

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO TURISMO E SPORT	
Denominazione della figura	15. TECNICO DEI SERVIZI DI ANIMAZIONE TURISTICO-SPORTIVA E DEL TEMPO LIBERO
Referenziazioni della figura	Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT): 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.
	Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 93.00 attività sportive, di intrattenimento e di divertimento. 96.04 servizi dei centri per il benessere fisico.
Descrizione sintetica della figura	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.
Processo di lavoro caratterizzante la figura: ANIMAZIONE TURISTICO-SPORTIVA	A. Progettazione delle attività e/o dei servizi B. Organizzazione, promozione ed erogazione dei servizi C. Verifica e valutazione del servizio

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA FIGURA

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITÀ	COMPETENZE
A. PROGETTAZIONE DELLE ATTIVITÀ E/O DEI SERVIZI Attività: — Progettazione attività e servizi — Monitoraggio scorte e giacenze — Definizione e gestione ordini — Valutazione e selezione dei fornitori	1. Elaborare programmi di azione di carattere ludico e/o sportivo, sulla base del contesto di riferimento e dei bisogni dei potenziali destinatari.
	2. Definire le esigenze di acquisto di prodotti/servizi individuando i fornitori e gestendo il processo di approvvigionamento.
B. ORGANIZZAZIONE, PROMOZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI Attività: — Organizzazione del servizio — Erogazione del servizio	3. Predisporre e adattare l'organizzazione dei servizi in funzione del contesto e dell'utenza.
	4. Accompagnare, affiancare e/o assistere il fruitore delle attività e dei servizi durante lo svolgimento delle/degli stesse/i.
	5. Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.

C. VERIFICA E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**Attività:**

- Monitoraggio del servizio
- Gestione reclami
- Rilevazione dati customer

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.

COMPETENZA N. 1	
ABILITÀ	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	
ABILITÀ	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	
ABILITÀ	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	
ABILITÀ	CONOSCENZE
• 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	• 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	
ABILITÀ	CONOSCENZE
• 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	• 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	
ABILITÀ	CONOSCENZE
• 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	• 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