Denominazione del profilo professionale: **GUIDA AMBIENTALE ESCURSIONISTICA** **DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE DPG025/362 DEL 02/10/2026**	
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, illustrando le caratteristiche paesaggistiche, naturalistiche e antropiche, senza limiti altitudinali, ma senza l'uso di mezzi e tecniche 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 rispettodellenormeeregolamentivigentiemanatidalleAmministrazioniLocaliedagli enti preposti alla protezione, promozione e tutela del territorio.
Settore Economico Professionale	23–Serviziturístici
ADA	ADA.23.03.05-Accompagnamentoeassistenzadelclienteinescursioninaturalistiche
Gruppo/i di correlazione Livello EQF	4
Codiceunivoco	3.4.1.5.1-Guideedaccompagnatorinaturalisticiesportivi
Referenziazione	79.90.02-Servizidiaccompagnamentoinambientenaturale
Unità di Competenza costituentiil profilo	1) Ideareedefiniregliitineraridivisita 2) Realizzareilserviziodiaccompagnamento 3) Curarelerelazioniconiclienti
DenominazionedellaUnitàdiCompetenza **Ideareedefiniregliitineraridivisita**	
Risultatoatteso	Progettare percorsi sicuri e sostenibili (limitatamente ai percorsi classificati dalla scala CAI"T","E")chenonrichiedanol'usodimezzietecnicheperlaprogressionealpinistica, definendoprogrammidettagliatichevalorizzanoilpatrimonionaturaleeculturalesulla delle esigenze degli escursionisti.
EQF	4

Conoscenze	- Elementidicartografiaetopografia - Elementidigeologia,dizoologiaebotanica - Mappe,bussoleestrumentiGPS - Caratteristichenaturalistica,paesaggistiche,ambientaliedetnografiche - Tecnicheescursionistichediprogressione - Normativadeiparchinazionalieregionaliedelleareeprotette - Glihabitatnaturalielatuteladell'ambiente - Valorizzazionedellaculturalocale - Caratteristichedeigruppitargetdiescursionisti - Tipologieecaratteristichedegliitinerari:target,tempi,difficoltà,utilites - Servizituristiciausiliari - Tecnichediprogettazionediun'escursione - Tecnicheestrumentidiorganizzazioneeprogrammazionedelleattività - Potenzialistakeholderepartner - Standarddiservizio - Mappeinformative - Dispositividigitaliditracciamentodiitinerarisumappe - Principaliserviziditrasportopasseggeripubblicieprivati - Linguastraniera - Secondalinguastraniera
Abilità	- Effettuarel'analisidel territorioper lapianificazione dell'offertaescursionistica - Utilizzaremappe,bussoleestrumentiGPSperpianificareipercorsi - Stimaretempidimarcia,dislivelli,difficoltàepuntid'acqua - Verificaresulcampotracciaedelementidipericolo - Gestirelaprogressione - Gestiretempidispostamento,disponibilitàdeimezziedegliautisti - Organizzaretempiemodalitàdeglispostamentisullabasedelprogramma definito - Espletareeventualiformalitàdoganalioadempimenticonnessialla circolazione - Stilareschedetecnicheconorari,distanzeedequipaggiamentoconsigliato
Indicatoridi 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.
Sogliaminimadi 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.
DenominazionedellaUnitàdiCompetenza **Realizzareilserviziodiaccompagnamento**	
Risultatoatteso	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	- Elementidicartografiaetopografia - Elementidigeologia,dizoologiaebotanica - Mappe,bussoleestrumentiGPS - Caratteristichenaturalistiche,paesaggistiche,ambientaliedetnografiche - dell'itinerario - Normativadeiparchinazionalieregionaliedelleareeprotette - Glihabitatnaturalielatuteladell'ambiente - Elementidibasedimeteorologia - Caratteristichedeigruppitargetdiescursionisti - Tipologieecaratteristichedegliitinerari:target,tempi,difficoltà,utilites - artigianaliedenogastronomichedelterritorio - Tecniche edoperativitàdi rispettoambientale - Tecnichedicomunicazioneinterpersonale - Tecnichediproblemsolving - Tecnichedigestioneeconduzionedeigruppi - Tecnichediprimointerventoeprontosoccorso
Abilità	- Accompagnare igruppinegliitinerariprogrammatiillustrandolecaratteristiche ambientali dei luoghi visitati, gli aspetti botanici, zoologici e geologici - Raccontaretradizioni,borghieculturadelterritorio - Conoscereeconsultarestrumentidinavigazioneperorientaregliutenti - Verificareinanticipolacomposizionedelgruppoperadottareopportune soluzioni in sicurezza - Mantenereilpassoidoneoallecapacitàcomplessivedeipartecipanti - Monitorarelevariazionimeteoolecriticitàdelsentiero - Informaresullenormecomportamentalidaadottarelungoilpercorso - Stabilirerelazionicollaborativeconisoggetticheoffronoserviziausiliari - Mantenereunlivellodiattenzionealtoefavorirelasocializzazione - Sapergestireimprevistiosituazionicritiche - Applicaretecnichedibasediprimointervento,incasodiincidenteomaloreda parte di uno o più escursionisti del gruppo - Contattarecontempestivitàiservizidisoccorsocompetentiterritorialmenteal fine di limitare danni e conseguenze - Comunicareinformascrittaeoraleinalmenoduelinguestraniere - Saper gestire leformalità amministrative dicaratteresanitario(soccorso,decesso) - Prevedereoprevenireipericolitipicidiparticolaricontestiorischilegatia particolari tipologie di turisti (bambini, anziani, diversamente abili)
Indicatoridi 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.
Sogliaminimadi 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, presentazionedelle caratteristiche dell'escursione, dei comportamentie delle regole da osservare, con esemplificazione di almeno due casi di gestione di possibili situazioni critiche.
DenominazionedellaUnitàdiCompetenza **Curarelerelazioniconiclienti**	

Risultatoatteso	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	- Tecnichediaccoglienzaclienti - Tecnichedigestioneeconduzionedeigruppi - Tecnichedicoinvolgimento - Tecnichedimediazioneegestionedeiconflitti - Tecnichediproblemsolving - Elementidicomunicazioneinterpersonale - TecnichediPublicSpeaking - Elementidimarketingdeiserviziesistemadiqualità - Tecnichedicustomersatisfaction - Linguastraniera - Secondalinguastraniera
Abilità	- Saperaccogliereilclientesecondoregoledicordialitàecortesia - Saperascoltareedecodificarelerichiestedelclientestabilendounarelazionedi empatia - Sapergestirelerelazionidigruppoalfinedicrearecoinvolgimentoepartecipazione - Sapergestireimprevistiedifficoltàalfinedirisolvereoevitareconflittiereclami - Applicare tecniche di comunicazione efficace e interazione col cliente per favorire la coesione e la partecipazione - Sapercoinvolgereedanimareilgruppo - Utilizzare strumentidivalutazione dellaqualitàdelservizioerogatoalfinedidefinire modifiche o integrazioni ai servizi offerti - Comunicareinformascrittaeoraleinalmenoduelinguestraniere
Indicatoridi 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.
Sogliaminimadi 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.