

Denominazione del profilo professionale <b>ANIMATORE TURISTICO</b> <b>Determinazione Dirigenziale N. 172/DPG009 (09-08-2019)</b>	
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	<b>ADA.23.03.12</b> (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 <b>1) Ideare e programmare i servizi di animazione e intrattenimento</b>	
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"> <li>• Caratteristiche del mercato turistico</li> <li>• Tipologie di animazione: di contatto, di intrattenimento e di servizio</li> <li>• Elementi di geografia turistica</li> <li>• Tipologie di animazione: di contatto, di intrattenimento e di servizio</li> <li>• Caratteristiche dell'animazione nel contesto turistico</li> <li>• Tipologie e caratteristiche delle strutture ricettive nel settore turistico</li> <li>• Tecniche di analisi e segmentazione della clientela</li> <li>• Principi di marketing territoriale</li> <li>• Principi di marketing dei servizi</li> <li>• Principi di marketing sociale</li> <li>• Principi di psicologia infantile</li> <li>• Metodi e tecniche di progettazione, amministrazione e merchandising</li> <li>• Principi e tecniche di organizzazione del lavoro</li> <li>• Inglese</li> <li>• Lingua straniera 2</li> <li>• Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia</li> </ul>

	di sicurezza
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• Pianificare le attività definendo location, materiali e attrezzature necessarie allo svolgimento delle diverse attività di animazione e intrattenimento</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• Pianificare i servizi di informazione e garantire le attività di assistenza e accesso alle opportunità offerte internamente ed esternamente al villaggio</li> </ul>
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione dell'Unità di Competenza <b>2) Organizzare e condurre attività di animazione ed intrattenimento</b>	
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"> <li>• Strategie di gestione del gruppo e tecniche di conduzione</li> <li>• Principi e tecniche di problem solving</li> <li>• Strumenti e linguaggi di animazione</li> <li>• Tecniche di arti grafiche e manuali</li> <li>• Tecniche di animazione teatrale, dizione e principi di regia</li> <li>• Principi e tecniche di allestimento degli scenari operativi</li> <li>• Tipologie e tecniche di animazione sportiva</li> <li>• Tipologie e tecniche di animazione musicale</li> <li>• Caratteristiche dei servizi tecnici dello spettacolo</li> <li>• Principi di coreografia e balli di gruppo</li> <li>• Tecniche di role - playing</li> <li>• Principi e tecniche di comunicazione verbale e non verbale</li> <li>• Tecniche di public speaking</li> <li>• Logistica, impianti e attrezzatura sportiva</li> <li>• Tecniche di promozione e vendita</li> <li>• Inglese</li> <li>• Lingua straniera 2</li> <li>• Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> </ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curare la preparazione e l'allestimento dei materiali e delle location necessarie alla erogazione delle attività e dei servizi programmati</li> <li>• 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</li> <li>• Organizzare la gestione delle strutture e delle dotazioni a disposizione degli ospiti tramite meccanismi di prenotazione, noleggio o semplice</li> </ul>

	<p>regolamentazione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffondere il programma al fine di garantire a tutti gli ospiti una informazione puntuale sulle attività svolte ed agevolarne l'accesso e la partecipazione</li> <li>• 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</li> <li>• Promuovere escursioni all'esterno al fine di promuovere il territorio e diversificare l'offerta di attività</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• Organizzare giochi seduti (giochi caffè, giochi aperitivo etc) nei momenti di aggregazione dei pasti al fine di favorire la socializzazione tra i clienti</li> </ul>
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
<p>Denominazione dell'Unità di Competenza</p> <p><b>3) Gestire l'accoglienza e la soddisfazione della clientela</b></p>	
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"> <li>• Principi e tecniche di comunicazione efficace e relazione interpersonale</li> <li>• Principi e tecniche di ascolto attivo</li> <li>• Strategie di gestione del gruppo e tecniche di conduzione</li> <li>• Tecniche di mediazione e gestione dei conflitti</li> <li>• Principi e tecniche di problem solving</li> <li>• Tecniche di customer satisfaction</li> <li>• Tecniche di fidelizzazione</li> <li>• Inglese</li> <li>• Lingua straniera 2</li> <li>• Tecniche di primo soccorso . Standard "Basic Life Support" (BLS)</li> <li>• Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> </ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Gestire la relazione con la clientela curando le modalità di accoglienza, saluto, dialogo e conversazione dall'arrivo alla partenza</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• Saper gestire imprevisti e difficoltà al fine di risolvere o evitare conflitti e</li> </ul>

	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	
Soglia minima di prestazione	