

Denominazione del profilo professionale ANIMATORE TURISTICO DETERMINAZIONE N. DPG025/942 (12-10-2023)	
Descrizione del profilo professionale	L'Animatore turistico si occupa della ideazione, organizzazione e conduzione delle attività di animazione e intrattenimento degli ospiti nel tempo libero nelle località di vacanza. In tale ambito di operatività organizza attività diversificate e differenziate in relazione alla tipologia e alle esigenze dei turisti, alle caratteristiche della struttura ed alla stagione in cui sta lavorando promuovendo la coesione di gruppo e la partecipazione. Lavora presso strutture turistiche ricettive quali villaggi turistici, alberghi, navi da crociera, campeggi e stabilimenti balneari. Può specializzarsi in una determinata funzione, oppure ricoprire più ruoli, ma deve essere in grado di svolgere attività diverse quando richiesto.
Settore Economico - Professionale	Servizi turistici
ADA	ADA.23.03.12 (ADA.19.22.54) - Progettazione e svolgimento di attività di animazione
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	4
Codice univoco ISTAT CP2011	3.4.1.3.0 - Animatori turistici e professioni assimilate
Referenziazione ATECO	55.10.00 Alberghi 55.20.10 Villaggi turistici 55.20.40 Colonie marine e montane 55.30.00 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte 79.12.00 Attività di tour operator 93.21.00 Parchi di divertimento e parchi tematici 93.29.20 Gestione di stabilimenti balneari: marittimi, lacuali e fluviali
Unità di Competenza costituenti il profilo	1) Ideare e programmare i servizi di animazione e intrattenimento 2) Organizzare e condurre attività di animazione ed intrattenimento 3) Gestire l'accoglienza e la soddisfazione della clientela
Denominazione dell'Unità di Competenza 1) Ideare e programmare i servizi di animazione e intrattenimento	
Risultato atteso	Ideare e programmare attività di animazione ed intrattenimento valutando la tipologia di clientela e la tipologia di struttura ricettiva nell'ambito della quale si eroga il servizio, differenziando e diversificando l'offerta
EQF	4
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche del mercato turistico • Tipologie di animazione: di contatto, di intrattenimento e di servizio • Elementi di geografia turistica • Tipologie di animazione: di contatto, di intrattenimento e di servizio • Caratteristiche dell'animazione nel contesto turistico • Tipologie e caratteristiche delle strutture ricettive nel settore turistico • Tecniche di analisi e segmentazione della clientela • Principi di marketing territoriale • Principi di marketing dei servizi • Principi di marketing sociale • Principi di psicologia infantile • Metodi e tecniche di progettazione, amministrazione e merchandising • Principi e tecniche di organizzazione del lavoro • Inglese • Lingua straniera 2 • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia

	di sicurezza
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Analizzare la tipologia di struttura turistico/ricettive e le caratteristiche dei clienti ed ideare attività di animazione ed intrattenimento mirate e personalizzate ai diversi target di utenti, fruibili sia individualmente che in gruppo • Definire le tipologie e le modalità di erogazione delle attività di animazione e intrattenimento individuando i relativi standard di servizio quali tempi e modalità di accesso • Pianificare le attività definendo location, materiali e attrezzature necessarie allo svolgimento delle diverse attività di animazione e intrattenimento • Elaborare un programma delle attività differenziato in relazione ai diversi target di clienti, alle diverse tipologie di intrattenimento, alla stagionalità e distribuendole in fasce orarie prestabilite • Pianificare i servizi di custodia e intrattenimento degli ospiti che hanno meno di 18 anni, diversificando servizi e attività in relazione all'età, in modo da garantire intrattenimento giornaliero e serale • Pianificare i servizi di informazione e garantire le attività di assistenza e accesso alle opportunità offerte internamente ed esternamente al villaggio
Indicatori di valutazione	In relazione a tipologie di clienti e strutture ricettive impostare nei suoi elementi essenziali un programma di attività di animazione ed intrattenimento argomentando motivatamente le scelte in termini di tipologia di attività, modalità di erogazione (individuale o di gruppo), standard di servizio, requisiti logistici e dotazioni.
Soglia minima di prestazione	Per una struttura ricettiva e due tipologie di utenti (adulti e minori) impostazione nei suoi elementi essenziali di un programma di attività di animazione ed intrattenimento ed argomentazione motivata delle scelte in termini di tipologia di attività, modalità di erogazione (individuale o di gruppo) standard di servizio, requisiti logistici e dotazioni. Per una seconda tipologia di struttura esplicitazione delle principali differenze di approccio.
Denominazione dell'Unità di Competenza 2) Organizzare e condurre attività di animazione ed intrattenimento	
Risultato atteso	Organizzare e condurre, in collaborazione con lo staff, le diverse attività di animazione programmate predisponendo i materiali ed allestendo gli spazi necessari alla realizzazione delle attività e promuovendole in relazione ai diversi target di utenti
EQF	4
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Strategie di gestione del gruppo e tecniche di conduzione • Principi e tecniche di problem solving • Strumenti e linguaggi di animazione • Tecniche di arti grafiche e manuali • Tecniche di animazione teatrale, dizione e principi di regia • Principi e tecniche di allestimento degli scenari operativi • Tipologie e tecniche di animazione sportiva • Tipologie e tecniche di animazione musicale • Caratteristiche dei servizi tecnici dello spettacolo • Principi di coreografia e balli di gruppo • Tecniche di role - playing • Principi e tecniche di comunicazione verbale e non verbale • Tecniche di public speaking • Logistica, impianti e attrezzatura sportiva • Tecniche di promozione e vendita • Inglese • Lingua straniera 2 • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

	<ul style="list-style-type: none"> Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> Curare la preparazione e l'allestimento dei materiali e delle location necessarie alla erogazione delle attività e dei servizi programmati Relazionarsi con i tecnici dello spettacolo nelle attività specie di animazione serale al fine di verificare l'efficacia ed efficienza dei servizi di supporto alla fase di messa in scena dello spettacolo Organizzare la gestione delle strutture e delle dotazioni a disposizione degli ospiti tramite meccanismi di prenotazione, noleggio o semplice regolamentazione Diffondere il programma al fine di garantire a tutti gli ospiti una informazione puntuale sulle attività svolte ed agevolarne l'accesso e la partecipazione Gestire le attività di fitness e animazione sportiva per adulti e bambini organizzando lezioni individuali, attività di gruppo o tornei nelle varie discipline sportive in relazione alle dotazioni e agli impianti presenti nella struttura Promuovere escursioni all'esterno al fine di promuovere il territorio e diversificare l'offerta di attività Organizzare e gestire spazi e attività dedicati ai bambini differenziando le attività in relazione al loro grado di autonomia e alle esigenze di custodia ed intrattenimento per fascia di età Curare feste, spettacoli e musical per l'intrattenimento delle fasce serali collaborando con lo staff nella predisposizione delle soluzioni scenografiche e coreografiche e partecipando all'attività in relazione al proprio talento Organizzare giochi seduti (giochi caffè, giochi aperitivo etc) nei momenti di aggregazione dei pasti al fine di favorire la socializzazione tra i clienti
Indicatori di valutazione	In relazione a tipologie di attività di animazione e utenti, per un set di progetti dati, organizzare gli spazi ed i materiali assegnati e simulare attraverso role playing la conduzione delle attività argomentando motivatamente i principi e le modalità di relazione con i clienti e i membri dello staff, le soluzioni di promozione e accesso\prenotazione alle attività.
Soglia minima di prestazione	Per almeno due tipologie di attività di animazione (di gruppo e individuale) e due tipologie di utenti (adulti e minori), dato un progetto, organizzazione ed allestimento degli spazi e dei materiali assegnati e simulazione della conduzione dell'attività con argomentazione motivata dei principi e delle modalità di relazione con i clienti, i membri dello staff, soluzioni di promozione e accesso\prenotazione alle attività.
Denominazione dell'Unità di Competenza 3) Gestire l'accoglienza e la soddisfazione della clientela	
Risultato atteso	Curare la relazioni con la clientela in ogni fase del soggiorno decodificando le loro richieste ed aspettative e gestendo eventuali imprevisti o emergenze
EQF	4
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> Principi e tecniche di comunicazione efficace e relazione interpersonale Principi e tecniche di ascolto attivo Strategie di gestione del gruppo e tecniche di conduzione Tecniche di mediazione e gestione dei conflitti Principi e tecniche di problem solving Tecniche di customer satisfaction Tecniche di fidelizzazione Inglese Lingua straniera 2 Tecniche di primo soccorso . Standard "Basic Life Support" (BLS) Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia

	di sicurezza
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Entrare in relazione amichevole con gli ospiti presenti nella struttura al fine di facilitarne la socializzazione reciproca, la conoscenza della struttura, delle attività, delle opportunità e dei servizi proposti • Gestire la relazione con la clientela curando le modalità di accoglienza, saluto, dialogo e conversazione dall'arrivo alla partenza • Stimolare la partecipazione dei clienti secondo il livello di intrattenimento e coinvolgimento desiderati dalla struttura ricettiva e valutando l'interesse di ogni singolo cliente nel rispetto della loro privacy • Cogliere le aspettative e le richieste della clientela ed accogliere i reclami al fine di monitorare il loro grado di soddisfazione e definire strategie correttive nella tipologia di attività previste, nella modalità di erogazione dei servizi o di interazione • Applicare tecniche di base di primo soccorso, in caso di incidente o malore da parte di uno o più turisti del gruppo, contattando con tempestività i servizi di soccorso competenti territorialmente secondo le modalità ed i protocolli di intervento definiti dalla struttura • Saper gestire imprevisti e difficoltà al fine di risolvere o evitare conflitti e reclami • Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio
Indicatori di valutazione	In relazione a tipologie di utenti e di richieste argomentare i principi e descrivere le tecniche di accoglienza, comunicazione, gestione di criticità e rilevazione della soddisfazione
Soglia minima di prestazione	Per almeno due tipologie di utenti e di richieste (di cui un reclamo) argomentazione dei principi e descrizione delle tecniche di accoglienza, comunicazione, gestione di criticità e rilevazione della customer satisfaction