

Denominazione del profilo professionale:

GUIDA AMBIENTALE ESCURSIONISTICA

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE DPG025/291 DEL 12/08/2026

Descrizione del profilo professionale	La Guida ambientale escursionistica è una figura professionale afferente alla legge 4/2013 che accompagna singoli o gruppi in ambienti naturali, anche innevati, illustrando le caratteristiche paesaggistiche, naturalistiche e antropiche, senza limiti altitudinali, ma senza l'uso di mezzi per la progressione alpinistica. Garantisce la sicurezza, fornisce assistenza tecnica e promuove l'educazione alla sostenibilità, muovendosi a piedi o con altri mezzi non a motore. Progetta e seleziona itinerari escursionistici nel rispetto delle norme e regolamenti vigenti emanati dalle Amministrazioni Locali e dagli enti preposti alla protezione, promozione e tutela del territorio.
Settore Economico Professionale	23 – Servizi turistici
ADA	ADA.23.03.05 - Accompagnamento e assistenza del cliente in escursioni naturalistiche
Gruppo/i di correlazione Livello EQF	4
Codice univoco	3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi
Referenziazione	79.90.02 - Servizi di accompagnamento in ambiente naturale
Unità di Competenza costituenti il profilo	1) Ideare e definire gli itinerari di visita 2) Realizzare il servizio di accompagnamento 3) Curare le relazioni con i clienti
Denominazione della Unità di Competenza Ideare e definire gli itinerari di visita	
Risultato atteso	Progettare percorsi sicuri e sostenibili (limitatamente ai percorsi classificati dalla scala CAI "T", "E" ed "EE") che non richiedano l'uso di mezzi per la progressione alpinistica, definendo programmi dettagliati che valorizzano il patrimonio naturale e culturale sulla delle esigenze degli escursionisti.
EQF	4

Conoscenze	- Elementi di cartografia e topografia - Elementi di geologia, di zoologia e botanica - Mappe, bussole e strumenti GPS - Caratteristiche naturalistica, paesaggistiche, ambientali ed etnografiche - Tecniche escursionistiche di progressione su terreni innevati - Normativa dei parchi nazionali e regionali e delle aree protette - Gli habitat naturali e la tutela dell'ambiente - Valorizzazione della cultura locale - Caratteristiche dei gruppi target di escursionisti - Tipologie e caratteristiche degli itinerari: target, tempi, difficoltà, utilites - Servizi turistici ausiliari - Tecniche di progettazione di un'escursione - Tecniche e strumenti di organizzazione e programmazione delle attività - Potenziali stakeholder e partner - Standard di servizio - Mappe informative - Dispositivi digitali di tracciamento di itinerari su mappe - Principali servizi di trasporto passeggeri pubblici e privati - Lingua straniera - Seconda lingua straniera
Abilità	- Effettuare l'analisi del territorio per la pianificazione dell'offerta escursionistica - Utilizzare mappe, bussole e strumenti GPS per pianificare i percorsi - Stimare tempi di marcia, dislivelli, difficoltà e punti d'acqua - Verificare sul campo traccia ed elementi di pericolo - Gestire la progressione su terreni innevati - Gestire tempi di spostamento, disponibilità dei mezzi e degli autisti - Organizzare tempi e modalità degli spostamenti sulla base del programma definito - Espletare eventuali formalità doganali o adempimenti connessi alla circolazione - Stilare schede tecniche con orari, distanze ed equipaggiamento consigliato
Indicatori di valutazione	In relazione a tipologie di itinerari ambientali a differente carattere tematico e geografico e di target di clienti predisporre il programma di viaggio indicando le caratteristiche degli itinerari, gli aspetti logistici e organizzativi, individuando le principali norme in vigore, gli usi e i costumi dei paesi di transito.
Soglia minima di prestazione	Per almeno due tipologie di itinerari ambientali a differente carattere tematico e geografico e due target di clienti, sulla base di indicazioni fornite, predisposizione del programma di viaggio (comprensivo di tutte le informazioni necessarie) con argomentazione motivata delle scelte compiute.
Denominazione della Unità di Competenza Realizzare il servizio di accompagnamento	
Risultato atteso	Condurre in sicurezza singoli o gruppi lungo l'itinerario programmato, garantendo l'assistenza tecnica e valorizzando le risorse culturali e naturalistiche dei luoghi con approccio storico ed ecosistemico.
EQF	4

Conoscenze	- Elementi di cartografia e topografia - Elementi di geologia, di zoologia e botanica - Mappe, bussole e strumenti GPS - Caratteristiche naturalistiche, paesaggistiche, ambientali ed etnografiche dell'itinerario - Normativa dei parchi nazionali e regionali e delle aree protette - Gli habitat naturali e la tutela dell'ambiente - Elementi di base di meteorologia - Caratteristiche dei gruppi target di escursionisti - Tipologie e caratteristiche degli itinerari: target, tempi, difficoltà, utilites artigianali ed enogastronomiche del territorio - Tecniche ed operatività di rispetto ambientale - Tecniche di comunicazione interpersonale - Tecniche di problem solving - Tecniche di gestione e conduzione dei gruppi - Tecniche di primo intervento e pronto soccorso
Abilità	- Accompagnare i gruppi negli itinerari programmati illustrando le caratteristiche ambientali dei luoghi visitati, gli aspetti botanici, zoologici e geologici - Raccontare tradizioni, borghi e cultura del territorio - Conoscere e consultare strumenti di navigazione per orientare gli utenti - Verificare in anticipo la composizione del gruppo per adottare opportune soluzioni in sicurezza - Mantenere il passo idoneo alle capacità complessive dei partecipanti - Monitorare le variazioni meteo o le criticità del sentiero - Informare sulle norme comportamentali da adottare lungo il percorso - Stabilire relazioni collaborative con i soggetti che offrono servizi ausiliari - Mantenere un livello di attenzione alto e favorire la socializzazione - Saper gestire imprevisti o situazioni critiche - Applicare tecniche di base di primo intervento, in caso di incidente o malore da parte di uno o più escursionisti del gruppo - Contattare con tempestività i servizi di soccorso competenti territorialmente al fine di limitare danni e conseguenze - Comunicare in forma scritta e orale in almeno due lingue straniere - Saper gestire le formalità amministrative di carattere sanitario (soccorso, decesso) - Prevedere o prevenire i pericoli tipici di particolari contesti o rischi legati a particolari tipologie di turisti (bambini, anziani, diversamente abili)
Indicatori di valutazione	In relazione a tipologie di itinerari ambientali a differente carattere tematico e geografico e target di clienti simulare, attraverso role playing, l'approccio all'accompagnamento, in termini di trasferimento delle informazioni del territorio, gestione della logistica e dei documenti di viaggio, comportamenti da tenere a fini di prevenzione dei rischi e gestione delle eventuali situazioni di emergenza e soccorso.
Soglia minima di prestazione	Per almeno due tipologie di itinerari ambientali a differente carattere tematico e geografico e target di clienti (di cui uno non madrelingua italiana) simulazione dell'approccio all'accompagnamento, in termini di informazione e assistenza ai partecipanti, presentazione delle caratteristiche dell'escursione, dei comportamenti e delle regole da osservare, con esemplificazione di almeno due casi di gestione di possibili situazioni critiche.
Denominazione della Unità di Competenza Curare le relazioni con i clienti	

Risultato atteso	Accogliere il cliente ascoltando in modo empatico le sue richieste, coordinare e condurre il gruppo, al fine di favorirne la coesione e la partecipazione, gestendo eventuali conflitti e reclami
Livello EQF	4
Conoscenze	- Tecniche di accoglienza clienti - Tecniche di gestione e conduzione dei gruppi - Tecniche di coinvolgimento - Tecniche di mediazione e gestione dei conflitti - Tecniche di problem solving - Elementi di comunicazione interpersonale - Tecniche di Public Speaking - Elementi di marketing dei servizi e sistema di qualità - Tecniche di customer satisfaction - Lingua straniera - Seconda lingua straniera
Abilità	- Saper accogliere il cliente secondo regole di cordialità e cortesia - Saper ascoltare e decodificare le richieste del cliente stabilendo una relazione di empatia - Saper gestire le relazioni di gruppo al fine di creare coinvolgimento e partecipazione - Saper gestire imprevisti e difficoltà al fine di risolvere o evitare conflitti e reclami - Applicare tecniche di comunicazione efficace e interazione col cliente per favorire la coesione e la partecipazione - Saper coinvolgere ed animare il gruppo - Utilizzare strumenti di valutazione della qualità del servizio erogato al fine di definire modifiche o integrazioni ai servizi offerti - Comunicare in forma scritta e orale in almeno due lingue straniere
Indicatori di valutazione	In relazione a tipologie di clienti, di richieste e reclami argomentare motivatamente i principi deontologici e le tecniche di accoglienza, comunicazione e rilevazione della customer satisfaction necessari per favorire il coordinamento e la coesione dei gruppi e la realizzazione del servizio.
Soglia minima di prestazione	Per almeno due tipologie di gruppi di clienti e due tipologie di richieste (di cui una di reclamo) argomentazione motivata delle attività e delle tecniche di accoglienza, comunicazione, gestione delle criticità e rilevazione della customer satisfaction.