

TECNICO TURISTICO SPORTIVO (SPEZIALISIERTE FACHKRAFT FÜR SPORT UND TOURISTIK)

SETTORE 23. servizi turistici

REPERTORIO - Provincia autonoma di Bolzano

AdA associate alla Qualificazione

ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente

Tabelle di equivalenza AdA

Receptionist	Basilicata
Operatore di ricevimento - receptionist	Lazio
Portiere d'albergo	Liguria
Addetto al ricevimento (receptionist)	Liguria
Operatore di reception e front office	Marche
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA - STRUTTURE RICETTIVE	Piemonte
Operatore/operatrice per il servizio di accoglienza, l'acquisizione di prenotazioni, la gestione dei reclami e l'espletamento delle attività di segreteria amministrativa	Puglia
Addetto alla reception	Sardegna
Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa	Toscana

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
Operatore per il servizio di accoglienza, acquisizione di prenotazioni, gestione dei reclami ed espletamento delle attività di segreteria amministrativa	Calabria	5	X	X	X	X	X
Receptionist	Campania	5	X	X	X	X	X
OPERATORE DELLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Emilia-Romagna	5	X	X	X	X	X
TECNICO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI	Emilia-Romagna	5	X	X	X	X	X
Operatore di ricevimento - receptionist	Lazio	5	X	X	X	X	X
Portiere d'albergo	Liguria	5	X	X	X	X	X
Addetto al ricevimento (receptionist)	Liguria	5	X	X	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
Operatore di reception e front office	Marche	5	X	X	X	X	X
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA - STRUTTURE RICETTIVE	Piemonte	5	X	X	X	X	X
Operatore/operatrice per il servizio di accoglienza, l'acquisizione di prenotazioni, la gestione dei reclami e l'espletamento delle attività di segreteria amministrativa	Puglia	5	X	X	X	X	X
Addetto alla reception	Sardegna	5	X	X	X	X	X
Addetto qualificato al front office	Umbria	5	X	X	X	X	X
Gestore di rifugio alpino	Valle d'Aosta	5	X	X	X	X	X
Operatore di reception	Valle d'Aosta	5	X	X	X	X	X
OPERATORE DI RECEPTION	Veneto	5	X	X	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
Receptionist	Basilicata	1					X
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	4	X	X	X	X	
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	4	X	X	X	X	
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	4	X	X	X	X	
GESTORE DI AGRITURISMO	Lombardia	2	X	X			
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	2	X	X			
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	3	X	X		X	
ADDETTO AL RICEVIMENTO (RECEPTIONIST)	Lombardia	3	X	X		X	
PORTIERE D'ALBERGO	Lombardia	2	X			X	
Operatore della promozione ed accoglienza turistica	Molise	4	X	X	X	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
TECNICO TURISTICO SPORTIVO (SPEZIALISIERTE FACHKRAFT FÜR SPORT UND TOURISTIK)	Provincia autonoma di Bolzano	1				X	
OPERATORE TURISTICO SPORTIVO OLYMPIA (FACHKRAFT FÜR SPORT UND TOURISMUS)	Provincia autonoma di Bolzano	3	X	X		X	
OPERATORE AI SERVIZI DI RICEVIMENTO (FACHKRAFT FÜR DAS GASTSTÄTTEN- UND HOTELGEWERBE)	Provincia autonoma di Bolzano	3	X	X		X	
OPERATORE AI SERVIZI AGRITURISTICI (FACHKRAFT FÜR AGROTOURISMUS)	Provincia autonoma di Bolzano	1	X				
OPERATORE AI SERVIZI DI RISTORAZIONE: SETTORE CUCINA (FACHKRAFT FÜR GASTSTÄTTEN-UND HOTELGEWERBE: KÜCHENFACHKRAFT)	Provincia autonoma di Bolzano	3	X	X		X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
OPERATORE AI SERVIZI DI RISTORAZIONE: SALA-BAR (FACHKRAFT FÜR DAS GASTSTÄTTEN-UND HOTELGEWERBE: SERVICEFACHKRAFT)	Provincia autonoma di Bolzano	3	X	X		X	
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Veneto	4	X		X	X	X
GESTORE DI BED & BREAKFAST	Veneto	4	X	X	X	X	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
CONDUZIONE ATTIVITA' AGRITURISTICA	Friuli Venezia Giulia	0					
Gestore di Bed & Breakfast	Liguria	0					
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA	Sicilia	0					

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa	Toscana	0					
ADA.23.03.01 (ex ADA.19.19.42) - Progettazione, programmazione e organizzazione di offerte turistiche territoriali							
Tabelle di equivalenza AdA							
Tecnico esperto per lo sviluppo turistico territoriale					Basilicata		
Tecnico della progettazione turistica locale					Basilicata		
Tecnico di marketing turistico					Basilicata		
TECNICO DEL MARKETING TURISTICO					Emilia-Romagna		
STRATEGIE PER LA PROMUOVERE E COMMERCIALIZZARE UN PRODOTTO TURISTICO					Friuli Venezia Giulia		
Programmatore turistico					Liguria		
Tecnico del marketing turistico e della promozione del territorio					Liguria		
ESPERTO DI SVILUPPO TURISTICO TERRITORIALE					Lombardia		
Tecnico del marketing turistico					Marche		
Tecnico della progettazione, definizione e promozione di piani di sviluppo turistico e promozione del territorio					Puglia		

Tecnico della progettazione, definizione e promozione di piani di sviluppo turistico e promozione del territorio

Toscana

Responsabile della gestione, promozione e valorizzazione delle destinazioni turistiche - Destination Manager

Toscana

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
TECNICO PER LO SVILUPPO TURISTICO TERRITORIALE	Abruzzo	4	X	X	X	X
Tecnico esperto per lo sviluppo turistico territoriale	Basilicata	4	X	X	X	X
Tecnico della progettazione turistica locale	Basilicata	4	X	X	X	X
Tecnico di marketing turistico	Basilicata	4	X	X	X	X
Tecnico della progettazione, definizione e promozione di piani di sviluppo turistico e promozione del territorio	Calabria	4	X	X	X	X
Tecnico della progettazione turistica locale	Campania	4	X	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
TECNICO DEL MARKETING TURISTICO	Emilia-Romagna	4	X	X	X	X
STRATEGIE PER LA PROMUOVERE E COMMERCIALIZZARE UN PRODOTTO TURISTICO	Friuli Venezia Giulia	4	X	X	X	X
Tecnico per la valorizzazione dei prodotti territoriali e delle produzioni tipiche	Liguria	4	X	X	X	X
Programmatore turistico	Liguria	4	X	X	X	X
Tecnico del marketing turistico e della promozione del territorio	Liguria	4	X	X	X	X
ESPERTO DI SVILUPPO TURISTICO TERRITORIALE	Lombardia	4	X	X	X	X
Tecnico del marketing turistico	Marche	4	X	X	X	X
Tecnico della progettazione, definizione e promozione di piani di sviluppo turistico e promozione del territorio	Puglia	4	X	X	X	X
Responsabile della gestione, promozione e valorizzazione delle destinazioni turistiche - Destination Manager	Toscana	4	X	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Tecnico della progettazione, definizione e promozione di piani di sviluppo turistico e promozione del territorio	Toscana	4	X	X	X	X
ESPERTO IN DESTINATION MANAGEMENT	Veneto	4	X	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	1			X	
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Friuli Venezia Giulia	1			X	
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	1			X	
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	1			X	
Tecnico del marketing turistico	Lazio	2	X	X		

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
OPERATORE TURISTICO SPORTIVO OLYMPIA (FACHKRAFT FÜR SPORT UND TOURISMUS)	Provincia autonoma di Bolzano	1	X			
TECNICO TURISTICO SPORTIVO (SPEZIALISIERTE FACHKRAFT FÜR SPORT UND TOURISTIK)	Provincia autonoma di Bolzano	1	X			
Tecnico per la progettazione e la promozione di itinerari turistico-enogastronomici	Sardegna	2	X			X

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Tecnico del digital marketing turistico	Sardegna	0				
Tecnico della valorizzazione di aree naturali protette e altri siti di pregio ambientale	Sardegna	0				
Tecnico della progettazione di prodotti turistico esperienziali	Sardegna	0				
Tecnico superiore per la promozione e il marketing delle filiere turistiche e delle attività culturali	Sicilia	0				

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
IFTS - Tecniche per la promozione di prodotti e servizi turistici con attenzione alle risorse, opportunità ed eventi del territorio	Sicilia	0				
TECNICO DI COMUNICAZIONE TERRITORIALE	Veneto	0				

ADA.23.03.02 (ex ADA.19.19.43) - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale

Tabelle di equivalenza AdA

Operatore della promozione e accoglienza turistica	Basilicata
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia
Essere in grado di realizzare offerte di turismo esperienziale	Liguria
Addetto all'informazione turistica	Liguria
ADDETTO ALLE ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA	Lombardia
Addetto alle attività di promozione e accoglienza turistica	Marche
Tecnico specializzato in ospitalità turistica	Piemonte
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA - SERVIZI DEL TURISMO	Piemonte

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
OPERATORE DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Abruzzo	3	X	X	X
Tecnico della gestione dell'accoglienza ai passeggeri porti/diporti e dell'informazione e promozione dei servizi del porto turistico, porto passeggeri e del territorio locale	Calabria	3	X	X	X
Operatore della promozione e accoglienza turistica	Campania	3	X	X	X
OPERATORE DELLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Emilia-Romagna	3	X	X	X
Tecnico del turismo enogastronomico	Liguria	3	X	X	X
Essere in grado di realizzare offerte di turismo esperienziale	Liguria	3	X	X	X
Tecnico turistico del diporto	Liguria	3	X	X	X
Addetto all'informazione turistica	Liguria	3	X	X	X
ADDETTO ALLE ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA	Lombardia	3	X	X	X
Addetto alle attività di promozione e accoglienza turistica	Marche	3	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Operatore della promozione ed accoglienza turistica	Molise	3	X	X	X
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA - SERVIZI DEL TURISMO	Piemonte	3	X	X	X
Tecnico specializzato in ospitalità turistica	Piemonte	3	X	X	X
Tecnico della gestione dell'accoglienza turistica, della promozione dei servizi di un porto turistico-commerciale e del territorio locale	Puglia	3	X	X	X
Tecnico di accoglienza turistica	Sicilia	3	X	X	X
Tecnico della gestione dell'accoglienza ai passeggeri porti/diporti e dell'informazione e promozione dei servizi del porto turistico, porto passeggeri e del territorio locale	Toscana	3	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Operatore della promozione e accoglienza turistica	Basilicata	1		X	
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	
Tecnico per la valorizzazione dei prodotti territoriali e delle produzioni tipiche	Liguria	2		X	X
OPERATORE TURISTICO SPORTIVO OLYMPIA (FACHKRAFT FÜR SPORT UND TOURISMUS)	Provincia autonoma di Bolzano	2		X	X
TECNICO TURISTICO SPORTIVO (SPEZIALISIERTE FACHKRAFT FÜR SPORT UND TOURISTIK)	Provincia autonoma di Bolzano	1			X
Operatore dei servizi di informazione, accoglienza e promozione turistica	Sardegna	2	X	X	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico per la progettazione e la promozione di itinerari turistico-enogastronomici	Sardegna	0			

escursioni naturalistiche

Tabelle di equivalenza AdA

Guida ambientale ed escursionistica	Liguria
Accompagnatore di media montagna	Liguria
Accompagnatore naturalistico o Guida escursionistica ambientale	Piemonte
Guida ambientale-escursionistica	Sardegna
Guida escursionistica naturalistica	Valle d'Aosta

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Guida ambientale ed escursionistica	Liguria	3	X	X	X
Accompagnatore di media montagna	Liguria	3	X	X	X
Operatore in attività di educazione ambientale e alla sostenibilità	Liguria	3	X	X	X
Accompagnatore di turismo marino	Liguria	3	X	X	X
Accompagnatore naturalistico o Guida escursionistica ambientale	Piemonte	3	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
TECNICO TURISTICO SPORTIVO (SPEZIALISIERTE FACHKRAFT FÜR SPORT UND TOURISTIK)	Provincia autonoma di Bolzano	3	X	X	X
Guida ambientale-escursionistica	Sardegna	3	X	X	X
Guida escursionistica naturalistica	Valle d'Aosta	3	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
----------------	------------	------------	-----	-----	-----

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
OPERATORE TURISTICO SPORTIVO OLYMPIA (FACHKRAFT FÜR SPORT UND TOURISMUS)	Provincia autonoma di Bolzano	0			
Tecnico della valorizzazione di aree naturali protette e altri siti di pregio ambientale	Sardegna	0			

ADA.23.03.10 (ex ADA.19.21.51) - Conduzione e assistenza del cliente in visite in luoghi di interesse artistico-culturale

Tabelle di equivalenza AdA

Sezione in aggiornamento

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
TECNICO TURISTICO SPORTIVO (SPEZIALISIERTE FACHKRAFT FÜR SPORT UND TOURISTIK)	Provincia autonoma di Bolzano	2	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
OPERATORE TURISTICO SPORTIVO OLYMPIA (FACHKRAFT FÜR SPORT UND TOURISMUS)	Provincia autonoma di Bolzano	1	X	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Sezione in aggiornamento

Competenze

Titolo: Valutare gli obiettivi raggiunti ed il grado di soddisfazione dei destinatari

Descrizione: Valutare gli obiettivi raggiunti ed il grado di soddisfazione dei destinatari

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente associate:

Risultato atteso:RA3: Gestire la relazione con il cliente, garantendo l'assistenza durante il soggiorno alberghiero, espletando gli adempimenti formali e le operazioni di pagamento nelle fasi di ricevimento e di congedo e accertando il livello di soddisfazione relativo al periodo di permanenza

Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero

Rilevamento della customer satisfaction

Gestione del congedo del cliente (check-out)

Attività dell' AdA ADA.23.03.02 (ex ADA.19.19.43) - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale associate:

Risultato atteso:RA3: Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti di rilevazione (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio erogato

Rilevamento della customer satisfaction

CONOSCENZE

Metodi e strumenti per l'analisi funzionale di attività di servizio

Tecniche di monitoraggio e valutazione di attività specifiche del settore

Tecniche di gestione del reclamo

ABILITÀ/CAPACITÀ

Rilevare il grado di soddisfazione del destinatario

Effettuare la valutazione tecnica del reclamo

Analizzare i risultati della programmazione delle attività proposte sulla base degli esiti della valutazione funzionale

Titolo: Monitorare l'erogazione del servizio e valutare il grado di soddisfazione del destinatario

Descrizione: Monitorare l'erogazione del servizio e valutare il grado di soddisfazione del destinatario

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.03.02 (ex ADA.19.19.43) - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale associate:

Risultato atteso:RA1: Assistere il cliente nella fruizione delle opportunità e dei servizi turistici disponibili, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione (anche in lingua straniera), individuando soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste espresse, effettuando le prenotazioni e le procedure previste per l'acquisto dei biglietti

Accoglienza e assistenza al cliente

Gestione della relazione con il cliente attraverso l'uso professionale della lingua nazionale e straniera

Gestione delle procedure di prenotazione di servizi turistici, visite, biglietteria, ecc.

Gestione delle relazioni informative, promozionali e commerciali (solo biglietteria) con i clienti

Svolgimento delle attività di supporto funzionali alla fruizione da parte del cliente delle opportunità e dei servizi turistici disponibili

Risultato atteso:RA3: Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti di rilevazione (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio erogato

Rilevamento della customer satisfaction

CONOSCENZE

Tecniche di negoziazione e problem solving

Tecniche di monitoraggio e valutazione

Tecniche di gestione del reclamo

Principi di fidelizzazione del cliente

Elementi di customer satisfaction

ABILITÀ/CAPACITÀ

Identificare e valutare situazioni/problemi attuativi tecnico-operativi, relazionali, organizzativi e di progettazione/pianificazione delle attività

Applicare tecniche di monitoraggio degli standard di qualità relativi ai servizi erogati e alla soddisfazione dei destinatari

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

Titolo: Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza e la salute del destinatario delle attività e per l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione

Descrizione: Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza e la salute del destinatario delle attività e per l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Elementi di ergonomia
Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio
Normativa nazionale e provinciale di settore
D.Lsg. 81/2008
Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio
Normativa ambientale e fattori di inquinamento

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo delle attrezzature
Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout del contesto di operatività per evitare fonti di rischio
Applicare protocolli per la sicurezza del destinatario delle attività e delle attrezzature utilizzate
Prefigurare forme di comportamento adeguate al contesto
Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità
Valutare la corretta applicazione della normativa e delle modalità di gestione dei rifiuti

Titolo: Monitorare e gestire le attrezzature del contesto sportivo di riferimento

Descrizione: Monitorare e gestire le attrezzature del contesto sportivo di riferimento

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Le attrezzature sportive: tipologie e funzionamento
Ordinamento dei centri sportivi e legislazione di settore

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare criteri per la valutazione del funzionamento delle attrezzature
Applicare procedure di utilizzo conformi alle specifiche indicate dalle case costruttrici
Effettuare semplici interventi di ripristino delle attrezzature

Titolo: Organizzare e gestire proposte di attività motoria e sportiva organizzando e riadattando il setting della proposta in base al target di riferimento e al contesto

Descrizione: Organizzare e gestire proposte di attività motoria e sportiva organizzando e riadattando il setting della proposta in base al target di riferimento e al contesto

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente associate:

Risultato atteso:RA3: Gestire la relazione con il cliente, garantendo l'assistenza durante il soggiorno alberghiero, espletando gli adempimenti formali e le operazioni di pagamento nelle fasi di ricevimento e di congedo e accertando il livello di soddisfazione relativo al periodo di permanenza
Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero
Rilevamento della customer satisfaction
Gestione del congedo del cliente (check-out)

Risultato atteso:RA4: Gestire le richieste del cliente e gli eventuali imprevisti, individuandone il reale bisogno, attivando le risorse per fornire l'assistenza necessaria e risolvere le difficoltà segnalate, nel rispetto del regolamento previsto
Gestione delle richieste del cliente e degli eventuali imprevisti

Attività dell' AdA ADA.23.03.02 (ex ADA.19.19.43) - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale associate:

Risultato atteso:RA1: Assistere il cliente nella fruizione delle opportunità e dei servizi turistici disponibili, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione (anche in lingua straniera), individuando soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste espresse, effettuando le prenotazioni e le procedure previste per l'acquisto dei biglietti
Accoglienza e assistenza al cliente
Gestione della relazione con il cliente attraverso l'uso professionale della lingua nazionale e straniera
Gestione delle procedure di prenotazione di servizi turistici, visite, biglietteria, ecc.
Gestione delle relazioni informative, promozionali e commerciali (solo biglietteria) con i clienti
Svolgimento delle attività di supporto funzionali alla fruizione da parte del cliente delle opportunità e dei servizi turistici disponibili

Risultato atteso:RA3: Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti di rilevazione (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio erogato
Rilevamento della customer satisfaction

Attività dell' AdA ADA.23.03.05 (ex ADA.19.21.46) - Accompagnamento e assistenza del cliente in escursioni naturalistiche associate:

Risultato atteso:RA1: Predisporre gli itinerari di interesse naturalistico-ambientale, paesaggistico ed etnografico, identificando il percorso sulla base delle caratteristiche territoriali e delle esigenze degli escursionisti, verificando

gli eventuali adempimenti da realizzare e le autorizzazioni da richiedere, predisponendo il programma e i materiali di supporto
Individuazione degli itinerari e organizzazione operativa delle escursioni naturalistiche
Definizione del programma di visita e realizzazione dei materiali di supporto da distribuire agli escursionisti

Risultato atteso:RA2: Guidare i clienti in escursioni naturalistiche, assicurando la necessaria assistenza ai singoli e al gruppo e illustrando gli aspetti peculiari (naturalistici, ambientali, paesaggistici, etnografici) e valorizzando sia le risorse culturali che naturalistiche dei luoghi con approccio storico ed ecosistemico, eseguendo il primo intervento in situazioni di emergenza e organizzando il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio

Accompagnamento e conduzione di singoli escursionisti, o gruppi, presso i luoghi di attrazione

Gestione della visita e della relazione con gli escursionisti in lingua nazionale e straniera

Svolgimento di attività di animazione su tematiche inerenti gli itinerari proposti
Effettuazione del primo soccorso in casi di incidente o malore

Risultato atteso:RA3: Prevenire i rischi potenziali, monitorando i pericoli tipici legati all'ambiente e al territorio (es. montagna, condizioni atmosferiche, ecc.) e verificando l'adeguatezza e l'efficienza dell'equipaggiamento degli escursionisti

Verifica dell'adeguatezza ed efficienza dell'equipaggiamento degli escursionisti

Monitoraggio dei rischi potenziali che potrebbero intervenire durante l'escursione e predisposizione delle precauzioni necessarie a scongiurarli

Attività dell' AdA ADA.23.03.10 (ex ADA.19.21.51) - Conduzione e assistenza del cliente in visite in luoghi di interesse artistico-culturale associate:

Risultato atteso:RA2: Accompagnare il gruppo nelle visite in luoghi di interesse artistico-culturale, illustrando le attrattive storiche, artistiche, monumentali, assicurando la necessaria assistenza ai singoli e al gruppo, valutando il grado di soddisfazione per i servizi offerti, eseguendo il primo intervento in situazioni di emergenza

Accoglienza dei partecipanti

Accompagnamento e conduzione di singoli o gruppi in zone di interesse

Illustrazione e descrizione delle caratteristiche e delle particolarità dei luoghi di visita

Intervento in situazioni di emergenza

Valutazione della qualità dei servizi offerti

CONOSCENZE

Principi di alimentazione
Anatomia e fisiologia umana e biomeccanica applicata
Valutazione funzionale e principi dell'allenamento
Attività motoria adattata
L'associazionismo sportivo e gli enti di gestione dello sport sul territorio altoatesino
Programmazione dell'allenamento
Gestione delle attrezzature sportive
Tecniche di animazione
Tecniche di problem solving

ABILITÀ/CAPACITÀ

Stabilire obiettivi motori in base alle caratteristiche dei destinatari
Adattare le proposte operative presenti nel contesto di riferimento alle caratteristiche del destinatario
Adottare metodologie che valorizzino il gruppo come elemento trainante dei singoli
Combinare approcci differenti all'attività motoria a seconda dell'utente, del contesto e di eventuali interferenze
Identificare e scegliere le risorse più idonee nel favorire il raggiungimento degli obiettivi

Titolo: Elaborare e adattare programmi di azione di carattere turistico e/o sportivo, sulla base del contesto di riferimento e dei bisogni dei potenziali destinatari

Descrizione: Elaborare e adattare programmi di azione di carattere turistico e/o sportivo, sulla base del contesto di riferimento e dei bisogni dei potenziali destinatari

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.03.01 (ex ADA.19.19.42) - Progettazione,

programmazione e organizzazione di offerte turistiche territoriali associate:

Risultato atteso:RA1: Analizzare la domanda potenziale di servizi turistici, applicando tecniche di analisi di mercato e individuando le principali risorse geografiche, storiche, culturali, artistiche, socio-economiche e logistiche del territorio

Analisi della domanda potenziale rispetto alle caratteristiche del territorio di riferimento

Individuazione delle principali risorse potenziali del territorio, culturali, naturali ed enogastronomiche da valorizzare

Risultato atteso:RA3: Collocare l'offerta turistica, organizzando iniziative ed itinerari turistici, interagendo e collaborando con le strutture ricettive del territorio e le compagnie di trasporti

Collocazione dell'offerta turistica nei circuiti organizzati

Organizzazione di iniziative ed itinerari turistici per la fruizione di beni/prodotti del territorio

Attività dell' AdA ADA.23.03.10 (ex ADA.19.21.51) - Conduzione e assistenza del cliente in visite in luoghi di interesse artistico-culturale associate:

Risultato atteso:RA1: Sviluppare la proposta di itinerario e o percorso di visita sulla base della tipologia del gruppo affidato, delle sue aspettative e del tempo a disposizione, predisponendo i materiali di supporto di luoghi di interesse artistico-culturale e negoziando l'accettazione da parte del cliente

Identificazione dell'offerta turistica locale

Raccolta dati sulle caratteristiche dei luoghi da visitare

Realizzazione del materiali di supporto da distribuire ai partecipanti

Sviluppo e perfezionamento della proposta di itinerario e/o percorso di visita, anche attraverso sopralluoghi

CONOSCENZE

Organizzazione del sistema turistico-ricettivo e del tempo libero

Organizzazione turistica locale

Elementi di geografia turistica alto atesina

Elementi di psicologia turistica

Legislazione turistica di riferimento

Tecniche di pricing e di preventivistica

Tecniche di progettazione dell'itinerario turistico

Tecniche di pianificazione delle attività

Marketing turistico

Elementi di contrattualistica fornitori

Elementi di contabilità
Elementi di tecnica commerciale
Tecniche di approvvigionamento
Tecniche di gestione delle prenotazioni

ABILITÀ/CAPACITÀ

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

Individuare e selezionare le risorse artistiche, naturali, culturali, logistiche, tecnologiche più adeguate per il servizio da erogare

Identificare il target dei potenziali destinatari delle attività di carattere turistico

Identificare e scegliere i servizi turistici più adeguati per lo svolgimento delle attività

Applicare tecniche di rilevazione, analisi e interpretazione delle informazioni a supporto della scelta di servizi turistici

Applicare tecniche di selezione dei fornitori

Applicare procedure di prenotazione

Applicare tecniche di valutazione delle offerte

Individuare gli aspetti di contenuto, di costo e comunicativi di un viaggio/escursione

Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura

Codici ISTAT CP2011 associati

Codice	Titolo
4.2.2.1.0	Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici
4.2.2.2.0	Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione
3.4.1.1.0	Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate
3.4.1.5.1	Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi
5.2.3.2.0	Accompagnatori turistici
3.4.1.5.2	Guide turistiche

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
79.90.19	Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca
79.90.11	Servizi di biglietteria per eventi teatrali, sportivi ed altri eventi ricreativi e d'intrattenimento
56.10.11	Ristorazione con somministrazione
56.10.50	Ristorazione su treni e navi
56.21.00	Catering per eventi, banqueting
56.29.10	Mense
56.29.20	Catering continuativo su base contrattuale
56.30.00	Bar e altri esercizi simili senza cucina
55.90.20	Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero
55.30.00	Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte
55.20.52	Attività di alloggio connesse alle aziende agricole
55.20.51	Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence
55.20.40	Colonie marine e montane
55.20.30	Rifugi di montagna
55.20.20	Ostelli della gioventù
55.20.10	Villaggi turistici
55.10.00	Alberghi
79.12.00	Attività dei tour operator
79.90.20	Attività delle guide e degli accompagnatori turistici

Codice Ateco	Titolo Ateco
79.11.00	Attività delle agenzie di viaggio



Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche - Corso
d'Italia, 33 - 00198 Roma - C.F. 80111170587

Copyright 2019 INAPP | All Rights Reserved