



Nuovi Profili professionali del RRSP

INDICE

TECNICO DELL'ANIMAZIONE TURISTICO SPORTIVA E DEL TEMPO LIBERO.....	3
---	----------

Profilo

Tecnico dell'animazione turistico sportiva e del tempo libero

Denominazione del Profilo

Tecnico dell'animazione turistico sportiva e del tempo libero

Descrizione del profilo

Il Tecnico dell'animazione turistico sportiva e del tempo libero si occupa della definizione, organizzazione e conduzione di servizi ed attività di animazione turistica. Gestisce eventi, giochi, attività di intrattenimento e di pratica sportiva e cura la customer satisfaction.

Si relaziona con il responsabile della struttura, con gli altri operatori e con i clienti.

Referenziazioni

- **Quadro Europeo delle Qualificazioni - (EQF)**

4

- **Classificazione Nazionale delle professioni (ISTAT CP 2011)**

3.4.1.3.0 Animatori turistici e professioni assimilate

- **Classificazione Nazionale delle Attività economiche (Ateco 2007)**

79.12.00 Attività dei tour operator

93.21.00 Parchi di divertimento e parchi tematici

93.29.20 Gestione di stabilimenti balneari: marittimi, lacuali e fluviali

55.20.40 Colonie marine e montane

55.30.00 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte

- **Settore Economico Professionale (SEP) – QNQR**

Servizi turistici

- **Processo – QNQR**

Servizi di viaggio e accompagnamento

- **Sequenze di Processo – QNQR**

Definizione, coordinamento ed erogazione di attività di animazione

- **Aree di attività**

AdA 23.03.12 Progettazione e svolgimento di attività di animazione

Profilo associato a tutti i RA:

RA1: Organizzare l'attività di animazione e intrattenimento turistico, a partire dal piano ideativo, predisponendo gli ambienti e i materiali per la realizzazione delle attività

RA2: Realizzare l'attività di animazione e di intrattenimento (teatro, danza, canto, pratica sportiva, ecc.), monitorando il grado di soddisfazione dei clienti

Competenze
GESTIRE LA CUSTOMER SATISFACTION NELL'AMBITO DEI SERVIZI DI ANIMAZIONE
CONOSCENZE – Modelli, tecniche e strumenti per la rilevazione della customer satisfaction – Modelli di qualità dei servizi – Procedure di gestione di reclami e disservizi – Tecniche e metodi per l'accoglienza, la gestione e l'ascolto del cliente. – Comunicazione professionale in una lingua straniera – Tecniche di comunicazione per una buona gestione dei rapporti con i clienti comprese le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, ecc.) – Tipologia, caratteristiche e funzionali degli strumenti informatici a supporto delle attività di animazione
ABILITÀ – Tradurre dati/informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi di animazione turistico sportiva e del tempo libero erogati e l'eventuale proposta di ulteriori nuove attività – Identificare e monitorare gli standard di qualità relativi al servizio offerto e alla soddisfazione del cliente – Rilevare, anche attraverso strumenti strutturati e informatizzati, il grado di soddisfazione dei clienti – Analizzare l'andamento delle attività realizzate, riconoscendo i fattori di successo e quelli di criticità in relazione agli obiettivi prefissati – Predisporre report di sintesi delle attività realizzate e degli esiti delle valutazioni di gradimento formulate dai clienti al fine di evidenziare gli elementi per una valutazione complessiva del servizio
RISULTATO Customer satisfaction gestita anche attraverso la rilevazione della soddisfazione dei destinatari/clienti del programma di animazione
INDICATORI – Accoglienza e gestione cliente – Rilevazione dati di gradimento – Gestione reclami – Individuazione di miglioramenti e soluzioni a criticità e problemi nella fruizione del servizio
ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR AdA-23.03.12 Progettazione e svolgimento di attività di animazione Attività: – Valutazione dell'andamento del servizio svolto e customer satisfaction
LIVELLO EQF 4

CONFIGURARE L'OFFERTA DI SERVIZI DI ANIMAZIONE
CONOSCENZE – Elementi di psicologia del turismo: bisogni manifesti e latenti dei clienti – Elementi di marketing, tecniche e strumenti per la promozione e valorizzazione dei servizi e dei prodotti – Tipologie, caratteristiche e servizi di strutture turistiche ricettive – Elementi di geografia turistica – Tecniche di animazione ludico, ricreativa e sportive
ABILITÀ – Identificare il target dei clienti presenti all'interno della struttura (età, nazionalità ecc.) – Interpretare il contesto territoriale in riferimento alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti – Selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di iniziative ludico-ricreative-culturali (itinerari, feste, eventi ecc.) all'interno ed esterno della struttura – Valutare le condizioni strutturali ed organizzative del contesto per configurare un'offerta di servizi coerente in termini di risorse umane, finanziarie e logistiche – Individuare attività di animazione (sportive, giochi di società, attività ricreative, ...) traducendo operativamente gli obiettivi definiti in funzione del target di clientela e del contesto in cui vengono realizzati
RISULTATO Offerta di servizi di animazione turistico sportiva e del tempo libero configurata
INDICATORI – Rilevazione di informazioni sulle iniziative e sui servizi offerti all'esterno e all'interno della struttura – Indagine sulle risorse e sulle strumentazioni tecnologiche e non disponibili – Sopralluogo di luoghi e strutture – Elaborazione programma di attività
ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR AdA 23.03.12 Progettazione e svolgimento di attività di animazione Attività: – Ideazione dell'attività di animazione e intrattenimento
LIVELLO EQF 4

PROGETTARE ED ORGANIZZARE ATTIVITÀ ED EVENTI DI ANIMAZIONE
CONOSCENZE – Tipologia e caratteristiche di giochi di animazione e socializzazione – Tecniche di organizzazione e gestione di eventi – Tipologia e caratteristiche di spettacoli e rappresentazioni – Caratteristiche e modalità di valorizzazione a fini di animazione delle principali pratiche sportive – Principali riferimenti normativi in materia di sicurezza per quanto concerne l'organizzazione di attività ed eventi di animazione
ABILITÀ – Adottare criteri di selezione dei diversi spettacoli da mettere in scena – Definire criteri e metodi per il reperimento e l'assemblaggio dei materiali e delle risorse (cartelloni, impianti scenografici, attrezzature sportive, ecc.) necessarie all'animazione – Determinare le caratteristiche funzionali e strutturali delle attività da erogare in relazione alla tipologia di evento e di clienti – Definire la programmazione e la turnazione delle attività – Provvedere alla diffusione ed alla pubblicizzazione dell'evento/delle attività – Operare l'organizzazione di attività ed eventi di animazione nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro
RISULTATO Attività ed eventi di animazione progettati ed organizzati
INDICATORI – Organizzazione di eventi ed iniziative a seconda della tipologia dei clienti – Impostazione a rotazione delle attività di animazione in relazione alla permanenza dei clienti – Acquisizione dei materiali necessari a costruire scenografie e coreografie
ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR AdA 23.03.12 Progettazione e svolgimento di attività di animazione Attività: - Organizzazione delle attività di animazione (es. preparazione di materiali, diffusione del programma delle attività, ecc.)
LIVELLO EQF 4

REALIZZARE LA CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ E DEGLI EVENTI DI ANIMAZIONE
CONOSCENZE – Fondamenti di psicologia di particolari categorie sociali: bambini, adolescenti, anziani, disabili, ecc. – Tecniche di gestione di criticità e imprevisti – Tecniche creative dello spettacolo – Elementi di primo soccorso – Caratteristiche delle principali pratiche sportive – Principali riferimenti normativi in materia di sicurezza per quanto concerne la conduzione di attività di animazione e di intrattenimento
ABILITÀ – Adottare comportamenti adeguati a sollecitare il cliente a partecipare alle iniziative (ludiche, sportive, sociali) progettate – Applicare e combinare tecniche creative dello spettacolo: teatro, danza, canto, ecc. – Individuare strumenti di animazione e aggregazione per garantire la creazione del gruppo – Selezionare modalità di intrattenimento per favorire il divertimento dei clienti – Gestire eventuali situazioni critiche sorte nel corso delle attività di animazione intervenendo in maniera adeguata, anche con operazioni di primo soccorso in caso di incidenti – Gestire giochi di società, caccia al tesoro, gare canore, tornei, spettacoli, attività di training sportivo, e simili, stimolando la partecipazione – Operare la conduzione delle attività di animazione ed intrattenimento nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro
RISULTATO Attività ed eventi di animazione rispondenti alle esigenze di svago e divertimento dei clienti realizzate
INDICATORI - Organizzazione di attività ricreative: feste, ludoteca, giochi di gruppo, tornei, ... - Realizzazione di interventi di animazione turistica e sportiva - Accompagnamento del cliente nelle escursioni previste
ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR AdA 23.03.12 Progettazione e svolgimento di attività di animazione Attività: - Conduzione di attività di animazione e di intrattenimento (es. teatro, danza, canto, pratica sportiva, ecc.)
LIVELLO EQF 4