

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Denominazione della figura	15. TECNICO DEI SERVIZI DI ANIMAZIONE TURISTICO-SPORTIVA E DEL TEMPO LIBERO
Referenziamenti della figura	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>3. Professioni tecniche. 3.4.1.3 Animatori turistici e assimilati. 3.4.3.3. Istruttori di discipline sportive non agonistiche. 3.4.3.5 Allenatori e tecnici di discipline sportive agonistiche.</p> <hr/> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>93.00 attività sportive, di intrattenimento e di divertimento. 96.04 servizi dei centri per il benessere fisico.</p>
Descrizione sintetica della figura	<p>Il Tecnico dei servizi di animazione turistico-sportiva e del tempo libero interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di animazione turistico-sportiva attraverso l'individuazione delle risorse, l'organizzazione operativa, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, il monitoraggio e la valutazione del risultato, con assunzione di responsabilità relative al coordinamento di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di gestire attività ricreative, culturali e sportive, con competenze di progettazione e organizzazione di servizi di svago, divertimento e di fruizione di diverse discipline sportive, di promozione di modalità di integrazione, socializzazione e di apprendimento, di valutazione dell'efficacia delle attività svolte in relazione alla soddisfazione dei destinatari.</p>
Processo di lavoro caratterizzante la figura: ANIMAZIONE TURISTICO-SPORTIVA	<p>A. Progettazione delle attività e/o dei servizi B. Organizzazione, promozione ed erogazione dei servizi C. Verifica e valutazione del servizio</p>

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. PROGETTAZIONE DELLE ATTIVITA' E/O DEI SERVIZI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Progettazione attività e servizi - Monitoraggio scorte e giacenze - Definizione e gestione ordini - Valutazione e selezione dei fornitori 	<p>1.Elaborare programmi di azione di carattere ludico e/o sportivo, sulla base del contesto di riferimento e dei bisogni dei potenziali destinatari.</p> <p>2.Definire le esigenze di acquisto di prodotti/servizi individuando i fornitori e gestendo il processo di approvvigionamento.</p>
<p>B. ORGANIZZAZIONE, PROMOZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione del servizio - Erogazione del servizio 	<p>3.Predisporre e adattare l'organizzazione dei servizi in funzione del contesto e dell'utenza.</p> <p>4.Accompagnare, affiancare e/o assistere il fruitore delle attività e dei servizi durante lo svolgimento delle/degli stesse/i.</p> <p>5.Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.</p>
<p>C. VERIFICA E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio del servizio - Gestione reclami - Rilevazione dati customer 	<p>6.Valutare, in un'ottica di miglioramento continuo, l'efficacia delle attività educative in ordine al raggiungimento degli obiettivi ed al grado di soddisfazione dei destinatari.</p>

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	CONOSCENZE
§ Interpretare il contesto di operatività in riferimento alle potenzialità di strutture, di servizi, di opportunità presenti sul territorio per il soddisfacimento della domanda dei possibili fruitori § Identificare il target dei potenziali destinatari delle attività presenti all'interno della struttura di operatività di riferimento § Selezionare le risorse (artistiche, naturali, culturali, logistiche, ecc.) più adeguate per il servizio da erogare § Scegliere l'infrastruttura, tecnologica e non, e/o gli ausili tecnici più adeguati per lo svolgimento delle attività § Applicare tecniche di rilevazione, analisi e interpretazione delle informazioni a supporto della selezione di modalità di intrattenimento innovative e di tendenza	§ Anatomia umana e biomeccanica § Dietologia § Elementi di geografia turistica del territorio § Elementi di psicologia turistica § Fisiologia § Giochi di animazione e socializzazione § Legislazione di riferimento § Marketing turistico § Organizzazione del sistema turistico-ricettivo e del tempo libero § Organizzazione sportiva

COMPETENZA N. 2	
ABILITA'	CONOSCENZE
§ Applicare tecniche di selezione dei fornitori § Applicare tecniche di valutazione delle offerte § Applicare procedure di gestione degli ordini § Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura § Aggiornare situazione scorte e giacenze	§ Elementi di contabilità § Elementi di contrattualistica fornitori § Elementi di tecnica commerciale § Tecniche di approvvigionamento

COMPETENZA N. 3	
ABILITA'	CONOSCENZE
§ Identificare e tracciare il profilo degli utenti § Applicare metodiche e tecniche per cogliere la domanda dei destinatari delle attività § Utilizzare tecniche per elaborare schemi di azione/servizio in grado di assicurare una sintesi adeguata tra personalizzazione e standardizzazione	§ Dietologia § Elementi di anatomia umana e biomeccanica § Elementi di psicologia turistica § Fisiologia § Legislazione di riferimento § Marketing turistico § Organizzazione sportiva § Tecniche di progettazione

COMPETENZA N. 4

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare e combinare tecniche di animazione di diverso ordine (intrattenimento/sportivo) e di diversa tipologia§ Applicare approcci operativi in grado di favorire una sintesi concreta e di elevata qualità tra la creatività e la standardizzazione§ Utilizzare modalità di lavoro finalizzate alla costruzione di reti di relazione§ Adottare metodiche e tecniche per favorire l'aggregazione e la socializzazione tra i partecipanti alle attività	<ul style="list-style-type: none">§ Elementi di anatomia umana e biomeccanica§ Elementi di pedagogia§ Psicologia dello sport§ Tecniche di accoglienza§ Tecniche di allenamento sportivo§ Tecniche di animazione ludico-ricreativa e sportiva§ Tecniche di ascolto e di comunicazione§ Tecniche di mediazione linguistica e culturale§ Tecniche di negoziazione e problem solving§ Tecniche di preparazione atletica

COMPETENZA N. 5

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">§ Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione§ Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità§ Prefigurare forme comportamentali di prevenzione§ Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout del servizio per evitare fonti di rischio	<ul style="list-style-type: none">§ D.Lsg. 81/2008§ Elementi di ergonomia§ Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio§ Normativa ambientale e fattori di inquinamento§ Strategie di promozione§ Tecniche di reporting§ Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

COMPETENZA N. 6**ABILITA'**

- § Riconoscere e valutare situazioni e problemi attuativi di diversa natura: tecnico-operativi, relazionali, organizzativi e di progettazione/pianificazione delle attività
- § Applicare tecniche di monitoraggio degli standard di qualità relativi ai servizi erogati e alla cura e soddisfazione dei fruitori
- § Applicare tecniche di soluzione dei problemi per l'individuazione e la soluzione di criticità attinenti i servizi
- § Applicare tecniche di negoziazione di soluzioni e risorse
- § Effettuare la valutazione tecnica dei reclami
- § Utilizzare tecniche per tradurre dati e informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati

CONOSCENZE

- § Assicurazione qualità
- § Elementi di customer satisfaction
- § Principi di fidelizzazione del cliente
- § Tecniche di gestione del reclamo
- § Tecniche di monitoraggio e valutazione
- § Tecniche di negoziazione e problem solving