

IL PRESIDENTE DELLA REGIONE  
Augusto ROLLANDIN

IL DIRIGENTE ROGANTE  
Livio SALVEMINI



---

REFERTO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto certifica che copia della presente deliberazione è in pubblicazione all'albo dell'Amministrazione regionale dal 03/01/2014 per quindici giorni consecutivi.

Aosta, li 03/01/2014

IL DIRIGENTE  
Massimo BALESTRA

---

Verbale di deliberazione adottata nell'adunanza in data 31 dicembre 2013

In Aosta, il giorno trentuno (31) del mese di dicembre dell'anno duemilatredici con inizio alle ore otto e quindici minuti, si è riunita, nella consueta sala delle adunanze sita al secondo piano del palazzo della Regione - Piazza Deffeyes n. 1,

**LA GIUNTA REGIONALE DELLA VALLE D'AOSTA**

Partecipano alla trattazione della presente deliberazione :

**Il Presidente della Regione Augusto ROLLANDIN**

e gli Assessori

**Aurelio MARGUERETTAZ - Vice-Presidente**

**Mauro BACCEGA**

**Luca BIANCHI**

**Joël FARCOZ**

**Antonio FOSSON**

**Pierluigi MARQUIS**

**Renzo TESTOLIN**

**Marco VIERIN**

Svolge le funzioni rogatorie il Dirigente della Segreteria della Giunta regionale, Sig. Livio SALVEMINI

E' adottata la seguente deliberazione:

N° **2167** OGGETTO :

APPROVAZIONE, AI SENSI DELL'ART. 19 DELLA L.R. 7/2003, DEI PROFILI PROFESSIONALI DI OPERATORE EDILE, RESPONSABILE SOCIALE DELL'INSERIMENTO LAVORATIVO DI PERSONE SVANTAGGIATE E GUIDA ESCURSIONISTICA NATURALISTICA E DEL SISTEMA DI COMPETENZE DELLA FUNZIONE DI TUTOR AZIENDALE PER L'INSERIMENTO LAVORATIVO DI PERSONE SVANTAGGIATE. REVOCA DELLA DGR 3052/2011.

## LA GIUNTA REGIONALE

- a) richiamato l'art. 19 della legge regionale 31 marzo 2003, n. 7 "Disposizioni in materia di politiche regionali del lavoro, di formazione professionale e di riorganizzazione dei servizi per l'impiego";
- b) richiamato il Piano triennale di politica del lavoro 2012/2014, approvato dal Consiglio regionale in data 21 giugno 2012, con deliberazione 2493/XIII;
- c) richiamate le deliberazioni della Giunta regionale:
- n. 2712 in data 2 ottobre 2009 con la quale sono state approvate le disposizioni per l'istituzione e la gestione del sistema regionale di certificazione delle competenze e per la costruzione di un sistema di standard professionali;
  - n. 2026 in data 23 luglio 2010, con la quale sono stati approvati l'istituzione del repertorio regionale dei profili professionali e delle competenze ed i relativi criteri e modalità di funzionamento;
  - n. 3052 del 16 dicembre 2011, recante "Integrazione del repertorio dell'offerta regionale di Istruzione e formazione professionale di cui all'accordo in Conferenza Stato-Regioni del 29 aprile 2010 e di cui alla D.G.R. 2370/2010 per l'acquisizione della qualifica professionale di operatore edile";
- d) atteso che, nell'ambito della definizione del dispositivo di accreditamento delle cooperative sociali, sono stati definiti il profilo del "Responsabile sociale dell'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati" ed il "sistema di competenze della funzione di tutor aziendale per l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate", approvati dal Consiglio per le politiche del lavoro nella seduta del 6 febbraio 2012;
- e) atteso che, su richiesta del Dipartimento turismo, sport e commercio (lettera del 15 gennaio 2013, prot. nr. 958/DPLF) è stato definito, in collaborazione con le Associazioni di settore, il profilo della guida escursionistica naturalistica, approvato dal Consiglio per le politiche del lavoro nella seduta dell'8 marzo 2013;
- f) atteso che, al fine di integrare l'offerta formativa regionale, nell'ambito del diritto dovere di istruzione e formazione, è stato definito, in accordo con le Associazioni di categoria interessate, al fine dell'istituzione dei corsi biennali di formazione professionale in favore dei giovani che hanno assolto l'obbligo di istruzione, il profilo di "operatore edile", e che tale profilo è stato approvato dal Consiglio per le politiche del lavoro nella seduta del 12 dicembre 2013;
- g) rilevato che con la sopra richiamata deliberazione della Giunta regionale n. 3052/2011 è stata approvata l'integrazione regionale al profilo di "operatore edile" del repertorio nazionale riguardante l'offerta di IeFP realizzata dalle Istituzioni scolastiche in regime di sussidiarietà integrativa o complementare e che, in ragione della mancata attivazione di tale percorso da parte delle Istituzioni Scolastiche, sulla base delle sollecitazioni pervenute dalle parti sociali interessate, si ritiene opportuno attivare tale percorso nell'ambito dell'offerta di formazione professionale, rivolta ai giovani che abbiano assolto l'obbligo di istruzione, definendo, a tal fine, un apposito profilo professionale regionale;
- g) vista la deliberazione della Giunta regionale n. 1413 in data 30 agosto 2013 concernente l'approvazione del bilancio di gestione per il triennio 2013/2015 a seguito della ridefinizione della struttura organizzativa dell'Amministrazione regionale di cui alla DGR 1255/2013, con attribuzione alle strutture dirigenziali di quote di bilancio e degli obiettivi gestionali correlati, del bilancio di cassa per l'anno 2013, con decorrenza 1° settembre 2013, e di disposizioni applicative;
- h) visto il parere di legittimità sulla proposta della presente deliberazione, rilasciato dal dirigente della Struttura politiche del lavoro, ai sensi dell'art. 3, comma 4, della legge regionale 23 luglio 2010, n. 22;

su proposta dell'Assessore alle attività produttive, energia e politiche del lavoro, Pierluigi Marquis, di concerto con l'Assessore al turismo, sport, commercio e

trasporti, Aurelio Marguerettaz, con l'Assessore alla sanità, salute e politiche sociali, Antonio Fosson e con l'Assessore alle opere pubbliche, difesa del suolo e edilizia residenziale pubblica, Marco Vierin;

ad unanimità di voti favorevoli,

#### DELIBERA

1. di approvare i profili professionali di “Operatore edile”, “Responsabile sociale dell’inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati”, e “Guida escursionistica naturalistica” ed il sistema di competenze della funzione di “Tutor aziendale per l’inserimento lavorativo di persone svantaggiate”, allegati alla presente deliberazione della quale formano parte integrante;
2. di revocare la deliberazione della Giunta regionale n. 3052 del 16 dicembre 2011;
3. di inserire i profili professionali di cui al punto 1 nel repertorio regionale dei profili professionali e degli standard professionali, secondo quanto disposto dal punto 4) della deliberazione della Giunta regionale 2026/2010.

## Guida escursionistica naturalistica

- **Denominazione del profilo**

Guida escursionistica naturalistica.

- **Definizione**

E' guida escursionistica naturalistica, chi, per professione, accompagna singole persone o gruppi di persone allo scopo di fare conoscere ed apprezzare il paesaggio e le bellezze naturali, nonché gli aspetti etnografici, produttivi e topografici dei luoghi in cui si svolgono le escursioni. Può inoltre effettuare visite guidate in musei di scienze naturali o strutture espositive di carattere naturalistico ed ecologico, parchi e loro centri visita, aree protette, orti, giardini botanici e simili. L'attività della guida escursionistica naturalistica si svolge in zone di montagna e no, su pendii erbosi o detritici, con esclusione di tratti, anche brevi, su pareti rocciose o ghiacciai e comunque su percorsi che, comportando difficoltà alpinistiche, richiedano l'uso di corda, piccozza e ramponi.

(da L.R. 23/01/2003 n. 1 "Nuovo ordinamento delle professioni di guida turistica, di accompagnatore turistico, di guida escursionistica naturalistica, di accompagnatore di turismo equestre e di maestro di mountain bike e di ciclismo fuoristrada". Abrogazione delle leggi regionali 23 agosto 1991, n. 34 e 24 dicembre 1996, n. 42. Modificazioni alle leggi regionali 13 maggio 1993, n. 33 e 7 marzo 1997, n. 7").

- **Livello**

- Inquadramento EQF: *IV*

- **Riferimento a codici di classificazioni**

Codice ISTAT CP 2001: *3.4.1.5 – Guide ed accompagnatori specializzati*

- **Figure/profili professionali affini**

- Repertorio delle professioni ISFOL: *guida escursionistica naturalistica*

- **Profili contigui regolamentati in RAVDA**

- Guida turistica.
- Accompagnatore turistico.
- Guida escursionistica naturalistica.
- Accompagnatore di turismo equestre.
- Maestro di mountain bike.

- **Qualifiche attualmente offerte dal sistema di istruzione e formazione della RAVDA:**

- Formazione Professionale: --
- Istruzione: --
- Apprendistato:
  - Area di attività: --
  - Profilo tipo: --
  - Qualifiche: --

- **Area/settore economico di attività**

Area professionale del repertorio: *Turismo*

- **Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera**

La guida escursionistica naturalistica svolge la sua attività in zone di interesse naturalistico come parchi nazionali e regionali, riserve naturali, giardini botanici, musei di scienze naturali o strutture espositive, zone di interesse storico-naturalistico, aree protette, ecc.

La professione di guida escursionistica naturalistica è nella maggior parte dei casi un'attività indipendente, gestita con contratti di collaborazione con enti o associazioni che gestiscono parchi o riserve naturali, uffici turistici di Comuni e Comunità Montane, con enti che gestiscono risorse turistiche (uffici di Accoglienza Turistica), con imprese (tour operator) e con cooperative di servizi turistici presenti sul territorio. E' possibile che le guide costituiscano cooperative o associazioni, che si occupano di informazione e di divulgazione nel settore ambientale o che seguono la manutenzione di una determinata area naturalistica.

- **Condizioni di accesso all'esercizio della professione**

Abilitazione professionale.

L.R. 23/01/2003 n. 1 "Nuovo ordinamento delle professioni di guida turistica, di accompagnatore turistico, di guida escursionistica naturalistica, di accompagnatore di turismo equestre e di maestro di mountain bike e di ciclismo fuoristrada":

#### *CAPO II - DISCIPLINA DELLE PROFESSIONI TURISTICHE*

##### ***Art. 4 - (Esercizio della professione)***

*1. L'esercizio delle professioni di guida turistica, accompagnatore turistico, guida escursionistica naturalistica, accompagnatore di turismo equestre e maestro di mountain bike e di ciclismo fuoristrada nell'ambito del territorio regionale è subordinato al possesso dell'abilitazione professionale e all'iscrizione nel rispettivo elenco professionale regionale.*

##### ***Art. 5 - (Abilitazione professionale)***

*1. L'abilitazione per l'esercizio delle professioni turistiche disciplinate dalla presente legge si consegue mediante la partecipazione ad un corso di formazione e il superamento di un esame scritto e orale, nonché, limitatamente alla professione di accompagnatore di turismo equestre, il superamento di una prova pratica. I corsi di formazione e gli esami, indetti con deliberazione della Giunta regionale, sono organizzati dalla struttura competente. Il relativo bando è pubblicato sul Bollettino ufficiale della Regione.*

*2. L'ammissione ai corsi di formazione è subordinata al possesso dei seguenti requisiti:*

*a) maggiore età;*

*b) cittadinanza italiana o di altro Stato dell'Unione europea oppure cittadinanza di Stati non appartenenti all'Unione europea, se soggetto regolarmente soggiornante nel territorio dello Stato;*

*c) titolo di studio finale di istruzione secondaria di secondo grado, per le guide turistiche, gli accompagnatori turistici e le guide escursionistiche naturalistiche; assolvimento dell'obbligo scolastico, per gli accompagnatori di turismo equestre e per i maestri di mountain bike e di ciclismo fuoristrada; analoghi titoli conseguiti all'estero riconosciuti o dichiarati equipollenti dalle competenti autorità italiane;*

d) idoneità psico-fisica all'esercizio della professione certificata da un medico di sanità pubblica, in data non anteriore a tre mesi dalla presentazione della domanda di ammissione al corso.

**2bis. omissis**

3. L'ammissione agli esami finali è subordinata alla frequenza di almeno l'80 per cento delle ore di lezione dei corsi di formazione.

4. La Giunta regionale con propria deliberazione, sentite le associazioni di categoria individuate ai sensi dell'articolo 13, stabilisce il calendario e il programma delle lezioni, determina la quota di iscrizione ai corsi di formazione e agli esami da corrispondere a titolo di concorso alle spese di istruttoria e di organizzazione, nomina le commissioni esaminatrici, determina i programmi d'esame e le relative modalità di svolgimento, prevedendo, se del caso, l'effettuazione di prove preselettive per l'ammissione ai corsi di formazione.

4bis. I soggetti in possesso dei requisiti per l'iscrizione negli elenchi professionali regionali possono richiedere l'accertamento della conoscenza di una o più lingue straniere quale specializzazione linguistica nell'esercizio della professione. Il mancato possesso di specializzazione linguistica non preclude l'esercizio della professione.

5. Limitatamente ai corsi di formazione per il conseguimento dell'abilitazione all'esercizio della professione di guida escursionistica naturalistica, ai candidati abilitati all'esercizio della professione di guida alpina o di aspirante guida alpina in Valle d'Aosta, è riconosciuto, secondo le modalità stabilite con deliberazione della Giunta regionale, un credito formativo valido ai fini dell'esonero parziale dalle lezioni teoriche.

**5bis. Omissis**

**5ter. Omissis**

5quater. La Giunta regionale, con propria deliberazione, definisce le modalità di accertamento delle specializzazioni linguistiche di cui al comma 4bis e delle conoscenze ulteriori richieste ai sensi dei commi 5bis e 5ter.

**Art. 10 - (Obbligo di aggiornamento)**

1. Ai fini dell'esercizio delle professioni turistiche disciplinate dalla presente legge, è obbligatoria la frequenza ai corsi di aggiornamento professionali organizzati con le modalità di cui al comma 2..

2. La Giunta regionale autorizza, con propria deliberazione, lo svolgimento dell'attività di aggiornamento di cui al comma 1, attuata mediante la partecipazione a corsi, convegni, conferenze, seminari o visite guidate, organizzati dalla struttura competente, sentite le associazioni di categoria individuate ai sensi dell'articolo 13.

3. Nel caso di impossibilità a prendere parte all'iniziativa di aggiornamento obbligatorio per motivate e documentate cause di forza maggiore, il dirigente della struttura competente autorizza temporaneamente l'interessato all'esercizio della professione sino all'organizzazione della successiva attività di aggiornamento.

4. Comma abrogato

5. L'inadempimento dell'obbligo di aggiornamento comporta la sospensione dell'iscrizione nell'elenco professionale regionale. La sospensione è disposta con provvedimento del dirigente della struttura competente.

## Attività proprie del profilo professionale

<i>Attività</i>	<i>Contenuti</i>
Sviluppare un'offerta di servizio ricreativa, culturale e sportiva e organizzare itinerari naturalistici	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definire la tipologia di servizio di guida escursionistica naturalistica da erogare (p.e. percorsi naturalistici classici, attività di animazione di gruppi su tematiche ambientali nei parchi e nelle riserve naturali, organizzazione di percorsi didattici destinati a scolaresche, ecc.).</li> <li>Organizzare gli itinerari, escursionistici-naturalistici, stabilendone modalità e tempi, sulla base della tipologia del gruppo affidato e del tempo a disposizione.</li> <li>Dettagliare, se richiesto, in forma scritta il programma di visita. Produrre eventuali materiali di supporto da distribuire ai turisti.</li> </ul>
Guidare il gruppo in sicurezza lungo l'itinerario naturalistico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accompagnare il gruppo in sicurezza in zone di pregio naturalistico o ambientale, nei centri visita dei parchi, nei musei naturalistici ed etnografici, nei giardini botanici e aree protette, illustrando le caratteristiche dei luoghi, le specificità della flora e della fauna locale, l'ambiente sotto diversi aspetti (morfologico, nivologico, geologico, botanico, zoologico, etnografico, socio-culturale, storico ed antropico, enogastronomico), rispondendo e fornendo informazioni in relazione alle più usuali richieste dei turisti, mantenendo il rispetto del programma e gestendo eventuali imprevisti o situazioni critiche.</li> <li>Svolgere attività di animazione di gruppi su tematiche ambientali nei parchi e nelle riserve naturali, di animazione ludico-sportiva, di organizzazione di percorsi didattici destinati a scolaresche, di pianificazione di soggiorni anche plurigiornalieri in campeggi, fattorie didattiche, rifugi alpini e altre strutture ricettive, di divulgazione naturalistica (allestimento di mostre, individuazione e tracciamento di percorsi di visita, ecc.).</li> </ul>
Prevenire i rischi e gestire il primo soccorso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestare attenzione ai rischi che potrebbero intervenire durante l'esercizio dell'attività; erogare un primo intervento, in caso di incidente o malore da parte di uno o più turisti, organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio.</li> </ul>

## Standard Minimi di Competenza

Macro processo	Standard Minimi di Competenza	Unità Professionali
Definire obiettivi e risorse	<b>SMC.1</b> <b>“Gestire l’attività professionale di guida escursionistica naturalistica”</b>	UP.1.1 “Esercitare la professione di guida escursionistica naturalistica”
		UP.1.2 “Operare nel sistema turistico regionale valdostano” <sup>1</sup>
		UP.1.3 “Sviluppare l’offerta di servizi di escursioni naturalistiche”
Gestire il sistema cliente	<b>SMC.2</b> “Gestire la relazione e la comunicazione con i turisti - guida escursionistica naturalistica”	UP.2.1 “Gestire la relazione con i turisti” <sup>2</sup>
		UP.2.2 “Comunicare in francese e in un’altra lingua straniera - guida escursionistica naturalistica”
Prodotte beni/ Erogare servizi	<b>SMC.3</b> <b>“Sviluppare un itinerario/percorso naturalistico e guidare il gruppo”</b>	UP.3.1 “Sviluppare un itinerario turistico naturalistico”
	<b>SMC.4</b> <b>“Prevenire i rischi e gestire il primo soccorso”</b>	UP.3.2 “Guidare il gruppo lungo l’itinerario naturalistico”
		UP.4.1 “Prevenire i rischi e gestire il primo soccorso” <sup>3</sup>
Gestire i fattori produttivi	<b>SMC.5</b> <b>“Valutare e migliorare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico”</b>	UP.5.1 “Valutare e migliorare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico” <sup>4</sup>

<sup>1</sup>UP comune a tutte le professioni turistiche di cui alla l.r. 1/2003 e alla l.r. 4/2004 del Repertorio regionale.

<sup>2</sup>UP comune a tutte le professioni turistiche di cui alla l.r. 1/2003 del Repertorio regionale.

<sup>3</sup>UP comune alle professioni di accompagnatore di turismo equestre, guida escursionistica naturalistica e maestro di mountain bike e di ciclismo fuoristrada del repertorio regionale.

<sup>4</sup>UP comune a tutte le professioni turistiche di cui alla l.r. 1/2003 del Repertorio regionale.

## SMC.1

### “Gestire l’attività professionale di guida escursionistica naturalistica”

#### **Risultato generale atteso**

- Esercitare l’attività professionale di guida escursionistica naturalistica in coerenza con gli aspetti normativi, deontologici, di promozione sul mercato e contrattuali che caratterizzano l’ambito di intervento.

#### **UP.1.1 “Esercitare la professione di guida escursionistica naturalistica”**

##### ***Risultato professionale minimo atteso***

- Gestire il ruolo di guida escursionistica naturalistica nell’ambito delle condizioni generali di esercizio dell’attività professionale e delle caratteristiche del settore.

##### ***Abilità minime***

#### **1. Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale**

- Definire/identificare le caratteristiche normative applicabili al tipo di contratto di lavoro proposto al/dal cliente
- Verificare l’applicabilità e la correttezza del contratto in rapporto al tipo di prestazione lavorativa richiesta
- Negoziare eventuali condizioni ritenute rilevanti ai fini del corretto esercizio della prestazione professionale offerta/richiesta
- Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo

#### **2. Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici e organizzativi propri della prestazione professionale**

- Utilizzare le conoscenze di base giuridico-economiche necessarie alla autotutela giuridica, fiscale e previdenziale relativa all’esercizio della professione, in coerenza con i principi deontologici
- Definire una propria strategia di esercizio sostenibile della professione, a fronte delle criticità derivanti dal peso della stagionalità e, al contempo, delle possibilità derivanti da una visione imprenditiva, anche a base associativa
- Conoscere ed applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – nell’esercizio della professione
- Conoscere e gestire gli adempimenti relativi all’abilitazione all’esercizio della professione di guida escursionistica naturalistica e agli obblighi di aggiornamento

##### ***Conoscenze minime***

- Leggi e norme legate all’abilitazione professionale ed al suo mantenimento nel tempo, con riferimento alla Regione Autonoma Valle d’Aosta ed al complessivo panorama nazionale e dei Paesi europei confinanti
- Responsabilità civile e penale legata all’esercizio della professione. Aspetti etici e deontologici
- Aspetti contrattualistici e fiscali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio

- Aspetti previdenziali e valutazione della sostenibilità economica nel medio termine dell'esercizio della professione - anche in rapporto alle esigenze di stagionalità - in forma esclusiva, mista, associativa di impresa

### **UP.1.2 “Operare nel sistema turistico regionale valdostano”**

#### ***Risultato professionale minimo atteso***

- Valorizzare gli aspetti caratteristici del territorio e del sistema turistico della Regione Autonoma Valle d'Aosta nell'ambito della propria attività.

#### ***Abilità minime***

##### **1. Conoscere e comprendere le caratteristiche e peculiarità del contesto geografico-fisico, naturalistico ed antropico della Regione Autonoma Valle d'Aosta.**

- Utilizzare le conoscenze relative al territorio ed al contesto turistico regionali valdostani al fine di trasferire informazioni utili e di interesse ai turisti coinvolti nella propria attività

##### **2. Conoscere e comprendere le caratteristiche e le peculiarità del sistema turistico della Regione Autonoma Valle d'Aosta ed i possibili contesti di esercizio della propria professione.**

- Utilizzare le conoscenze relative al sistema turistico regionale valdostano al fine di operare in coerenza con lo stesso ed usufruire delle risorse e delle opportunità offerte

#### ***Conoscenze minime***

- Il sistema turistico nazionale e regionale valdostano (quadro legislativo in Italia e nella Regione Autonoma Valle d'Aosta, caratteristiche del mercato turistico regionale, politiche turistiche regionali, caratteristiche dei soggetti economici e sociali rilevanti ai fini della costruzione di un'offerta turistica adeguata)
- Contesto geografico fisico valdostano (principali aspetti morfologici, orografici ecc. della Regione).
- Contesto naturalistico valdostano (principali aspetti botanici, zoologici ed ecologici, con particolare riferimento anche ai parchi naturali, alle oasi protette ecc. della Regione Autonoma Valle d'Aosta)
- Contesto antropico valdostano (attività umane legate alla specificità del territorio – agricoltura, allevamento, forestazione, artigianato, enogastronomia, attività mineraria, ecc.)

### **UP.1.3 “Sviluppare l'offerta di servizi di guida escursionistica naturalistica**

#### ***Risultato professionale minimo atteso***

- Identificare le caratteristiche generali del servizio di guida escursionistica naturalistica, sviluppandone e promuovendone l'offerta verso clienti reali o potenziali in coerenza con il contesto territoriale e le aspettative/tendenze del mercato di riferimento.

#### ***Abilità minime***

##### **1. Utilizzare le conoscenze naturalistiche, geografiche, storiche e antropiche della Regione Autonoma Valle d'Aosta.**

- Conoscere approfonditamente gli aspetti naturalistici, storici e antropici, nonché tutti gli

aspetti di interesse turistico del territorio, al fine di sviluppare un'offerta di servizi ed una modalità di esercizio professionale coerente al contesto di riferimento

## **2. Sviluppare l'offerta**

- Rilevare le aspettative e le tendenze del mercato di riferimento (p.e. percorsi naturalistici classici, attività di animazione di gruppi su tematiche ambientali nei parchi e nelle riserve naturali, organizzazione di percorsi didattici destinati a scolaresche, divulgazione naturalistica: allestimento di mostre, organizzazione di manifestazioni a carattere naturalistico, ecc.)
- Definire le caratteristiche dell'offerta sulla base delle osservazioni svolte e delle conoscenze del sistema e delle risorse del contesto territoriale
- Utilizzare nella definizione dell'offerta un linguaggio chiaro e comprensibile in relazione alla tipologia di cliente reale o potenziale

### ***Conoscenze minime***

- Modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di servizi professionali di accompagnamento in escursioni naturalistiche
- Strategia della promozione e commercializzazione del servizio
- Parchi naturali, oasi protette e itinerari escursionistici ad alta valenza paesaggistica della Regione Valle d'Aosta
  - Approfondimenti di botanica applicati all'esercizio della professione di guida escursionistica naturalistica
  - Approfondimenti di zoologia applicati all'esercizio della professione di guida escursionistica naturalistica
  - Approfondimenti di etologia applicati all'esercizio della professione di guida escursionistica naturalistica
  - Approfondimenti di geologia, con cenni sul dissesto idrogeologico e sul glacialismo, applicati all'esercizio della professione di guida escursionistica naturalistica
  - Approfondimenti di ecologia applicati all'esercizio della professione di guida escursionistica naturalistica

## SMC.2

### “Gestire la relazione e la comunicazione con i turisti - guida escursionistica naturalistica”

#### **Risultato generale atteso**

- Interagire durante il percorso con i clienti adottando modalità di relazione e comunicazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative.
- Gestire le più usuali dinamiche interpersonali che caratterizzano la relazione di accompagnamento e supporto tecnico.

#### **UP.2.1 “Gestire la relazione con i turisti”**

##### ***Risultato professionale minimo atteso***

- Interagire durante il percorso con i clienti adottando modalità di relazione e comunicazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative.
- Gestire le più usuali dinamiche interpersonali che caratterizzano la relazione di accompagnamento e supporto tecnico.

##### ***Abilità minime***

#### **1. Comunicare e relazionarsi con le diverse tipologie di turista**

- Distinguere le principali strategie di comunicazione, orientate a trasferire informazioni e tecniche, finalizzate a catturare l’attenzione e a coinvolgere attivamente gli interlocutori
- Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia degli utenti (in particolare: adulti, bambini, adolescenti, ecc.) e delle circostanze in cui si opera
- Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia
- Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e/o di insorgere di conflitti

##### ***Conoscenze minime***

- Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali verso le differenti tipologie di turisti
- Modelli teorici di comunicazione finalizzati in particolar modo a trasferire tecniche e a trasmettere informazioni
- Tecniche di gestione e conduzione dei gruppi
- Tecniche di *problem solving*

#### **UP.2.2 “Comunicare in francese e in un’altra lingua straniera – guida escursionistica naturalistica”**

##### ***Risultato professionale minimo atteso***

- Utilizzare le conoscenze relative alla lingua francese e ad un’altra lingua straniera nell’esercizio della professione, compresi le espressioni e i termini tecnici di settore.

*Abilità minime*

**1. Fornire informazioni e indicazioni tecniche in francese e in un'altra lingua straniera con le diverse tipologie di cliente**

- Fornire informazioni e indicazioni tecniche in francese e in un'altra lingua straniera con le diverse tipologie di cliente

*Conoscenze minime*

- Lingua francese e un'altra lingua straniera al livello A.2 (interazione e produzione orale) del Portafoglio Europeo delle Lingue, comprese le espressioni e i termini tecnici di settore

## SMC.3

### “Sviluppare un itinerario/percorso naturalistico e guidare il gruppo”

#### **Risultato generale atteso**

- Definire/organizzare un itinerario escursionistico-naturalistico sulla base della tipologia del gruppo affidato, delle sue aspettative e del tempo a disposizione.
- Accompagnare il gruppo illustrando le caratteristiche ambientali negli aspetti botanici, zoologici, geologici e, più in generale, le caratteristiche del contesto geografico, antropico e storico, rispondendo e fornendo informazioni in relazione alle più usuali richieste dei turisti, mantenendo il rispetto del programma e gestendo eventuali imprevisti o situazioni critiche.

#### **UP.3.1 “Sviluppare un itinerario turistico naturalistico”**

##### ***Risultato professionale minimo atteso***

- Definire/organizzare un itinerario escursionistico-naturalistico sulla base della tipologia del gruppo affidato, delle sue aspettative e del tempo a disposizione.

##### ***Abilità minime***

#### **1. Identificare il percorso**

- Identificare il percorso sulla base delle caratteristiche e delle aspettative dei turisti
- Verificare l'agibilità del percorso

#### **2. Organizzare il percorso**

- Utilizzare le tecniche di organizzazione di percorsi escursionistici
- Utilizzare i principali programmi di elaborazione testi, di comunicazione (reti internet, posta elettronica) per la predisposizione dei programmi ed eventuali materiali aggiuntivi da consegnare al cliente/turista
- Individuare le fonti normative e l'organizzazione delle autonomie locali in materia di turismo e ambiente

##### ***Conoscenze minime***

- Metodologie e tecniche di organizzazione di percorsi escursionistici sul territorio (determinazione tipologica degli itinerari; itinerari naturalistici classici, itinerari didattici, itinerari tematici e itinerari rapportati alle diverse stagioni ed alle diverse utenze)
- Tecniche di redazione di un itinerario (studio e utilizzo di fattore tempo, fattore spazio, risorse e servizi disponibili, ecc.)
- Rappresentazioni cartografiche a supporto della predisposizione degli itinerari
- Rete stradale, sentieristica e segnaletica del territorio di riferimento, localizzazione delle risorse e dei servizi esistenti (es. aree di sosta, luoghi di ristoro, rifugi, bivacchi, dortoirs, punti acqua, ecc.)

### UP.3.2 “Guidare il gruppo lungo l'itinerario naturalistico”

#### ***Risultato professionale minimo atteso***

- Accompagnare il gruppo illustrando le caratteristiche ambientali negli aspetti botanici, zoologici, geologici e, più in generale, le caratteristiche del contesto geografico, antropico e storico, rispondendo e fornendo informazioni in relazione alle più usuali richieste dei turisti, mantenendo il rispetto del programma e gestendo eventuali imprevisti o situazioni critiche.
- Trasferire nozioni e informazioni chiare, complete e corrette al fine di educare i fruitori ad un corretto approccio con l'ambiente naturale e cercando di sviluppare una coscienza critica.

#### ***Abilità minime***

##### **1. Guidare il gruppo e illustrare le attrattive dell'itinerario**

- Trasferire nozioni e informazioni chiare, complete e corrette
- Applicare e trasferire al gruppo tecniche escursionistiche (p.e. progressione per tipologia di terreno su percorsi tracciati e non tracciati, anche utilizzando correttamente bastoncini e racchette da neve)
- Applicare tutte le procedure e le tecniche di sicurezza, tenendo in considerazione il rischio oggettivo dell'escursionismo in terreno montano e la protezione della persona
- Applicare e trasferire al gruppo la cosiddetta autonomia di sicurezza (organizzare un bivacco di emergenza in qualsiasi tipo di ambiente)
- Sapere gestire il gruppo anche in situazioni di difficoltà
- Valutare le capacità psicofisiche dell'utenza e l'adeguatezza dell'equipaggiamento
- Rispettare tempi e programmi, modificando tempestivamente ed in modo razionale il percorso sulla base di eventuali fattori imprevisti
- Utilizzare le conoscenze di cartografia, topografia ed orientamento (localizzazione di punti con e senza strumenti specifici, progressione con “marcia a vista”, ecc.) anche con l'utilizzo di nuovi strumenti quali il GPS
- Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e/o di insorgere di conflitti

#### ***Conoscenze minime***

- Tecniche escursionistiche (tipologia di equipaggiamento necessario; progressione per tipologia di terreno su percorsi tracciati e non tracciati; progressione con racchette da neve e utilizzo dei bastoncini da trekking; precauzioni e conduzione del gruppo a seconda delle categorie di utenza assegnate; organizzazione di percorsi alternativi, individuazione ed organizzazione di rifugi d'emergenza)
- Elementi di cartografia, topografia, orientamento, meteorologia e nivologia
- Tecniche di *problem solving*

## SMC.4

### “Prevenire i rischi e gestire il primo soccorso”

#### **Risultato generale atteso**

- Riconoscere e prevenire rischi, a seconda del contesto e della tipologia di turista.
- Erogare un primo intervento, in caso di incidente o malore da parte di uno o più turisti, finalizzato al contenimento del danno, organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio e contenere il panico che potrebbe crearsi nel gruppo.

#### **UP.4.1 “Prevenire i rischi e gestire il primo soccorso”**

##### ***Risultato professionale minimo atteso***

- Riconoscere e prevenire rischi tipici, a seconda del contesto e della tipologia di turista.
- Eseguire, laddove possibile, tecniche di primo intervento per limitare i danni dell'incidente/malore e organizzare nel minor tempo possibile il soccorso con i servizi competenti, adottando un comportamento caratterizzato da forte autocontrollo e idoneo a contenere il panico che potrebbe crearsi all'interno del gruppo.

##### ***Abilità minime***

**1. Riconoscere e prevenire pericoli tipici, a seconda del contesto e della tipologia di turista.** Riconoscere e prevenire i pericoli tipici, a seconda del contesto e della tipologia di turista (p.e. ambienti montani, anche innevati, particolari condizioni atmosferiche; etc.) o rischi legati a particolari tipologie di turisti (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili, persone con particolari patologie, ecc.)

##### **2. Gestire il primo soccorso**

- Applicare mantenendo autocontrollo le tecniche di base di primo intervento.
- Organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio adottando un comportamento caratterizzato da forte autocontrollo e idoneo a comunicare le informazioni necessarie a garantire un tempestivo ed efficace intervento (anche dell'elisoccorso), utile a contenere il panico che potrebbe crearsi all'interno del gruppo

##### ***Conoscenze minime***

- Elementi di base di anatomia, di alimentazione e di fisiologia dello sport
- Pericoli e rischi legati al contesto territoriale (montagna) e alle particolari tipologie di turisti (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili, persone con particolari patologie, ecc.)
- Tecniche di primo soccorso (in caso di traumi, malori e di morsicature di insetti o animali)
- Standard Basic Life Support” (BLS)
- Il sistema regionale di soccorso organizzato, compreso l'elisoccorso
- Elementi di base di meteorologia e nivologia (finalizzati alla comprensione anche anticipata delle situazioni di potenziale pericolo ed alla definizione dei conseguenti comportamenti di messa in sicurezza)

## SMC.5

### “Valutare e migliorare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico”

#### **Risultato generale atteso**

- Valutare la qualità del servizio offerto in termini di efficacia e di percezione del beneficiario, individuando le eventuali criticità.
- Definire le eventuali azioni di miglioramento.

#### **UP.5.1 “Valutare e migliorare la qualità dei servizi offerti in ambito turistico”**

##### *Risultato professionale minimo atteso*

- Valutare la qualità del servizio erogato in termini di efficacia e di percezione del beneficiario, individuando le eventuali criticità e definendo opportune azioni di miglioramento.

##### *Abilità minime*

#### **1. Valutare la qualità dei servizi svolti**

- Definire semplici modelli di valutazione della qualità erogata (scostamento fra obiettivi posti e risultati raggiunti) e della qualità percepita da parte dei beneficiari
- Raccogliere le informazioni necessarie ai fini della valutazione ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese
- Definire eventuali ambiti di miglioramento, modifiche e integrazioni ai servizi offerti, a partire dagli esiti della verifica svolta

##### *Conoscenze minime*

- Aspetti di gestione della qualità nell'erogazione di un servizio
- Modalità di valutazione della qualità di un servizio