



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



Competenze

GESTIRE LA CUSTOMER SATISFACTION NELL'AMBITO DEI SERVIZI DI ANIMAZIONE

CONOSCENZE

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - 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

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - 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

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - 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:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - 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
<p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
<p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
<p>RISULTATO Attività ed eventi di animazione progettati ed organizzati</p>
<p>INDICATORI</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
<p>ADA ED ATTIVITÀ CORRELATE NEL QNQR AdA 23.03.12 Progettazione e svolgimento di attività di animazione Attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione delle attività di animazione (es. preparazione di materiali, diffusione del programma delle attività, ecc.)
<p>LIVELLO EQF 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