REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE IFTS	
Denominazione qualifica IFTS	**Tecnico per la promozione di prodotti e servizi turistici - Cruise Staff: Adult and Children Animator**
Denominazione della figura nazionale (specializzazione IFTS)	Tecniche per la promozione di prodotti e servizi turistici con attenzione alle risorse, opportunità ed eventi del territorio
Denominazione profilo regionale IFTS	Tecnico per la promozione di prodotti e servizi turistici - Cruise Staff: Adult and Children Animator
Area professionale di riferimento IFTS	Area professionale Turismo e sport
Sotto area professionale di riferimento IFTS	/
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 23 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.23.03.01 - Progettazione, programmazione e organizzazione di offerte turistiche territoriali
Processo	Servizi di viaggio e accompagnamento
Sequenza di processo	Sviluppo di piani di promozione turistica
Descrizione sintetica del percorso	Curvatura regionale della Specializzazione IFTS in Tecniche per la promozione di prodotti e servizi turistici con attenzione alle risorse, opportunità ed eventi del territorio - Area professionale Turismo e sport
Referenziazione ATECO 2007	N.79.11.00 - Attività delle agenzie di viaggio N.79.12.00 - Attività dei tour operator N.79.90.19 - Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca
Referenziazione ISTAT CP2021	3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Interagire nel gruppo di lavoro, adottando modalità di comunicazione e comportamenti in grado di assicurare il raggiungimento di un risultato comune - UC COMUNE IFTS AMBITO RELAZIONALE (3909)
2. Assumere comportamenti e strategie funzionali ad un’efficace ed efficiente esecuzione delle attività - UC COMUNE IFTS AMBITO GESTIONALE (3910)
3. Risolvere problemi relativi all’ambito tecnico di riferimento utilizzando concetti, metodi e strumenti matematici - UC COMUNE IFTS (3911)
4. Identificare ed erogare servizi turistici finalizzati a valorizzare e integrare risorse ambientali, culturali ed enogastronomiche del territorio - UC TECNICO PROFESSIONALE IFTS (3946)
5. Progettare le attività ricreative in ambito crocieristico - UC TECNICO-PROFESSIONALE IFTS AGGIUNTIVA DEL PROFILO PROFESSIONALE (4313)
6. Organizzare e gestire le attività ricreative in ambito crocieristico - UC TECNICO-PROFESSIONALE IFTS AGGIUNTIVA DEL PROFILO PROFESSIONALE (4314)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Interagire nel gruppo di lavoro, adottando modalità di comunicazione e comportamenti in grado di assicurare il raggiungimento di un risultato comune - UC COMUNE IFTS AMBITO RELAZIONALE**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Interagire nel gruppo di lavoro, adottando modalità di comunicazione e comportamenti in grado di assicurare il raggiungimento di un risultato comune.
Descrizione breve	
Abilità	1. Utilizzare strutture linguistiche formali orali e scritte, ovvero modi interni di organizzazione linguistica, per dare efficacia alla comunicazione interpersonale e professionale 2. Utilizzare strumenti e tecniche specifiche per l'analisi e la valorizzazione di documenti tecnici finalizzati a reperire e condividere informazioni e istruzioni 3. documentare le attività secondo le procedure previste e criteri di tracciabilità 4. Utilizzare modalità di gestione delle relazioni e di comunicazione differenziate in rapporto alle situazioni e alle diverse tipologie di interlocutori 5. Comunicare in lingua inglese (livello B1 QCER)
Conoscenze	1. Strumenti linguistici e informatici a supporto della gestione di flussi informativi e della comunicazione 2. Caratteristiche e convenzioni dei linguaggi standard e specialistici (morfosintassi, lessico, analisi testuale, cicli inferenziali di interpretazione, lettura e argomentazione) 3. Tecniche, metodi e strumenti di raccolta, elaborazione, analisi di informazioni e dati 4. Tipologie testuali di presentazione professionale di sé stessi, di testi tecnici continui e non continui e di reporting su più canali e con diversi livelli di approfondimento 5. Tecniche di negoziazione e gestione dei conflitti
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Assumere comportamenti e strategie funzionali ad un’efficace ed efficiente esecuzione delle attività - UC COMUNE IFTS AMBITO GESTIONALE**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Assumere comportamenti e strategie funzionali ad un’efficace ed efficiente esecuzione delle attività
Descrizione breve	
Abilità	1. Utilizzare le risorse secondo criteri di efficacia ed efficienza 2. Identificare le criticità emergenti da processi lavorativi e le possibili soluzioni migliorative 3. Utilizzare le tecnologie e le tecniche specifiche del settore, nel quadro delle normative, dei protocolli e dei disciplinari di riferimento 4. Identificare dati quantitativi e qualitativi relativi alla misurazione aziendale della produttività 5. Valutare i risultati intermedi e finali raggiunti nella propria attività
Conoscenze	1. Principi di qualità e controllo della produzione 2. Sicurezza, prevenzione, sostenibilità: normative, protocolli, procedure, approcci di riferimento per il settore di appartenenza 3. Tecniche per la valutazione economica delle alternative 4. Tecniche di rilevazione dati e informazioni 5. Fonti documentali che regolano la vita lavorativa e l’impresa
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Risolvere problemi relativi all’ambito tecnico di riferimento utilizzando concetti, metodi e strumenti matematici - UC COMUNE IFTS**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Risolvere problemi relativi all’ambito tecnico di riferimento utilizzando concetti, metodi e strumenti matematici
Descrizione breve	
Abilità	1. Risolvere problemi di geometria analitica 2. Applicare i metodi della trigonometria alla risoluzione di problemi riguardanti i triangoli 3. Utilizzare gli strumenti metodologici dello studio di funzione 4. Risolvere equazioni, disequazioni e sistemi relativi a funzioni goniometriche, esponenziali, logaritmiche con metodi grafici e numerici 5. Costruire indicatori di efficacia, di efficienza e di qualità di prodotti o servizi utilizzando informazioni statistiche
Conoscenze	1. Caratteristiche e classificazione di equazioni, disequazione e sistemi di equazioni (I, II o grado superiore). Relative metodologie di risoluzione e rappresentazione sul piano cartesiano. 2. Caratteristiche ed elementi della geometria analitica (piano cartesiano, punti, rette, coniche, iperboli…) 3. Trigonometria: proprietà e teoremi dei triangoli. Notazione specifica. Relazione goniometriche. 4. Definizione e classificazione delle funzioni; studio di funzione 5. Concetto di derivata di una funzione 6. Equazioni, disequazioni esponenziali, logaritmiche e goniometriche 7. Principi di statistica: indicatori, medie probabilità, stime, leggi 8. Distribuzioni di probabilità e relative rappresentazioni grafiche 9. Applicativi informatici a supporto dei flussi di dati
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	**Identificare ed erogare servizi turistici finalizzati a valorizzare e integrare risorse ambientali, culturali ed enogastronomiche del territorio - UC TECNICO PROFESSIONALE IFTS**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Identificare ed erogare servizi turistici finalizzati a valorizzare e integrare risorse ambientali, culturali ed enogastronomiche del territorio
Descrizione breve	
Abilità	1. Supportare le iniziative di relazioni pubbliche con particolare riferimento a quelle che possono essere intraprese da Organizzazioni sia pubbliche che private 2. Supportare le attività di pianificazione, di promozione e di commercializzazione dell'offerta sui mercati locali, nazionali ed internazionali 3. Curare l'elaborazione di prodotti/servizi, nuovi ed esistenti, anche mediante l'utilizzo delle ICT 4. Individuare le principali caratteristiche geografiche, storiche, culturali, artistiche, socio-economiche e logistiche del territorio per la realizzazione dei prodotti/servizi 5. Individuare le tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target/esigenze della clientela
Conoscenze	1. Il mercato del turismo e le sue tendenze 2. Le politiche e le strategie turistiche 3. Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5	
Denominazione unità di competenza	**Progettare le attività ricreative in ambito crocieristico - UC TECNICO-PROFESSIONALE IFTS AGGIUNTIVA DEL PROFILO PROFESSIONALE**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Progettare le attività ricreative in ambito crocieristico
Descrizione breve	/
Abilità	1. Elaborare preventivi di spesa per attività di animazione a bordo, stimando costi e risorse necessarie specifiche per le strutture della nave, utilizzando strumenti di calcolo adeguati. 2. Analizzare i fabbisogni dei passeggeri adulti e bambini, raccogliendo e interpretando dati su interessi, età, provenienza e caratteristiche del target durante la crociera. 3. Individuare e selezionare le risorse necessarie all'erogazione delle attività ricreative a bordo, in termini di personale, spazi comuni, attrezzature e materiali, in coerenza con le esigenze della crociera e gli obiettivi progettuali. 4. Analizzare il contesto di bordo e le destinazioni della crociera, considerando strutture, servizi e opportunità presenti sulla nave e nei porti di scalo, per valorizzare le esperienze ricreative offerte. 5. Progettare e proporre attività di intrattenimento per adulti e bambini, coerenti con il target dei passeggeri, la durata della crociera e le specificità degli spazi disponibili a bordo. 6. Identificare e segmentare i target dei passeggeri destinatari delle attività, definendone profili e caratteristiche in relazione agli obiettivi di intrattenimento e promozione a bordo.
Conoscenze	1. Elementi di contabilità e gestione economica delle attività di animazione a bordo, inclusi costi delle risorse e budgeting per progetti ricreativi. 2. Principi di marketing e dei servizi applicati al turismo crocieristico, con particolare attenzione alla promozione delle attività di intrattenimento a bordo. 3. Tecniche e metodologie di giochi di animazione e di socializzazione adattate a passeggeri adulti e bambini in ambienti limitati come quelli della nave. 4. Modalità innovative e di tendenza per l'intrattenimento a bordo, comprese attività digitali, interattive e a tema legate alle destinazioni della crociera. 5. Conoscenza del sistema dei servizi culturali, ricreativi e turistici della nave e dei porti di scalo, per integrare e valorizzare le attività proposte ai passeggeri. 6. Uso e potenzialità dei social media e delle piattaforme digitali per promuovere le attività a bordo, coinvolgere i passeggeri e comunicare eventi e iniziative in tempo reale.
Referenziazione ISTAT CP2021	3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate
Risultati attesi	RA.23.03.01.1 - 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 RA.23.03.01.3 - RA3: Collocare l'offerta turistica, organizzando iniziative ed itinerari turistici, interagendo e collaborando con le strutture ricettive del territorio e le compagnie di trasporti RA.23.03.01.2 - RA2: Elaborare il piano/progetto integrato di sviluppo turistico del territorio, stabilendo contatti e relazioni utili per la promozione dell'offerta, individuando strumenti e canali di diffusione efficaci RA.23.03.01.4 - RA4: Monitorare l'andamento di mercato dei prodotti/servizi realizzati, analizzando e valutando l'offerta turistica progettata e promossa
Attività	240 - Analisi della domanda potenziale rispetto alle caratteristiche del territorio di riferimento 241 - Individuazione delle principali risorse potenziali del territorio, culturali, naturali ed enogastronomiche da valorizzare 243 - Elaborazione delle strategie generali di promozione 244 - Definizione dei piani di comunicazione e promozione dell'offerta turistica attraverso vari canali, media, mercati, ecc. 246 - Collocazione dell'offerta turistica nei circuiti organizzati 247 - Organizzazione di iniziative ed itinerari turistici per la fruizione di beni/prodotti del territorio 248 - Monitoraggio e analisi valutativa dell'offerta turistica progettata e dei servizi erogati

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6	
Denominazione unità di competenza	**Organizzare e gestire le attività ricreative in ambito crocieristico - UC TECNICO-PROFESSIONALE IFTS AGGIUNTIVA DEL PROFILO PROFESSIONALE**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Organizzare e gestire le attività ricreative in ambito crocieristico
Descrizione breve	/
Abilità	1. Adottare soluzioni tecniche correttive e migliorative, intervenendo su processi e servizi sulla base delle criticità rilevate e delle procedure operative. 2. Applicare tecniche di accoglienza della clientela, garantendo un servizio orientato alla qualità, all'accessibilità e alla soddisfazione del cliente. 3. Calendarizzare le attività, pianificando tempi, risorse e modalità di svolgimento in coerenza con i programmi definiti. 4. Rilevare, cogliere e interpretare le preferenze e le richieste della clientela, attraverso l'interazione diretta e l'utilizzo di strumenti di raccolta delle informazioni. 5. Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente, utilizzando questionari, feedback e indicatori di qualità del servizio. 6. Applicare tecniche di fidelizzazione della clientela, attraverso iniziative promozionali, politiche di scontistica e strumenti di customer care. 7. Definire l'offerta delle attività ricreative e di intrattenimento proposte, attraverso specifici programmi.
Conoscenze	1. Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente 2. Elementi di marketing e dei servizi 3. Giochi di animazione e di socializzazione 4. Tecniche di programmazione delle attività 5. Tecniche di accoglienza della clientela 6. Tecniche e strumenti di prenotazione dei servizi di attività ricreative 7. Tecniche, strumenti e metodi di gestione della rilevazione delle aspettative e della customer satisfaction.
Referenziazione ISTAT CP2021	3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate
Risultati attesi	RA.23.03.01.1 - 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 RA.23.03.01.3 - RA3: Collocare l'offerta turistica, organizzando iniziative ed itinerari turistici, interagendo e collaborando con le strutture ricettive del territorio e le compagnie di trasporti RA.23.03.01.2 - RA2: Elaborare il piano/progetto integrato di sviluppo turistico del territorio, stabilendo contatti e relazioni utili per la promozione dell'offerta, individuando strumenti e canali di diffusione efficaci RA.23.03.01.4 - RA4: Monitorare l'andamento di mercato dei prodotti/servizi realizzati, analizzando e valutando l'offerta turistica progettata e promossa
Attività	240 - Analisi della domanda potenziale rispetto alle caratteristiche del territorio di riferimento 241 - Individuazione delle principali risorse potenziali del territorio, culturali, naturali ed enogastronomiche da valorizzare 242 - Individuazione con soggetti pubblici e/o privati delle potenziali sinergie di settore e dell'immagine turistica del territorio 243 - Elaborazione delle strategie generali di promozione 244 - Definizione dei piani di comunicazione e promozione dell'offerta turistica attraverso vari canali, media, mercati, ecc. 245 - Progettazione di piani integrati di qualificazione e/o riqualificazione dell'offerta turistica e dei relativi servizi 246 - Collocazione dell'offerta turistica nei circuiti organizzati 247 - Organizzazione di iniziative ed itinerari turistici per la fruizione di beni/prodotti del territorio 248 - Monitoraggio e analisi valutativa dell'offerta turistica progettata e dei servizi erogati