



## CORSO DI FORMAZIONE PER GESTORI DI RIFUGIO

### SETTEMBRE 2014 - RIFUGIO GALASSI • MAGGIO 2015 - MESTRE

Nell'ambito della cinquantennale esperienza di autogestione del Rifugio Galassi, la necessità di competere qualitativamente con tutti gli altri rifugi del comprensorio dolomitico rende necessaria una maggiore attenzione e cura nella selezione dei gruppi di soci volontari che annualmente si cimentano nella gestione di una settimana del nostro rifugio. In tal senso, quale prima fase di qualificazione, si è pensato di selezionare e formare tutti i candidati al ruolo di Capo Gestione, in due sessioni full-immersion di due giorni ciascuna, nelle quali si svilupperà il seguente programma:

#### 1. CONOSCENZA DELLA STRUTTURA DA GESTIRE

- capacità ricettiva rifugio+locale invernale
- suddivisione e mappa dei locali
- le vie di fuga antincendio
- le risorse disponibili del Centro di Attività

#### 2. RUOLI E COMPETENZE ALL'INTERNO DEL GRUPPO

- l'assicurazione individuale
- gli addetti alla cucina
- gli strumenti disponibili per i lavori quotidiani
- l'organizzazione operativa a rotazione - metodo
- saper capire ed esprimersi in inglese e/o tedesco

#### 3. CONOSCENZA DEL TERRITORIO

- dove siamo e cosa abbiamo attorno
- i tempi di percorrenza per raggiungere le mete principali
- dove attingere alle informazioni sullo stato attuale del terreno
- pericoli, strutture non agibili, coordinamento con Guide o Soccorso

#### 4. CONOSCENZA DELLA LOGISTICA

- elenco dei fornitori a cui rivolgersi per il riassortimento
- uso della Jeep e compilazione scheda di utilizzo
- il servizio teleferica per gli approvvigionamenti
- il servizio teleferica per gli ospiti o gruppi numerosi

#### 5. IL PRIMO SOCCORSO E LE EMERGENZE

- le richieste di interventi di soccorso esterni al rifugio
- l'attrezzatura disponibile presente in rifugio
- l'uso del defibrillatore ed il massaggio cardiaco
- il ruolo di coordinamento tra 118 e colui/coloro che chiedono soccorso

## 6. GLI ASPETTI ECONOMICI E FISCALI DA RISPETTARE

- le normative di legge
- il registratore di cassa ed il POS
- come gestire la contabilità
- l'esposizione dei prezzi, le promozioni

## 7. L'ATTIVAZIONE DELLA RETE ED I COLLEGAMENTI DEL WI-FI

- il WiFi gratuito: perché?
- La stampa e l'esposizione delle previsioni meteo
- L'uso del telefono VoIP
- Le prenotazioni on-line

## 8. CONOSCENZA DEI RESPONSABILI IN SEZIONE DI ALCUNI SERVIZI

- componenti la Commissione Rifugio sezionale
- il responsabile della Commissione Rifugio
- il responsabile del Centro di Attività Alpine
- il responsabile degli impianti principali del Rifugio

## 9. I RIFUGI COLLEGATI AL GALASSI NEI PERCORSI COMUNI: COME FARE RETE

- il Rifugio albergo Praciadelan: recapiti e riferimenti gestore
- la Capanna Alpina: recapiti e riferimenti gestore
- il Rifugio Chiggiato: recapiti e riferimenti gestore
- il Rifugio Antelao: recapiti e riferimenti gestore
- il Rifugio San Marco: recapiti e riferimento gestore
- il Rifugio Scotter: recapiti e riferimenti gestore

## 10. LE CAPACITA' RELAZIONALI CON LA CLIENTELA

- l'accoglienza ed il benvenuto
- i primi 10 minuti di attenzione e spiegazione di com'è organizzato il rifugio
- le comunicazioni collettive scritte in apposita bacheca
- il rispetto degli orari e del silenzio

## 11. LE PRENOTAZIONI

- la gestione del calendario comune
- la compilazione della scheda di prenotazione (da approntare)
- la prenotazione on-line
- il passaggio di consegne e di informazioni sulle prenotazioni
- la caparra e le ricevute

## 12. ENERGIA, MANUTENZIONE E CONSERVAZIONE DELLE DERRATE

- informazioni sulle caratteristiche e sui limiti delle centraline per l'energia

- organizzazione e ordine nei laboratori per gli strumenti utili alla manutenzione
- conservazione dei cibi freschi e delle derrate alimentari in scatola
- limiti di accesso ai locali strumentali e cambusa

### 13. IL CONTROLLO DELLE RISORSE IDRICHE

- l'importanza di non sprecare l'acqua
- com'è costruito l'impianto idrico
- il controllo dei livelli di riserva
- l'uso della doccia a pagamento su richiesta
- l'acqua non potabile

### 14. VARIE ED EVENTUALI

- la riconoscibilità del gruppo di gestione
- la riconoscibilità del Capo Gestione
- le responsabilità in gioco
- le controversie interne, mai pubbliche
- chi e perché gode delle gratuità

## TIMING

Si propone di organizzare in date da definire:

le due giornate in Rifugio a settembre con il seguente calendario:

#### Sabato

- ore 9,00 sopralluogo nelle aree circostanti il Rifugio
- pranzo ore 13,30
- ore 16,00 - sviluppo dei punti 1 - 2 - 3
- ore 19,30 - cena
- ore 21,00 - sviluppo dei punti 4 - 5

#### Domenica 28

- ore 7,00 - colazione
- ore 8,00 - sviluppo dei punti 6 - 7
- ore 13,30 - pranzo
- ore 15,00 - commiato

le due giornate a Maggio in Sezione con il seguente calendario:

#### Venerdì

- ore 21,00 - sviluppo dei punti 8 - 9 - 10

#### Sabato

- ore 9,00 - sviluppo dei punti 10 - 11 - 12
- ore 13,30 - pranzo
- ore 15,00 - sviluppo dei punti 13 - 14
- ore 19,30 - commiato

RELATORI: da definire