

STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO

QUALIFICAZIONE DI ANIMATORE TURISTICO

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE n. 173/DPG009 (09-08-2019)

1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZA E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO

Unità di Competenza	Unità di Risultati di Apprendimento
---	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro
---	Inquadramento della professione
Ideare e programmare i servizi di animazione e intrattenimento	Analizzare il contesto turistico e le tipologie di clienti
	Ideare e programmare le attività di animazione e intrattenimento
Organizzare e condurre attività di animazione ed intrattenimento	Organizzare le attività di animazione e intrattenimento
	Condurre l'animazione e la partecipazione dei clienti nelle attività di gruppo
Gestire l'accoglienza e la soddisfazione della clientela	Gestire le relazioni con i clienti
	Prestare primo soccorso
	Comunicare in modo efficace in lingua straniera – lingua inglese
	Comunicare in modo efficace in lingua straniera – seconda lingua straniera

2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 4

3. REQUISITI OBBLICATORI DI ACCESSO AL PERCORSO

- Assolvimento dell'obbligo di istruzione
- Maggiore età o assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e/o alla formazione professionale
- Per i cittadini italiani conoscenza della lingua inglese almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.
- Per i cittadini stranieri conoscenza della lingua italiana almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle

specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.

- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso o dimostrazione della attesa di rinnovo, documentata dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno

4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME

O.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di Apprendimento	Durata minima	di cui in FAD	Crediti Formativi
1	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientamento al ruolo • I diritti ed i doveri del datore e del prestatore di lavoro • I contratti nazionali e collettivi • Il contratto a tempo determinato e indeterminato • Il contratto di apprendistato: caratteristiche, riferimenti normativi • Gli sbocchi professionali • Principi etici fondamentali 	Inquadramento della professione	5	0	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche del mercato turistico • Elementi di geografia turistica • Tipologie e caratteristiche delle strutture ricettive nel settore turistico • Principi di marketing territoriale • Tipologie e tecniche di analisi e segmentazione della clientela <p>Abilità</p> <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 	Analizzare il contesto turistico e le tipologie di clienti	20	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza solo in presenza di evidenze relative a coerenti apprendimenti formali
3	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipologie di animazione: di contatto, di intrattenimento e di 	Ideare e programmare le attività di animazione e intrattenimento	20	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di

	<p>servizio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche dell'animazione nel contesto turistico • Principi di marketing dei servizi • Principi di marketing sociale • Principi di psicologia infantile • Principi e tecniche di organizzazione del lavoro • Progettazione, amministrazione e merchandising <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 				<p>frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali</p>
4	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Logistica, impianti e attrezzatura sportiva <p>Abilità</p>	<p>Organizzare le attività di animazione e intrattenimento</p>	40	0	<p>AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali</p>

	<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 				
5	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strategie di gestione del gruppo e tecniche di conduzione • Strumenti e linguaggi di animazione • Tecniche di role - playing • Principi e tecniche di comunicazione verbale e non verbale • Tecniche di public speaking • Tecniche di promozione e vendita <p>Abilità</p>	<p>Condurre l'animazione e la partecipazione dei clienti nelle attività di gruppo</p>	30	0	<p>AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Condurre le attività di animazione e intrattenimento verificando la partecipazione ed il coinvolgimento dei clienti 				
6	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principi e tecniche di comunicazione efficace e relazione interpersonale • Principi e tecniche di ascolto attivo • Tecniche di mediazione e gestione dei conflitti • Principi e tecniche di problem solving • Tecniche di customer satisfaction • Tecniche di fidelizzazione <p>Abilità</p> <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. • Saper gestire imprevisti e difficoltà al fine di risolvere o evitare conflitti e reclami 	Gestire le relazioni con i clienti	20	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
7	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di primo soccorso . Standard "Basic Life Support" (BLS) <p>Abilità</p>	Prestare primo soccorso	6	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza solo in presenza di evidenze relative a coerenti

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 				apprendimenti formali o possesso di brevetto BLS
8	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principi e tecniche di comunicazione efficace e relazione interpersonale • Inglese <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 	Comunicare in modo efficace in lingua straniera – lingua inglese	30	0	AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
9	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principi e tecniche di comunicazione efficace e relazione interpersonale • Lingua straniera 2 <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 	Comunicare in modo efficace in lingua straniera – seconda lingua straniera	30	0	AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
10	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza 	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro	8	4	AmMESSO credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme

				all'Accordo Stato - Regioni 21/12/2011 - Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.lgs. 8 1/2008
DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICULARE			209	4

Nota di propedeuticità

Le unità di risultato di apprendimento indicate con “nota“ possono essere svolte, a scelta dell'OdF, in qualunque ordine didattico. Le restanti unità vanno svolte secondo l'ordine dato.

5. TIROCINIO CURRICULARE

Durata minima tirocinio, al netto dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi di frequenza: 130 ore

Durata massima tirocinio: 180 ore

6. UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 10% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curriculare

7. METODOLOGIA DIDATTICA

Le unità di risultato di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva

8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti per singola Unità di risultati di apprendimento

9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI

- Crediti di ammissione: -
- Crediti formativi di frequenza: Percentuale massima riconoscibile 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; 50% su tirocinio curriculare, al netto degli eventuali crediti con valore a priori.

10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento.

STANDARD MINIMO ATTREZZATURE: Laboratorio informatico (un pc per ogni due allievi)

11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno il 70% delle ore complessive del percorso formativo

12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO

Certificato di qualificazione professionale rilasciato ai sensi del D.lgs 13/13