

Operatore della fattoria didattica

– Denominazione del profilo

Operatore della fattoria didattica.

– Definizione

E' operatore della fattoria didattica colui che si occupa di organizzare e svolgere attività didattiche e divulgative, ed eventualmente organizzare la somministrazione di cibi e bevande, costituiti da prodotti biologici, tipici e tradizionali, a favore di bambini, ragazzi di tutte le età e adulti, allo scopo di valorizzare la cultura agricola e rurale, educare ad un consumo alimentare consapevole e rispettare l'ambiente nell'ambito dello sviluppo sostenibile.

– Livello

Inquadramento EQF: 3

– Riferimento a codici di classificazioni

Codice ISTAT CP 2011:

1.3.1.1.0 - *Imprenditori e responsabili di piccole aziende che operano nell'agricoltura, nell'allevamento, nella silvicoltura, nella caccia e nella pesca*

– Area/settore economico di attività

Area professionale del repertorio: Servizi turistici

ATECO 2007:

55.20.52 - *Attività di alloggio connesse alle aziende agricole*

56.10.12 - *Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole*

01.61.00 - *Attività di supporto alla produzione vegetale*

01.62.0 - *Attività di supporto alla produzione animale*

94.99.60 - *Attività di organizzazioni per la promozione e la difesa degli animali e dell'ambiente*

- Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:
 - ADA.19.17.34 - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica
 - Denominazioni delle attività di lavoro a cui il profilo è associato nell'ambito della/e AdA:
 - *Analisi del mercato*
 - *Definizione dell'offerta di servizi e attività*
 - *Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività*
 - *Definizione pricing*
 - *Ideazione di progetti promozionali*
 - *Gestione operativa del personale nei servizi di ricettività turistica*
 - *Gestione degli approvvigionamenti nei servizi di ricettività turistica*
 - *Gestione del sistema di customer satisfaction*
 - *Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management*
 - *Gestione manutenzioni ordinarie e straordinarie*
- Ambiti tipologici di esercizio della/e AdA afferenti al profilo: --
- Sottocodice del/i gruppo/i di correlazione del profilo: --
- Denominazione del/i gruppo/i di correlazione a cui il profilo è associato: --

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

Il contesto di lavoro è in senso stretto l'azienda agricola e, in senso ampio, il territorio nel suo insieme. L'operatore si trova prevalentemente a contatto con gruppi di studenti, ma anche con pubblici adulti: esso deve pertanto saper intrattenere relazioni con utenti di ogni età ed insegnanti, adottando stili di comunicazione differenziati, ma in ogni caso di tipo didattico.

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

Le prestazioni di servizio dell'operatore della fattoria didattica sono definite, per lo specifico della Regione dell'Umbria, dall'art. 9 del Regolamento attuativo n. 7/2008, della legge regionale n. 13/05.

Attività proprie del profilo professionale

Attività	Contenuti
Definire le caratteristiche dell'offerta della fattoria didattica	<ul style="list-style-type: none"> · Osservare e rilevare le tendenze e le richieste del mercato di riferimento. Osservare ed analizzare le caratteristiche del territorio, in particolare le risorse ambientali e naturalistiche. · Definire le caratteristiche del servizio in relazione a quanto rilevato nell'analisi del mercato, alle caratteristiche aziendali, alle risorse e alle dotazioni strutturali disponibili, alle risorse ambientali e naturalistiche del contesto territoriale di riferimento.
Gestire e promuovere la fattoria didattica	<ul style="list-style-type: none"> · Gestire la fattoria didattica, dal punto di vista organizzativo e nel rispetto della normativa vigente, al fine di definire, sviluppare e seguire le attività della fattoria. · Promuovere la fattoria didattica attraverso l'utilizzo delle tecniche opportune.
Organizzare la ricettività in termini di preparazione e di dotazione dei locali e degli spazi comuni	<ul style="list-style-type: none"> · Conoscere i requisiti strutturali e di dotazione minimi obbligatori ed eventualmente collaborare all'allestimento e all'organizzazione degli spazi interni ed esterni destinati alle attività didattiche, al fine di rendere gli ambienti accoglienti, caratteristici e fruibili dal punto di vista delle attività da svolgere.
Gestire la relazione con il cliente	<ul style="list-style-type: none"> · Gestire la relazione con le diverse tipologie di cliente, dal momento del primo contatto (telefonico, scritto, etc.), alla prenotazione, all'accoglienza, al soggiorno, fino al momento della partenza.
Progettare e organizzare le attività didattiche	<ul style="list-style-type: none"> · Progettare ed organizzare attività didattiche, ricreative, escursionistiche, culturali, etc. finalizzate alla migliore fruizione ed alla conoscenza della vita agricola e del territorio, modulate sulle diverse aspettative e tipologie di cliente e sulle caratteristiche dell'ambiente di riferimento, in particolare: <ul style="list-style-type: none"> · progettare attività/percorsi didattici, divulgativi, educativi e formativi all'interno dell'azienda agricola anche rapportandosi con i referenti delle istituzioni scolastiche, laddove i visitatori siano scolaresche, o con i referenti dei gruppi di visitatori laddove esistenti; · studiare e realizzare materiale didattico di supporto.
Condurre le attività didattiche	<ul style="list-style-type: none"> · Condurre il percorso didattico utilizzando modalità di comunicazione adeguate. · Promuovere e valorizzare la cultura agricola, il territorio, nonché i prodotti agricoli aziendali, attraverso le attività progettate compresi eventuali percorsi di educazione alimentare.
Organizzare ed erogare eventuali servizi di ristorazione/degustazione e di prodotti aziendali e tipici	<ul style="list-style-type: none"> · Conoscere ed eventualmente organizzare ed erogare il servizio di ristorazione, valorizzando i prodotti aziendali, la cucina e i prodotti del territorio: <ul style="list-style-type: none"> · conoscere e/o definire/scegliere, in collaborazione con le persone preposte, i prodotti da utilizzare nei piatti e nelle degustazioni; · conoscere e/o concordare, con le persone preposte, ricette, piatti e degustazioni, utilizzando al meglio i prodotti aziendali al fine di valorizzare la cucina tradizionale.
Prevenire i rischi e gestire il primo soccorso	<ul style="list-style-type: none"> · Prevenire i rischi derivanti dal contesto o relativi a particolari tipologie di visitatori (p.e. bambini). · Garantire le condizioni di igiene in conformità alle norme applicabili. · Gestire il primo soccorso, in caso di incidente o malore da parte di uno o più clienti, finalizzato al contenimento del danno, organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio.

Standard Minimi di Competenza

Macro processo	Unità Professionali
Definire obiettivi e risorse	UC.1 "Gestire l'attività professionale di operatore della fattoria didattica"
	UC.2 "Sviluppare e promuovere l'offerta della fattoria didattica"
Gestire il sistema cliente	UC.3 "Gestire la comunicazione e la relazione con i clienti della fattoria didattica"
Produrre beni/ Erogare servizi	UC.4 "Progettare ed erogare i percorsi didattici"
	UC.5 "Valorizzare i prodotti aziendali, la cucina ed i prodotti del territorio"
Gestire i fattori produttivi	UC.6 "Organizzare spazi e risorse della fattoria didattica"
	UC.7 "Conoscere, rispettare e mantenere le condizioni di igiene e sicurezza. Prevenire i rischi"
	UC.8 "Valutare e migliorare la qualità del servizio di fattoria didattica"

UC.1

“Gestire l’attività professionale di operatore della fattoria didattica”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Assumere ed esercitare un comportamento coerente con l'esercizio dell'attività professionale di operatore della fattoria didattica relativamente agli aspetti normativi, deontologici, di promozione sul mercato e contrattuali.

Abilità

- **Comprendere e gestire gli aspetti normativi, deontologici e organizzativi propri della prestazione professionale dell'operatore della fattoria didattica.**
 - Conoscere, gestire ed applicare gli adempimenti relativi all'acquisizione di idoneità, gli aspetti normativi, deontologici e organizzativi propri della prestazione professionale.
 - Conoscere le disposizioni in materia di fattorie didattiche così come regolamentate dalla legge regionale (art. 8 L.R. n.13/05 e Regolamento attuativo).
 - Conoscere e verificare l'applicazione delle disposizioni di accesso alle persone disabili e l'effettiva possibilità di fruizione delle strutture e dei servizi connessi alle attività di fattoria didattica.

Conoscenze minime

- Leggi e norme legate all'acquisizione di idoneità ed al suo mantenimento nel tempo, con riferimento alla Regione dell'Umbria.
- Responsabilità civile e penale legata all'esercizio della professione. Aspetti etici e deontologici.
- Disposizioni in materia di fattorie didattiche: normativa regionale

UC.2

“Sviluppare e promuovere l'offerta della fattoria didattica”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Definire – in relazione alle richieste del mercato, al territorio di riferimento, alle risorse e alle dotazioni strutturali disponibili – le caratteristiche dell'offerta di fattoria didattica e le relative modalità di promozione.

Abilità

- **Definire le caratteristiche dell'offerta della fattoria didattica attraverso l'osservazione e l'analisi del mercato, del territorio e della azienda agricola di riferimento.**
 - Osservare e rilevare le tendenze e le richieste del mercato.
 - Analizzare il territorio e le sue caratteristiche (geografiche, naturalistiche, antropiche) e coglierne gli aspetti educativi.
 - Definire le caratteristiche dell'offerta in relazione a quanto rilevato nell'analisi del mercato, alle caratteristiche aziendali, alle risorse (culture, allevamenti, etc.) e alle dotazioni strutturali disponibili nonché alle risorse ambientali e naturalistiche del contesto territoriale di riferimento.
 - Porre attenzione ai cambiamenti del mercato di riferimento al fine di aggiornarsi continuamente.

- **Interagire con i soggetti del territorio in una logica di integrazione e sviluppo.**
 - Relazionarsi ed interagire con amministratori locali e soggetti delegati alla pianificazione del territorio; gestire rapporti interpersonali a monte, in itinere e a valle del processo produttivo (fornitori, clienti, soggetti del territorio).

- **Promuovere la fattoria didattica.**
 - Sviluppare strategie e tecniche promozionali dei servizi di fattoria didattica e metterle in atto (p.e. promozione in contesti fieristici, gestione di un sito *web*, etc.)

Conoscenze minime

- Modalità di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di servizi professionali di operatore della fattoria didattica e strategia della promozione e commercializzazione delle proprie prestazioni professionali.
- Principi di marketing turistico e territoriale.
- Contesto geografico, naturalistico (p.e. fondamenti sugli aspetti botanici, zoologici ed ecologici del territorio) e antropico del territorio (attività umane legate alla specificità del territorio – agricoltura, allevamento, artigianato, enogastronomia, etc.).
- Rapporti tra attività agricola e fattoria didattica.
- *Pricing*: gestione delle tariffe.
- Canali e strategie promozionali e di commercializzazione del servizio.
- Software applicativi e internet per la gestione degli aspetti di comunicazione, promozione e commercializzazione.

UC.3

“Gestire la comunicazione e la relazione con il cliente della fattoria didattica”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Adottare stili di comunicazione orientati principalmente ad instaurare una relazione con pubblici di ogni età, utili a svolgere attività di tipo divulgativo, formativo ed educativo, operativo.

Abilità

- **Utilizzare strategie di comunicazione in funzione delle diverse tipologie di clienti e delle attività da svolgere**
 - Distinguere le principali strategie di comunicazione, orientate in particolare a catturare l’attenzione e a coinvolgere attivamente un particolare *target* di interlocutori.
 - Utilizzare codici e modalità di interazione diversi, in funzione dell'età e delle caratteristiche dei clienti/beneficiari.

- **Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia.**
 - 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.

Conoscenze minime

- 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.

UC.4

“Progettare ed erogare i percorsi didattici”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Progettare, organizzare ed erogare l'attività didattica, in coerenza con le caratteristiche dei visitatori e gli obiettivi di valorizzazione della cultura agricola, dello sviluppo sostenibile e dell'educazione alimentare.

Abilità

- **Progettare ed organizzare attività didattiche, predisponendo percorsi in funzione dell'età dei destinatari, ponendo particolare attenzione ai temi dello sviluppo sostenibile.**
 - Reperire informazioni rispetto al gruppo da ospitare, in modo da tarare la progettazione del percorso didattico.
 - Utilizzare tecniche di progettazione e organizzazione di attività didattiche, puntando in particolare su filiere di prodotto agricolo e su modalità di produzione in armonia con l'ambiente.
 - Elaborare i percorsi didattici individuando e valorizzando le risorse interne all'azienda (coltivazioni, allevamenti, spazi naturali, spazi organizzati).
- **Predisporre materiali didattici di supporto e di accompagnamento.**
 - Utilizzare i principali programmi di elaborazione testi per la predisposizione dei programmi e del materiale didattico di supporto, da consegnare ai visitatori.
- **Condurre attività didattiche e ricreative sulla base delle caratteristiche dei visitatori**
 - Individuare le caratteristiche di composizione del gruppo, per ri-tarare, se necessario, le modalità di conduzione dell'attività didattica rispetto al percorso progettato (p.e. accertarsi della possibile presenza di visitatori con particolari allergie o altre problematiche).
 - Erogare le attività didattiche, secondo quanto definito in sede di progettazione.

Conoscenze minime

- Principi teorici e saperi pratici sui cicli biologici e sulle tecnologie in uso nell'azienda agricola.
- Principi di educazione alimentare.
- Principi relativi allo sviluppo sostenibile, inclusa legge regionale sugli organismi geneticamente modificati
- Tecniche di animazione nelle fattorie didattiche e di predisposizione e conduzione di laboratori.
- Metodologie e tecniche di progettazione ed organizzazione di attività didattiche.
- Tecniche di redazione di un percorso naturalistico (studio e utilizzo di fattore tempo, fattore spazio, risorse e servizi disponibili, etc.).
- Software applicativi per la redazione di testi e materiali didattici.

UC.5

“Valorizzare i prodotti aziendali, la cucina ed i prodotti del territorio”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Valorizzare i prodotti aziendali, la cucina ed i prodotti del territorio, attraverso l'organizzazione del servizio di ristorazione/degustazione.

Abilità

- **Conoscere e proporre ricette, piatti e degustazioni tradizionali e tipiche, al fine di valorizzare la cucina tradizionale.**
 - Conoscere e scegliere, con le persone preposte, ricette, piatti e degustazioni tradizionali e tipiche, utilizzando al meglio i prodotti aziendali e locali.

Conoscenze minime

- Prodotti tradizionali e locali e loro elaborazione in menù: caratteristiche organolettiche e nutrizionali, conoscenze di base di trasformazione e conservazione, tipiche preparazioni alimentari derivate (ricette)
- Marchi DOP, IGP, IGT, DOC, DOCG; prodotti compresi nell'elenco nazionale dei prodotti agroalimentari tradizionali.
- Tecniche base di degustazione.

UC.6

“Organizzare spazi e risorse della fattoria didattica”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Conoscere i requisiti strutturali e di dotazione minimi obbligatori ed eventualmente collaborare all'allestimento e all'organizzazione degli spazi interni ed esterni destinati alle attività didattiche, al fine di rendere gli ambienti accoglienti, caratteristici e fruibili dal punto di vista delle attività da svolgere.

Abilità minime

- **Organizzare l'accoglienza, nel rispetto dei requisiti normativi regionali, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi didattici.**
 - Accogliere un numero di visitatori, in relazione agli spazi aziendali ed agli operatori presenti in azienda nel rispetto dei requisiti normativi regionali (art.4 Regolamento attuativo della L.R. n.13/'05) ed al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi del percorso didattico.

Conoscenze minime

- Allestimento degli spazi nelle fattorie didattiche.
- Ottimizzazione delle dotazioni dell'impresa agricola in funzione della fattoria didattica.

UC.7

“Conoscere, rispettare e mantenere le condizioni di igiene e sicurezza. Prevenire i rischi”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

Conoscere, rispettare e far rispettare le norme vigenti in materia di sicurezza, di igiene e sanità. Riconoscere e prevenire pericoli tipici dell'attività didattica. Ove del caso, organizzare nel minor tempo possibile il soccorso con i servizi competenti, adottando un comportamento caratterizzato da forte autocontrollo.

Abilità

- **Rispettare le norme in materia di igiene degli alimenti**
 - Conoscere ed identificare le principali tipologie di intossicazione alimentare ed individuarne le possibili cause e fonti di rischio e contaminazione.
 - Conoscere le procedure volte a garantire il rispetto delle condizioni igienico-sanitarie adeguate al trattamento ed alla manipolazione degli alimenti.
- **Prevenire e ridurre il rischio professionale ed ambientale**
 - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale, ambientale.
 - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi, del rischio elettrico e del gas.
- **Riconoscere e prevenire pericoli tipici**
 - Prevedere o prevenire i pericoli tipici di particolari contesti (p.e. campagna, particolari condizioni atmosferiche; etc.) o rischi legati a particolari tipologie di cliente (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili).
- **Gestire il primo soccorso**
 - Organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio.

Conoscenze minime

- D.G.R. n. 613 del 23/04/2007 “*Sicurezza alimentare Regione Umbria-Linee di indirizzo vincolanti per l'applicazione del Regolamento comunitario n.852/04 e procedure operative*” e sue modificazioni, tenute in conto le specificità di settore.
- Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica - Decreto legislativo 19 settembre 1994, n.626 e sue modificazioni. Fattori di rischio professionale ed ambientale. Elementi di messa in sicurezza degli ambienti e dei materiali e di diminuzione del rischio.
- Pericoli e rischi legati al contesto ed alle tipologie di visitatori.
- Il sistema regionale di soccorso organizzato.
- Aspetti assicurativi inerenti la responsabilità civile.

UC.8

“Valutare e migliorare la qualità del servizio di fattoria didattica”

Inquadramento EQF: 3

Risultato generale atteso

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

Abilità

- **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.**
 - Definire modelli di valutazione della qualità erogata e della qualità percepita da parte dei beneficiari.
 - Raccogliere le informazioni ed analizzarle in coerenza con il metodo scelto, individuando i presumibili fattori che hanno eventualmente causato esiti inferiori alle attese;
 - Definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti.

Conoscenze minime

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