

3.4.1.3.0 - Animatori turistici e professioni assimilate

Le professioni classificate in questa unità intrattengono gli ospiti di villaggi turistici, hotel ed altre strutture ricettive; progettano ed organizzano attività per il tempo libero, giochi, gare, feste, spettacoli, lezioni sulla pratica di danze, attività sportive e cura del corpo, attività artistiche e di artigianato.

Evoluzione del ruolo professionale nel settore Turismo

Nel medio termine, saranno chiamati a facilitare il percorso di costruzione del valore percepito da parte della clientela, in maniera coerente con quanto promosso e comunicato al mercato, facendo ricorso a conoscenze tecniche che risultano sempre più a carattere tematico e specialistico (es. sport, recitazione, ballo, ecc.).

Compiti innovati

- esercitare un continuo controllo del rapporto fra prestazione erogata e prestazione percepita da parte della clientela attraverso modalità sempre più articolate, per poi riportare le valutazioni alla direzione aziendale.,
- esercitare un controllo di carattere economico rispetto alle modalità di formazione dei costi correlati alla realizzazione delle attività di animazione;
- valutare l'opportunità dello svolgimento delle attività di animazione in termini di rapporto tra costi e livelli di gradimento da parte della clientela;
- formare i propri collaboratori anche durante lo svolgimento delle attività lavorative esaminandone le caratteristiche e assecondandone le abilità personali al fine di svilupparne le capacità professionali.

Compiti nuovi

- partecipare attivamente alla costruzione dell'immagine aziendale e alle sue potenzialità nei confronti della clientela prima del suo arrivo in azienda (costruzione del "valore atteso") utilizzando le forme di comunicazione più moderne;
- partecipare attivamente alla gestione dei rapporti post-vendita con la clientela rafforzando la percezione della qualità del tempo trascorso in azienda ("valore percepito") e partecipando alla gestione di eventuali lamentele non espresse in presenza;
- progettare eventuali ipotesi di nuove attività e programmi di animazione elaborando i dati che riesce ad estrarre dai rapporti con la clientela in presenza o a distanza;
- curare e armonizzare i rapporti produttivi e organizzativi di carattere interfunzionale all'interno della gestione organizzata tra animazione e altre attività aziendali.

A fronte delle innovazioni e delle novità che si prevede saranno introdotte nell'esercizio della professione, l'intero sistema di competenze subirà dei cambiamenti. In particolare sono 15 le competenze individuate come caratterizzanti il Turismo nel medio periodo. Queste potranno rivelarsi molto importanti, mediamente importanti, scarsamente importanti o non influenti rispetto all'esercizio del ruolo professionale. Lo schema che segue riepiloga in forma sinottica il quadro delle 15 competenze indicando la rilevanza o meno, per ognuna di esse, per l'unità professionale degli Animatori turistici.

3.4.1.3.0 - Animatori turistici e professioni assimilate

e ristorazione

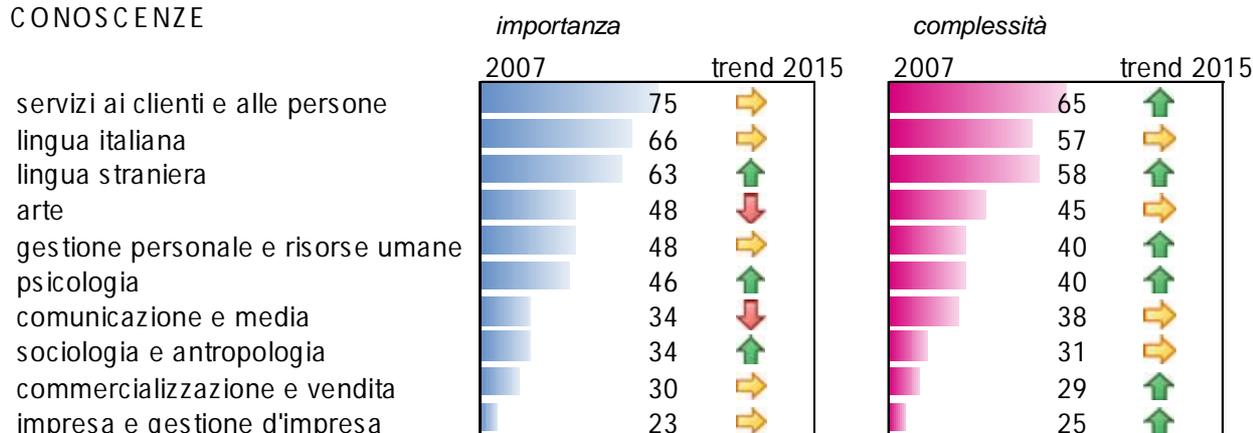
C
O
M
P
E
T
E
N
Z
E

1	Essere in grado di definire le strategie e gli obiettivi della comunicazione via web ai diversi mercati e consumatori finali	X
2	Essere in grado di scegliere i linguaggi e i contenuti della comunicazione per la presentazione dei prodotti sul web	X
3	Essere in grado di definire e attuare le modalità di contatto dei segmenti target attraverso il web (e di gestire i rapporti via web con gli utenti del sito aziendale e con gli utenti dei blog)	X
4	Essere in grado di monitorare tendenze, individuare cambiamenti ed evoluzioni nei gusti del pubblico che utilizza la rete e definire "valori" della qualità per diversi segmenti – target	B
5	Essere in grado di declinare le tendenze di cambiamento in ipotesi di prodotto turistico e di nuovi servizi e costruire offerte e pacchetti di offerte ingegnerizzando il packaging e i possibili punti di assemblaggio da parte dei clienti	C
6	Essere in grado di valutare l'apporto dei fornitori alla creazione del valore aziendale (analisi della supply chain)	X
7	Essere in grado di definire le norme e le modalità di funzionamento per favorire la creazione e sviluppo di sistemi integrati territoriali per le produzioni turistiche	X
8	Essere in grado di effettuare analisi territoriali per la individuazione degli elementi a potenziale sviluppo turistico	X
9	Essere in grado di monitorare la formazione della percezione della qualità da parte dei clienti nei diversi momenti del ciclo produttivo	A
10	Essere in grado di applicare le tecniche di revenue management e di definire il sistema per ottimizzare i rendimenti aziendali	X
11	Essere in grado di costruire sistemi gestionali di controllo per il monitoraggio delle modalità di creazione dei flussi di costo e ricavo	X
12	Essere in grado di effettuare l'analisi organizzativa aziendale per la ripartizione e la delega di compiti e obiettivi	B
13	Essere in grado di formare i propri collaboratori anche durante lo svolgimento delle attività lavorative	A
14	Essere in grado di rendere flessibile la propria organizzazione aziendale per essere pronta a recepire nuovi prodotti e attivare/modificare i propri processi	B
15	Essere in grado di progettare l'andamento dei flussi di costo e di ricavo a sostegno delle attività aziendali e per la realizzazione di prodotti "coerenti	X

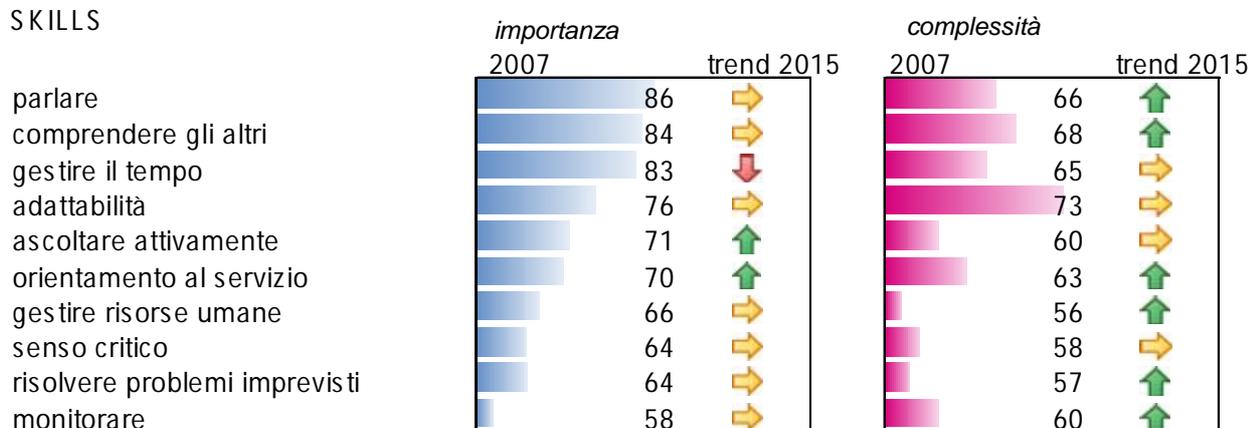
A	molto importante
B	mediante importante
C	scarsamente importante
X	non influente rispetto al ruolo

Tendenze del cambiamento rispetto alla rappresentazione attuale della Unità Professionale^(*)

CONOSCENZE



SKILLS



<i>Legenda</i>	
Crescita	↑
Stabilità	→
Declino	↓

^(*) Ci si riferisce agli esiti della prima edizione della indagine campionaria sulle professioni condotta da Isfol e Istat terminata nel 2007. I risultati sono disponibili sul sito <http://fabbisogni.isfol.it>. Dei 10 descrittori utilizzati per indagare la struttura professionale, nell'ambito della anticipazione dei fabbisogni professionali sono stati selezionati come benchmark gli esiti rilevati rispetto a Conoscenze e Skill in quanto aree sensibili per gli interventi di formazione. Nel quadro dell'indagine le *conoscenze* - sono insiemi strutturati di informazioni, principi, pratiche e teorie necessari al corretto svolgimento della professione. Si acquisiscono attraverso percorsi formali (istruzione, formazione e addestramento professionale) e/o con l'esperienza; le *skills* - sono insiemi di procedure e processi cognitivi generali che determinano la capacità di eseguire bene i compiti connessi con la professione. Si tratta, in particolare, di processi appresi con il tempo e che consentono di trasferire efficacemente nel lavoro le conoscenze acquisite

L'*importanza* - è un valore percentuale risultante dalle valutazioni degli intervistati facenti parte della specifica UP, rispetto ad una scala valoriale su 5 livelli, da Non importante ad Assolutamente importante

La *complessità* - è un valore percentuale risultante dalle valutazioni degli intervistati facenti parte della specifica UP, rispetto ad una scala valoriale su 7 livelli con ancoraggi esemplificativi del livello di complessità crescente ed esemplificative delle conoscenze o skills che l'UP deve possedere

Indicazioni per il sistema dell'*education*

Gli animatori turistici hanno la responsabilità della creazione della qualità del prodotto così come verrà percepita dalla clientela. Di fronte a questa responsabilità non viene chiesto però loro una preparazione specifica perché gli ambiti di intervento e di applicazione lavorativa possono essere i più vari. Abbiamo quindi animatori delle attività sportive, per cui è richiesta la conoscenza pratica delle varie discipline sportive, animatori intrattenitori quali attori, cantanti, ballerini, ecc. per cui sono richieste delle competenze specifiche rispetto al lavoro che saranno chiamati a svolgere. Il percorso formativo è quindi estremamente vario e di difficile indicazione.

In considerazione tuttavia del fatto che molti di essi tendono a rimanere nel settore turistico percorrendo carriere che possono facilmente condurre a ricoprire il ruolo di Capo villaggio è opportuna la frequenza anche di corsi in cui vengano illustrate le basi economico/tecniche della conduzione di imprese turistiche.

Gli sviluppi tipici dei percorsi di carriera e i cambiamenti previsti nel settore turismo suggeriscono di dotare gli animatori di alcune conoscenze per affrontare i cambiamenti. In questo senso il sistema della formazione potrebbe convergere su alcuni elementi quali:

- elementi di organizzazione aziendale;
- teorie, tecniche e metodi per la gestione delle Risorse Umane;
- psicologia del turismo;
- marketing turistico;
- elementi per l'analisi della composizione e delle modalità di creazione dei flussi economici aziendali;
- customer relationship management nel business dell'ospitalità;
- tecniche di approccio, di relazione e di animazione per le persone con disabilità.