

Denominazione del profilo professionale <b>ACCOMPAGNATORE CICLOTURISTICO</b> <b>DETERMINAZIONE N. DPG025/942 (12-10-2023)</b>	
Descrizione del profilo professionale	L'Accompagnatore cicloturistico accompagna persone singole o gruppi di persone in percorsi cicloturistici, fornendo anche in lingua straniera informazioni generali sul territorio. L'Accompagnatore cicloturistico sviluppa e propone attività ed itinerari ciclistici in relazione alle effettive capacità individuali delle persone per le quali svolgerà l'attività di accompagnamento. Ha competenza sulle tecniche di guida, di base ed avanzate, sulle propedeuticità tecnico-didattiche e le modalità per svilupparle e consolidarle a seconda del caso e delle fasce d'età cui si rivolge. L'Accompagnatore cicloturistico conosce accuratamente la bicicletta nelle sue diverse tipologie e ne supporta l'uso nelle situazioni tipiche del ciclismo escursionistico e turistico. Sa leggere le mappe e le carte geografiche, disponendo di buone capacità di orientamento
Settore Economico - Professionale	Servizi turistici
ADA	<b>ADA.23.03.07</b> (ADA.19.21.48) - Accompagnamento e assistenza del cliente in escursioni cicloturistiche
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	4
Codice univoco ISTAT CP2011	3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi
Referenziazione ATECO	79.11.00 Attività delle agenzie di viaggio 79.12.00 Attività dei tour operator 79.90.20 Attività delle guide e degli accompagnatori turistici
Unità di Competenza costituenti il profilo	1) Curare le relazioni con la clientela 2) Predisporre gli itinerari cicloturistici 3) Accompagnare il gruppo, valutando le capacità e l'esperienza delle persone in rapporto alla difficoltà del percorso 4) Manutenere la bicicletta
Denominazione dell'Unità di Competenza <b>1) Curare le relazioni con la clientela</b>	
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.
EQF	4
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di psicologia dei gruppi</li> <li>• Tecniche di accoglienza clienti</li> <li>• Tecniche di gestione e conduzione dei gruppi</li> <li>• Tecniche di coinvolgimento</li> <li>• Tecniche di mediazione e gestione dei conflitti</li> <li>• Tecniche di problem solving</li> <li>• Elementi di comunicazione interpersonale</li> <li>• Tecniche di Public Speaking</li> <li>• Elementi di marketing dei servizi e sistema di qualità</li> <li>• Tecniche di customer satisfaction</li> <li>• Codice deontologico dell'accompagnamento cicloturistico</li> <li>• Lingua straniera</li> </ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accogliere il cliente secondo regole di cordialità e cortesia</li> <li>• Ascoltare e decodificare le richieste del cliente stabilendo una relazione di empatia</li> <li>• Gestire le relazioni di gruppo al fine di creare coinvolgimento e partecipazione</li> <li>• Applicare tecniche di comunicazione efficace e interazione col cliente</li> </ul>

	<p>per favorire la coesione e la partecipazione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coinvolgere ed animare il gruppo</li> <li>• Utilizzare strumenti di valutazione della qualità del servizio erogato al fine di definire modifiche o integrazioni ai servizi offerti</li> <li>• Comunicare in forma scritta e orale in lingua straniera</li> <li>• Gestire imprevisti e difficoltà al fine di risolvere o evitare conflitti e reclami</li> </ul>
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 utenti 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
<b>Denominazione dell'Unità di Competenza</b> <b>2) Predisporre gli itinerari cicloturistici</b>	
Risultato atteso	Predisporre gli itinerari delle escursioni cicloturistiche, identificando il percorso, verificandone la compatibilità con le norme applicabili, la pericolosità ed il grado di difficoltà
EQF	4
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondamenti di geografia fisica</li> <li>• Elementi di legislazione e normativa turistica comunitaria e nazionale</li> <li>• Elementi di storia, cultura ed enogastronomia del territorio</li> <li>• Offerta turistica locale, itinerari escursionistici ed enogastronomici</li> <li>• Principali percorsi cicloturistici reperibili nella letteratura di settore</li> <li>• Sistemi di trasporto pubblico accessibile alle biciclette</li> <li>• Tecniche di lettura ed elaborazione cartografica degli itinerari. Calcolo di dislivelli e distanze</li> <li>• Tecniche di stima delle difficoltà e dell'offerta</li> <li>• Codice della strada</li> <li>• Tecnica ciclistica</li> <li>• Tecniche di accompagnamento escursionistico</li> <li>• Lingua straniera</li> </ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare e selezionare gli itinerari</li> <li>• Individuare le caratteristiche del percorso e delle tipologie di mezzi ciclabili</li> <li>• Valutare gli aspetti logistici, organizzativi e di rischio del percorso cicloturistico</li> <li>• Ideare escursioni cicloturistiche per tipologie diversificate di utenza, verificandone la percorribilità ed il grado di difficoltà</li> <li>• Reperire informazioni sul territorio interessato dall'escursione cicloturistica</li> <li>• Redigere documentazione scritta e cartografica sull'itinerario dell'escursione</li> <li>• Utilizzare canali di comunicazione per promuovere la pratica cicloturistica</li> <li>• Comunicare in forma scritta e orale in lingua straniera</li> </ul>
Indicatori di valutazione	In relazione a tipologie di contesti e di target di utenti predisporre percorsi indicando le caratteristiche degli itinerari, il grado di difficoltà, le tipologie di mezzi ciclabili impiegabili, gli aspetti logistici e organizzativi da considerare e le modalità di promozione.
Soglia minima di prestazione	Per almeno due tipologie di contesti e due tipologie di target predisposizione degli itinerari di due percorsi turistici ed argomentazione motivata delle scelte compiute, in relazione a grado di difficoltà, tipologie di mezzi ciclabili impiegabili, aspetti logistici e organizzativi da considerare,

modalità di promozione dello al target obiettivo.

Denominazione dell'Unità di Competenza <b>3) Accompagnare il gruppo, valutando le capacità e l'esperienza delle persone in rapporto alla difficoltà del percorso</b>	
Risultato atteso	Guidare il gruppo illustrando, anche in lingua straniera, le attrattive dell'itinerario, trasferendo le informazioni necessarie per orientarsi, presidiando il rispetto del codice della strada, prevenendo i rischi e gestendo le eventuali situazioni di pericolo, emergenza e soccorso
EQF	4
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tecniche ciclistiche su strada e fuori strada</li><li>• Tecniche di accompagnamento escursionistico</li><li>• Tecniche di lettura cartografica</li><li>• Uso di strumenti di orientamento analogici e digitali</li><li>• Codice della strada</li><li>• Codici di comportamento in aree naturalistiche protette</li><li>• Il sistema di soccorso pubblico e le procedure di attivazione</li><li>• Principali problemi ed emergenze tipiche del cicloturismo da incidenti e malori (traumatismi, affaticamento muscolare, ...)</li><li>• Principi, tecniche e strumenti di primo intervento in situazioni di emergenza</li><li>• Lingua straniera</li></ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificare ed utilizzare la tecnica ciclistica adeguata al contesto</li><li>• Utilizzare strumenti di orientamento analogici e digitali</li><li>• Utilizzare tecniche di accompagnamento escursionistico</li><li>• Illustrare le attrattive dell'itinerario</li><li>• Vigilare per il rispetto del codice della strada e delle norme comportamentali</li><li>• Valutare le condizioni fisiche e la perizia tecnica dei ciclisti accompagnati, adottando i conseguenti comportamenti di conduzione del gruppo</li><li>• Intervenire in situazioni di emergenza riducendo il pericolo, erogando misure di primo soccorso ed allertando i servizi competenti</li><li>• Applicare procedure e tecniche di primo soccorso in caso di incidente o malore</li><li>• Comunicare in forma scritta e orale in lingua straniera</li><li>• Identificare situazioni di pericolo ed adottare i necessari comportamenti di riduzione del rischio</li></ul>
Indicatori di valutazione	In relazione a tipologie di itinerario, distinti per grado di difficoltà, e tipologie di target simulare attraverso role playing l'approccio all'accompagnamento, in termini di valutazione delle capacità dei partecipanti, presentazione delle caratteristiche dei percorsi, comportamenti da tenere a fini di prevenzione dei rischi e gestione delle eventuali situazioni di pericolo, emergenza e soccorso.
Soglia minima di prestazione	Per almeno due tipologie di itinerari a differente grado di difficoltà, due tipologie di target (d cui una non madrelingua italiana) simulazione dell'approccio all'accompagnamento, in termini di valutazione delle capacità dei partecipanti, presentazione delle caratteristiche dei percorsi e comportamenti da tenere a fini di prevenzione dei rischi, con esemplificazione di almeno due casi di gestione di possibili situazioni di pericolo, emergenza e soccorso.
Denominazione dell'Unità di Competenza <b>4) Manutenere la bicicletta</b>	
Risultato atteso	Mettere a punto la bicicletta effettuando, se necessario, piccole riparazioni o interventi meccanici, anche in situazioni di emergenza
EQF	4

Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche tecniche delle diverse tipologie di biciclette</li> <li>• Parti meccaniche ed elettriche della bicicletta</li> <li>• Ricambistica</li> <li>• Tecniche di mantenimento in efficienza e manutenzione ordinaria</li> <li>• Diagnostica dei principali problemi</li> <li>• Cause ed effetti dell'usura dei principali componenti</li> <li>• Tecniche e mezzi di riparazione su strada ed in situazioni di emergenza</li> <li>• Glossario tecnico della bicicletta in lingua straniera</li> </ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Svolgere attività diagnostica, in caso di malfunzionamento o emergenza</li> <li>• Svolgere la manutenzione ordinaria delle biciclette</li> <li>• Realizzare piccole riparazioni ed interventi meccanici, anche su strada</li> </ul>
Indicatori di valutazione	<p>In relazione a diverse tipologie di biciclette e problematiche tecniche effettuare l'attività di diagnosi del mezzo e le piccole riparazioni ed interventi meccanici e descrivere le operazioni di manutenzione ordinaria da realizzare per assicurare l'efficacia e l'efficienza del mezzo.</p>
Soglia minima di prestazione	<p>Per almeno due diverse tipologie di biciclette e due tipologie di problematiche tecniche realizzazione dell'attività di diagnosi del mezzo e delle attività di riparazione ed intervento meccanico con argomentazione motivata delle operazioni di manutenzione ordinaria necessarie a garantire l'efficacia e l'efficienza dei mezzi.</p>