezza e nel rispetto delle indicazioni e delle modalità fornite dal soggetto organizzatore

Grado di complessità 1

##### 1.1 SUPPORTO INFORMATIVO

Fornire informazioni, anche in lingua straniera o in modalità digitale, alle richieste provenienti da partecipanti o operatori dell'evento nel rispetto delle informazioni e/o indicazioni ricevute dal soggetto organizzatore

##### 1.1 ACCOMPAGNAMENTO PERSONE

Supportare in maniera positiva gli operatori e gli spettatori alla partecipazione dell'evento, aiutando le persone in difficoltà (es. diversamente abili, anziani, donne in gravidanza) favorendo gli spostamenti in sicurezza e nel rispetto delle informazioni e/o indicazioni ricevute dal soggetto organizzatore

## ADA.24.04.22 - SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA DEL PUBBLICO

### 2 - VERIFICHE IN INGRESSO

Grado di complessità 2

#### 2.2 CONTROLLO TITOLI DI ACCESSO

Convalidare il Titolo di accesso presentato (es. pass, biglietto) al momento dell'ingresso dello spettacolo nel rispetto delle indicazioni fornite dal soggetto organizzatore

Grado di complessità 1

#### 2.1 RILASCIO DOCUMENTI

Rilasciare, a soggetti già accreditati, titoli di ingresso (es.badge) o di utilizzo di un servizio nel rispetto delle indicazioni fornite dal soggetto organizzatore

## ADA.24.04.22 - SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA DEL PUBBLICO

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

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

- Tipologia di evento
- Caratteristiche di spazi aperti (stadi, spazi per concerti, piazze, ecc.) e chiusi (discoteche, ecc.)
- Caratteristiche attrezzature, postazioni, servizi e modello organizzativo
- Tipologie di partecipanti e portatori di bisogni specifici (es. diversamente abili, anziani, donne in gravidanza)
- Tipologie di operatori (operatori economici, operatori tecnici, receptionist, animatori, artisti, ecc.)
- Liste (cartacee o on line) di partecipanti iscritti all'evento
- Tipologie di titoli di ingresso ed accesso
- Standard di servizio
- Procedure aziendali
- Sistemi di registrazione presenze
- Sistemi di sorveglianza e sicurezza su persone e cose
- Normativa in materia di pubblica sicurezza

#### TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche di comunicazione, anche in lingua straniera
- Tecniche ed operatività di accoglienza
- Tecniche di assistenza al cliente
- Tecniche di mediazione e gestione di conflitti
- Tecniche di sorveglianza e di sicurezza
- Operatività delle verifiche in ingresso

#### OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Informazioni fornite in lingua italiana e straniera
- Partecipanti ed operatori accolti e supportati
- Titoli di accesso controllati
- Criticità gestite

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

#### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. Tutte le tipologie di eventi
2. L'insieme delle tipologie di partecipanti
3. L'insieme delle tipologie di operatori di un evento pubblico

## ADA.24.04.22 - SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA DEL PUBBLICO

4. Un set di caratteristiche tecniche ed organizzative
5. L'insieme delle tecniche di accoglienza e di assistenza al cliente

### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: sulla base di una tipologia di evento e del set di caratteristiche date, realizzazione simulata, anche attraverso role playing, delle attività accoglienza, informazione, accesso partecipanti ed operatori, con riferimento ad almeno tre tipologie di soggetti, di cui due non madrelingua italiana
2. Colloquio tecnico relativo alla gestione delle criticità organizzative e relazionali

## ADA.24.04.22 - SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA DEL PUBBLICO

## ADA.24.04.22 - SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA DEL PUBBLICO

### FONTI

- Accordo CSR n. 29 del 29 aprile 2010 sulla formazione del personale addetto ai servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo, per l'iscrizione nell'elenco di cui all'articolo 1, del D.M. 6 ottobre 2009
- D.L. 12 novembre 2010 convertito in legge 217 del 17-12-10 che istituisce i servizi ausiliari dell'attività di polizia, relativi ai controlli nell'ambito dell'impianto sportivo
- Linee guida Ministero dell'Interno sulle attività di stewarding (edizione 2012)
- DECRETO 13 agosto 2019 Modifica del decreto 8 agosto 2007, recante "Organizzazione e servizio degli steward negli impianti sportivi". (19A05411) (GU n.197 del 23-8-2019)
- Legge 15 luglio 2009 n. 94 - Disposizioni in materia di sicurezza pubblica
- D.M. 6 ottobre 2009 - Determinazione dei requisiti per l'iscrizione nell'elenco prefettizio del personale addetto ai servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi
- Circolare del Ministero dell'Interno del 18 luglio 2018 rivede gli obblighi sanciti dal precedente decreto legislativo il 28 agosto 1997, e definiti nel 2014 dalla Conferenza Stato - Regioni e Prov. Autonome Trento e Bolzano, che fino alla nuova regolamentazione costituivano le "linee d'indirizzo sull'organizzazione dei soccorsi sanitari negli eventi e nelle manifestazioni programmate", cioè le indicazioni operative da applicare