



**REGIONE DEL VENETO**

giunta regionale

**Allegato A al Decreto n. 223 del 29 marzo 2021**



pag. 1/8

## **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.

**Referenziamenti**

- **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



<b>Competenze</b>
-------------------

<b>GESTIRE LA CUSTOMER SATISFACTION NELL'AMBITO DEI SERVIZI DI ANIMAZIONE</b>
---

<b>CONOSCENZE</b>
-------------------

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelli, tecniche e strumenti per la rilevazione della customer satisfaction</li> <li>- Modelli di qualità dei servizi</li> <li>- Procedure di gestione di reclami e disservizi</li> <li>- Tecniche e metodi per l'accoglienza, la gestione e l'ascolto del cliente.</li> <li>- Comunicazione professionale in una lingua straniera</li> <li>- Tecniche di comunicazione per una buona gestione dei rapporti con i clienti comprese le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, ecc.)</li> <li>- Tipologia, caratteristiche e funzionali degli strumenti informatici a supporto delle attività di animazione</li> </ul> |
|--|

<b>ABILITÀ</b>
----------------

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- Identificare e monitorare gli standard di qualità relativi al servizio offerto e alla soddisfazione del cliente</li> <li>- Rilevare, anche attraverso strumenti strutturati e informatizzati, il grado di soddisfazione dei clienti</li> <li>- Analizzare l'andamento delle attività realizzate, riconoscendo i fattori di successo e quelli di criticità in relazione agli obiettivi prefissati</li> <li>- 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</li> </ul> |
|---|

<b>RISULTATO</b>
------------------

Customer satisfaction gestita anche attraverso la rilevazione della soddisfazione dei destinatari/clienti del programma di animazione
---

<b>INDICATORI</b>
-------------------

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accoglienza e gestione cliente</li> <li>- Rilevazione dati di gradimento</li> <li>- Gestione reclami</li> <li>- Individuazione di miglioramenti e soluzioni a criticità e problemi nella fruizione del servizio</li> </ul> |
|---|

<b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b>
---

AdA-23.03.12 Progettazione e svolgimento di attività di animazione
--

Attività:
-----------

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valutazione dell'andamento del servizio svolto e customer satisfaction</li> </ul> |
|--|

<b>LIVELLO EQF</b>
--------------------

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



<b>PROGETTARE ED ORGANIZZARE ATTIVITÀ ED EVENTI DI ANIMAZIONE</b>
<p><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipologia e caratteristiche di giochi di animazione e socializzazione</li> <li>- Tecniche di organizzazione e gestione di eventi</li> <li>- Tipologia e caratteristiche di spettacoli e rappresentazioni</li> <li>- Caratteristiche e modalità di valorizzazione a fini di animazione delle principali pratiche sportive</li> <li>- Principali riferimenti normativi in materia di sicurezza per quanto concerne l'organizzazione di attività ed eventi di animazione</li> </ul>
<p><b>ABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adottare criteri di selezione dei diversi spettacoli da mettere in scena</li> <li>- Definire criteri e metodi per il reperimento e l'assemblaggio dei materiali e delle risorse (cartelloni, impianti scenografici, attrezzature sportive, ecc.) necessarie all'animazione</li> <li>- Determinare le caratteristiche funzionali e strutturali delle attività da erogare in relazione alla tipologia di evento e di clienti</li> <li>- Definire la programmazione e la turnazione delle attività</li> <li>- Provvedere alla diffusione ed alla pubblicizzazione dell'evento/delle attività</li> <li>- Operare l'organizzazione di attività ed eventi di animazione nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro</li> </ul>
<p><b>RISULTATO</b> Attività ed eventi di animazione progettati ed organizzati</p>
<p><b>INDICATORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizzazione di eventi ed iniziative a seconda della tipologia dei clienti</li> <li>- Impostazione a rotazione delle attività di animazione in relazione alla permanenza dei clienti</li> <li>- Acquisizione dei materiali necessari a costruire scenografie e coreografie</li> </ul>
<p><b>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR</b> AdA 23.03.12 Progettazione e svolgimento di attività di animazione Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizzazione delle attività di animazione (es. preparazione di materiali, diffusione del programma delle attività, ecc.)</li> </ul>
<p><b>LIVELLO EQF</b> 4</p>



**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