



## **Il servizio di stewarding – Linee guida** **Indicazioni per la formazione integrativa degli steward**

La formazione delle ore integrative per gli steward, già abilitati, dovrà essere svolta da enti formatori qualificati dall'Osservatorio.

Le seguenti informazioni rappresentano un programma base, proposto quale riferimento, che potrà essere integrato in relazione a specifiche esigenze.

Le aree di formazione devono comprendere almeno il seguente schema:

### **Area OP**

*durata 3 ore*

#### **Programma**

- Linee guida stewarding (edizione 2012)
- Profili giuridico/legali connessi con le pratiche di pat-down e le procedure di concorso per prevenire le attività illecite (con particolare riferimento, tra l'altro, agli aspetti relativi alle pratiche di segnalazione ed a quelle di concorso attivo)
- Conoscenza della normativa di settore sul tema dell'organizzazione e gestione delle manifestazioni sportive, in particolare degli aggiornamenti del 2010, 2011 e 2012, comprensivi di determinazioni dell'Osservatorio (es: normativa striscioni, tessera del tifoso)

---

### **Area gestione organizzativa**

(che comprende tematiche di ordine pubblico e tecnica e pertanto deve essere seguita congiuntamente da entrambi i docenti incaricati per quelle aree)

*durata 3 ore*

#### **Programma**

- Ruolo e responsabilità del GOS e del Delegato alla Sicurezza: previsione normativa, responsabilità, catena di comando e di comunicazione
- Le riunioni del GOS ed il centro per la gestione della sicurezza per la manifestazione sportiva
- Il Regolamento d'uso dell'impianto: violazioni e sanzioni
- Il piano operativo degli steward

### Area tecnica

durata 3 ore

#### Programma

- Crowd management control: nella programmazione delle procedure di accesso e di uscita degli spettatori, nonché della gestione generale delle folle, dovranno, in particolare, essere approfonditi i seguenti aspetti:
  - a) chiara conoscenza ed illustrazione del sistema di accesso dell'impianto, sia in fase di prefiltraggio che di filtraggio (es: tipologia dei flussi dello stadio)
  - b) sistema di segnaletica e tipologia di servizio degli ingressi (quali settori/aree, cioè, vengono serviti da determinati accessi)
  - c) chiare modalità e pratiche di indirizzamento degli spettatori
  - d) modalità di comunicazione con il centro di comando per il monitoraggio dell'afflusso
  - e) gestione degli specifici ingressi dedicati (es. disabili, bambini, anziani, ecc.)
  - f) valutazione dinamica delle attività sulla base del livello di attenzione e di controllo richiesto per la gara
  - g) il piano di emergenza ed evacuazione (ad esempio, in caso di episodi particolari quali: arrivo in ritardo degli spettatori ospiti, massiccia affluenza agli ingressi in prossimità dell'inizio della gara, black-out elettrico, terremoti, neve, altro)
  - h) presidi e deposito oggetti
  - i) comportamento degli steward

---

### Area Psicologica

durata 1 ora

#### Programma

- Comportamento
- Linguaggio dello steward
- Approccio verso lo spettatore in fase di controllo per violazioni al regolamento d'uso
- L'approccio in fase di accoglienza

---

### Esercitazione "a freddo"

durata 3 ore

#### Programma

- Spiegazione e illustrazione del posizionamento degli steward, dei movimenti in caso di necessità, delle pratiche di controllo, delle procedure di segnalazione, delle procedure di comunicazione interna
- Modalità di perimetrazione

### **Esercitazione "in esercizio"**

*durata 2 ore*

(da attuarsi sotto il coordinamento del responsabile del GOS e del delegato alla sicurezza, previa pianificazione in sede di GOS e senza alcun coinvolgimento di pubblico)

#### **Programma**

- Simulazione/test in occasione di una partita per testare gli insegnamenti acquisiti a livello teorico (gli steward in corso di formazione non saranno ovviamente in servizio, ma dovranno essere riconoscibili e svolgere le attività per acquisire dimestichezza con i nuovi compiti e testare soprattutto la catena di comando e comunicazione).



Al termine del corso andrà verificato il raggiungimento di un livello minimo di acquisizione delle nuove disposizioni attraverso la somministrazione di test, che dovranno prevedere almeno 5 domande per ciascuna area tematica.

Al termine del corso l'ente di formazione dovrà rilasciare l'attestato (secondo il modello fornito nelle Linee Guida Stewarding – edizione 2012) dal quale si evinca la compiuta formazione (l'attestato va rilasciato successivamente al superamento dell'esame).



Osservatorio Nazionale sulle Manifestazioni Sportive

[www.osservatoriosport.interno.gov.it](http://www.osservatoriosport.interno.gov.it)