

## Guida ambientale-escursionistica

### SETTORE 23. Servizi turistici

REPERTORIO - Sardegna

#### AdA associate alla Qualificazione

ADA.23.03.05 (ex ADA.19.21.46) - Accompagnamento e assistenza del cliente in escursioni naturalistiche

#### Tabelle di equivalenza AdA

Guida ambientale ed escursionistica

Liguria

Accompagnatore di media montagna

Liguria

Guida ambientale-escursionistica

Sardegna

Guida escursionistica naturalistica

Valle d'Aosta

#### Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

#### Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Accompagnatore di turismo marino	Liguria	3	X	X	X
Guida ambientale ed escursionistica	Liguria	3	X	X	X
Accompagnatore di media montagna	Liguria	3	X	X	X

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>
Operatore in attività di educazione ambientale e alla sostenibilità	Liguria	3	X	X	X
Guida ambientale-escursionistica	Sardegna	3	X	X	X
Guida escursionistica naturalistica	Valle d'Aosta	3	X	X	X
<b>Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA</b>					
<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>
<b>Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA</b>					
<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>
Tecnico della valorizzazione di aree naturali protette e altri siti di pregio ambientale	Sardegna	0			

## Competenze

**Titolo:** Coordinamento dei servizi e dei mezzi di trasporto

**Descrizione:** Gestire i servizi ed i mezzi di trasporto previsti coordinandone tempi e modi di fruizione da parte del cliente, in relazione alla tipologia di mezzi disponibili ed alle caratteristiche degli spostamenti e dei viaggi da effettuare, e curando i rapporti co

Attività associate alla Competenza

## CONOSCENZE

Tecniche e strumenti di organizzazione e programmazione delle attività per gestire in maniera adeguata i tempi di spostamento, la disponibilità dei mezzi e degli autisti

Principali servizi di trasporto passeggeri pubblici e privati presenti sul territorio per effettuare le prenotazioni necessarie alla realizzazione del programma di viaggio e per fornire le informazioni eventualmente richieste dal cliente

Norme nazionali ed internazionali per la circolazione delle diverse tipologie di mezzi di trasporto passeggeri

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Stabilire relazioni collaborative con i soggetti che offrono servizi ausiliari al trasporto (servizi navetta, servizi di manutenzione-riparazione, rimessaggio)  
Organizzare tempi e modalità degli spostamenti sulla base del programma definito, anche facendo fronte a disguidi/imprevisti e ad eventuali specifiche esigenze espresse dal cliente (singolo o gruppo)

Espletare correttamente eventuali formalità doganali o adempimenti connessi alla circolazione

**Titolo:** Comunicazione col cliente e rilevazione del livello di gradimento del servizio (customer care, customer satisfaction)

**Descrizione:** Comunicare in modo efficace con i clienti effettivi e potenziali ed assisterli durante l'escursione gestendo eventuali situazioni di disagio o di emergenza e rilevando il livello di soddisfazione sulla qualità del servizio offerto

Attività associate alla Competenza

## CONOSCENZE

Tecniche e strumenti per la rilevazione della customer satisfaction

Tecniche di marketing e di web marketing

Tecniche di comunicazione e di gestione del gruppo per stabilire una relazione positiva con i clienti e contribuire al mantenimento di un clima disteso e cordiale nel corso dell'escursione

Principali riferimenti e procedure di contatto formale con ambasciate, consolati,

uffici di polizia competenti da attivare in caso di necessità  
Norme e regole igienico sanitarie specifiche in vigore nella località/paese visitato per adottare e far adottare al cliente comportamenti adeguati  
Modelli teorici di comunicazione finalizzati in particolar modo a trasmettere conoscenze  
Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali verso le differenti tipologie di cliente

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Rilevare durante ed al termine dell'escursione il livello di soddisfazione dei clienti, anche attraverso l'utilizzo di strumenti strutturati di rilevazione  
Rilevare tempestivamente e fronteggiare efficacemente situazioni critiche e/o imprevisti connessi all'escursione che recano disagio ai clienti, individuando e proponendo soluzioni adeguate  
Verificare l'adeguata sistemazione dei clienti presso le strutture ricettive/di ristorazione, accertando l'effettiva disponibilità dei servizi previsti dal programma  
Utilizzare codici e modalità di interazione diversi, in funzione dell'età  
Gestire la comunicazione con i clienti anche attraverso il supporto delle nuove tecnologie informatiche  
Garantire ai clienti l'assistenza necessaria anche nella fruizione di servizi non previsti all'interno del programma di escursione  
Distinguere le principali strategie di comunicazione, orientate in particolare a catturare l'attenzione e a coinvolgere attivamente un particolare target di interlocutori  
Controllare che nel corso dell'escursione siano costantemente rispettate le condizioni minime per la sicurezza e l'incolumità dei clienti e di terzi  
Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia e, in caso di eventi imprevisti, adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità

**Titolo:** Realizzazione del servizio di accompagnamento in escursioni

**Descrizione:** Accompagnare i clienti nelle escursioni e negli itinerari concordati illustrando loro le peculiarità geografiche locali e diffondendo la conoscenza delle ricchezze naturalistiche e ambientali del territorio

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.03.05 (ex ADA.19.21.46) - Accompagnamento e assistenza del cliente in escursioni naturalistiche associate:

Risultato atteso:RA2: 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

Accompagnamento e conduzione di singoli escursionisti, o gruppi, presso i luoghi di attrazione

Gestione della visita e della relazione con gli escursionisti in lingua nazionale e straniera

Svolgimento di attività di animazione su tematiche inerenti gli itinerari proposti  
Effettuazione del primo soccorso in casi di incidente o malore

Risultato atteso:RA3: 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

Verifica dell'adeguatezza ed efficienza dell'equipaggiamento degli escursionisti  
Monitoraggio dei rischi potenziali che potrebbero intervenire durante l'escursione e predisposizione delle precauzioni necessarie a scongiurarli

## CONOSCENZE

Elementi di base di metereologia per comprendere anche anticipatamente le situazioni di potenziale pericolo e adottare i conseguenti comportamenti di messa in sicurezza

La legislazione turistica statale e regionale e la normativa sui Parchi e aree protette

I servizi turistici ausiliari (trasporti, ristoranti, strutture ricettive, ecc.)

Le caratteristiche geografiche, ambientali, paesaggistiche, naturalistiche del territorio regionale con particolare riferimento alle specificità dei Parchi, aree protette, oasi naturalistiche, zone SIC, ecc.

Le fonti di informazione per tenersi aggiornati su eventi, fiere, manifestazioni ecc.

Lingue straniere per la comunicazione scritta ed orale

Normativa sulla sicurezza, la prevenzione dei rischi e tecniche per il primo soccorso

Tecniche di orientamento e di utilizzo dei supporti (bussola, GPS)

Tecniche di gestione dei conflitti

Tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo per instaurare e gestire positive relazioni con i clienti

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Adottare le precauzioni e gli accorgimenti necessari per evitare i rischi e garantire la sicurezza e l'incolumità dei clienti  
Controllare che nel corso dell'escursione siano costantemente rispettate le normative per la tutela dell'ambiente e dei luoghi visitati  
Intervenire in modo appropriato in caso di incidente o di malore  
Orientarsi utilizzando le conoscenze di cartografia e topografia e gli strumenti adeguati (bussola, ecc.)  
Accompagnare i gruppi negli itinerari programmati illustrando le caratteristiche ambientali dei luoghi visitati, gli aspetti botanici, zoologici, geologici e, più in generale, le caratteristiche del contesto geografico, antropico e storico  
Rispettare tempi e programmi modificando tempestivamente e in modo razionale il percorso sulla base di eventuali imprevisti  
Trasferire al gruppo tecniche escursionistiche valutando le capacità psicofisiche dei partecipanti e l'adeguatezza dell'equipaggiamento  
Trasferire ai clienti, anche in lingua straniera, nozioni e informazioni chiare, complete e corrette  
Stabilire relazioni collaborative con i soggetti che offrono servizi turistici ausiliari (trasporto, ristorazione-pernottamento)

### **Titolo: Ideazione e predisposizione di itinerari di visita**

**Descrizione:** Effettuare la progettazione di itinerari di interesse naturalistico ambientale prevedendo i livelli di complessità, la strumentazione/abbigliamento necessari e tutte le misure per garantire la sicurezza.

### Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.03.05 (ex ADA.19.21.46) - Accompagnamento e assistenza del cliente in escursioni naturalistiche associate:

Risultato atteso:RA1: 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  
Individuazione degli itinerari e organizzazione operativa delle escursioni naturalistiche

Definizione del programma di visita e realizzazione dei materiali di supporto da distribuire agli escursionisti

Risultato atteso:RA2: 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

Accompagnamento e conduzione di singoli escursionisti, o gruppi, presso i luoghi di attrazione

Gestione della visita e della relazione con gli escursionisti in lingua nazionale e straniera

Svolgimento di attività di animazione su tematiche inerenti gli itinerari proposti  
Effettuazione del primo soccorso in casi di incidente o malore

## CONOSCENZE

Applicazioni informatiche per la ricerca e la presentazione multimediale

Elementi di geologia, di zoologia e di botanica per descrivere le specificità delle aree naturalistiche visitate

Elementi di cartografia e topografia

Elementi di marketing turistico

L'offerta turistica locale

Geografia del territorio e le peculiarità ambientali delle diverse zone (coste, zone interne, ecc.)

Storia e cultura del popolo sardo

Normativa e procedure per garantire la sicurezza

Normativa dei parchi nazionali e regionali e delle aree protette

Tecniche di redazione di itinerari (studio e utilizzo del fattore tempo, spazio, risorse e servizi disponibili ecc)

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Costruire itinerari di visita in ambienti montani, collinari, costieri, di pianura, anche antropizzati, compresi parchi e aree protette evidenziandone tutti gli aspetti ambientali di particolare pregio e interesse escursionistico

Identificare nell'offerta turistica locale le strutture e i servizi a cui far riferimento nella predisposizione di itinerari complessi

Pianificare i percorsi, il tipo di equipaggiamento necessario, i tempi e i livelli di difficoltà per diverse tipologie di destinatari e le misure per garantire la sicurezza

Produrre materiali informativi e di supporto da distribuire ai visitatori

Utilizzare le tecniche del marketing per presentare e valorizzare gli itinerari proposti

Utilizzare le nuove tecnologie per dare visibilità all'offerta e ai programmi elaborati attraverso il web

### Codici ISTAT CP2021 associati

<b>Codice</b>	<b>Titolo</b>
3.4.1.5.1	Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi

### Codici ISTAT ATECO associati

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
79.12.00	Attività dei tour operator
79.90.20	Attività delle guide e degli accompagnatori turistici
79.11.00	Attività delle agenzie di viaggio

Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche - Corso d'Italia, 33 - 00198 Roma - C.F. 80111170587