

<b>Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo</b>	TECNICO DEI SERVIZI DI ANIMAZIONE TURISTICO-SPORTIVA E DEL TEMPO LIBERO
<b>Edizione</b>	2016
<b>Professioni NUP/ISTAT correlate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 - Professioni tecniche</li> <li>• 3.4.1.3 - Animatori turistici e assimilati</li> <li>• 3.4.3.3 - Istruttori di discipline sportive non agonistiche</li> <li>• 3.4.3.5 - Allenatori e tecnici di discipline sportive agonistiche</li> </ul>
<b>Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 93.00 - attività sportive, di intrattenimento e di divertimento</li> <li>• 96.04 - servizi dei centri per il benessere fisico</li> </ul>
<b>Area professionale</b>	TURISMO E SPORT
<b>Sottoarea professionale</b>	Servizi per le attività? ricreative e sportive
<b>Descrizione</b>	<p>Il Tecnico dei servizi di animazione turistico-sportiva e del tempo libero interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito, esercitando il 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>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Processo di lavoro caratterizzante la figura</b>	<p>ANIMAZIONE TURISTICO-SPORTIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A - Progettazione delle attività e/o dei servizi</li> <li>• B - Organizzazione, promozione ed erogazione dei servizi</li> <li>• C - Verifica e valutazione del servizio</li> </ul>

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITÀ	COMPETENZE
<p><b>A - Progettazione delle attività e/o dei servizi</b> <b>ATTIVITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Progettazione attività e servizi</li> <li>● Monitoraggio scorte e giacenze</li> <li>● Definizione e gestione ordini</li> <li>● Valutazione e selezione dei fornitori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 1 - Elaborare programmi di azione di carattere ludico e/o sportivo, sulla base del contesto di riferimento e dei bisogni dei potenziali destinatari</li> <li>● 2 - Definire le esigenze di acquisto di prodotti/servizi individuando i fornitori e gestendo il processo di approvvigionamento</li> </ul>
<p><b>B - Organizzazione, promozione ed erogazione dei servizi</b> <b>ATTIVITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Organizzazione del servizio</li> <li>● Erogazione del servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 3 - Predisporre e adattare l'organizzazione dei servizi in funzione del contesto e dell'utenza</li> <li>● 4 - Accompagnare, affiancare e/o assistere il fruitore delle attività e dei servizi durante lo svolgimento delle/degli stesse/i</li> <li>● 5 - Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione</li> </ul>
<p><b>C - Verifica e valutazione del servizio</b> <b>ATTIVITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Monitoraggio del servizio</li> <li>● Gestione reclami</li> <li>● Rilevazione dati customer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> </ul>

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 1 - Elaborare programmi di azione di carattere ludico e/o sportivo, sulla base del contesto di riferimento e dei bisogni dei potenziali destinatari</li> <li>● 2 - Definire le esigenze di acquisto di prodotti/servizi individuando i fornitori e gestendo il processo di approvvigionamento</li> <li>● 3 - Predisporre e adattare l'organizzazione dei servizi in funzione del contesto e dell'utenza</li> <li>● 4 - Accompagnare, affiancare e/o assistere il fruitore delle attività e dei servizi durante lo svolgimento delle/degli stesse/i</li> <li>● 5 - Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione</li> <li>● 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</li> </ul>

**COMPETENZA N. 1****Elaborare programmi di azione di carattere ludico e/o sportivo, sulla base del contesto di riferimento e dei bisogni dei potenziali destinatari****ABILITA' MINIME**

- 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

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- 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****Definire le esigenze di acquisto di prodotti/servizi individuando i fornitori e gestendo il processo di approvvigionamento****ABILITA' MINIME**

- 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

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- Elementi di contabilità
- Elementi di contrattualistica fornitori
- Elementi di tecnica commerciale
- Tecniche di approvvigionamento

**COMPETENZA N. 3****Predisporre e adattare l'organizzazione dei servizi in funzione del contesto e dell'utenza****ABILITA' MINIME**

- 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

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- 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****Accompagnare, affiancare e/o assistere il fruitore delle attività e dei servizi durante lo svolgimento delle/degli stesse/i****ABILITA' MINIME**

- 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

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- 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****Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione****ABILITA' MINIME**

- 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

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

- 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****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****ABILITA' MINIME**

- 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 ESSENZIALI**

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