REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Service manager del diporto**
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 10 - Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica
Area di Attività	ADA.10.08.04 - Gestione, coordinamento e controllo del refitting navale e nautico
Processo	Montaggio e manutenzione di apparati meccanici, elettrici ed elettronici, idraulici, termici navali e nautici
Sequenza di processo	Refitting, manutenzione e riparazione di navi e imbarcazioni
Descrizione sintetica della qualificazione	Il service manager del diporto svolge il ruolo di interfaccia fra il cantiere (e/o le imprese che svolgono attività manutentive, di restyling o refit sulle imbarcazioni da diporto) ed il cliente, cioè gli armatori o i loro rappresentanti (comandante, surveyor, ecc.). Tale figura, infatti, analizza e verifica le necessità manutentive e/o di restyling dell'imbarcazione, suggerisce al cliente ipotesi e soluzioni di intervento, predispone dettagliati preventivi di spesa e cura con questi la relazione commerciale, sia in fase di offerta che durante lo svolgimento delle attività di refitting, curandone la soddisfazione e la fidelizzazione. Egli, pertanto, risponde al cliente sull'esito dei lavori svolti, in termini di qualità, tempi e costi. Questa figura gestisce l'organizzazione dei lavori a bordo, ottimizzando l'impiego del personale addetto alla commessa, scegliendo e controllando le ditte fornitrici, nonché i singoli artigiani ai quali vengono appaltate specifiche lavorazioni. Il service manager possiede elevate capacità negoziali nonché conosce e d applica tecniche di gestione del cliente, di customer care e di comunicazione commerciale. Inoltre, egli conosce ed applica tecniche di programmazione e controllo dei tempi e dei costi, nonché di valutazione del livello di qualità del lavoro svolto, peraltro necessariamente elevato in considerazione dell'appartenenza di gran parte dei prodotti della nautica al comparto luxury.
Referenziazione ATECO 2007	C.30.11.02 - Cantieri navali per costruzioni metalliche e non metalliche (esclusi i sedili per navi) C.30.12.00 - Costruzione di imbarcazioni da diporto e sportive C.33.15.00 - Riparazione e manutenzione di navi commerciali e imbarcazioni da diporto (esclusi i loro motori)
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera 3.3.1.5.0 - Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Configurazione di un'offerta commerciale per il refit / manutenzione dell'imbarcazione (503)
2. Controllo sull'esecuzione dei lavori di refit / manutenzione dell'imbarcazione (510)
3. Programmazione del refit/manutenzione dell'imbarcazione (523)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Configurazione di un'offerta commerciale per il refit / manutenzione dell'imbarcazione**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Analizzare e verificare le necessità manutentive e/o di restyling dell'imbarcazione
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di analisi dei costi 2. Applicare tecniche di budgeting 3. Applicare tecniche di comunicazione efficace 4. Applicare tecniche di stesura preventivi 5. Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività 6. Applicare modalità di calcolo margini di vendita 7. Applicare tecniche di analisi di redditività economica 8. Applicare tecniche di negoziazione 9. Applicare tecniche di valutazione delle offerte 10. Applicare tecniche di vendita 11. Utilizzare tecniche di definizione prezzi
Conoscenze	1. Elementi di budgeting 2. Elementi di diritto commerciale 3. Principi di customer care 4. Tecniche di negoziazione 5. Tecniche di pianificazione di attività 6. Costruzioni nautiche e navali 7. Elementi di struttura dell'imbarcazione 8. Impiantistica per la nautica da diporto 9. Imprese operanti nel settore del refitting nautico 10. Mercato delle imbarcazioni da diporto 11. Processi di lavorazione industriali 12. Tecniche di elaborazione preventivi
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera 3.3.1.5.0 - Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Controllo sull'esecuzione dei lavori di refit / manutenzione dell'imbarcazione**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Controllare che il piano dei lavori venga rispettato, effettuando un controllo periodico degli stati di avanzamento attività e degli obiettivi di produzione raggiunta
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di analisi dei costi 2. Utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione 3. Applicare metodologie di ottimizzazione dei processi 4. Applicare protocolli per sistemi di qualità aziendali 5. Applicare tecniche di controllo di commessa 6. Applicare tecniche per attuazione azioni correttive alla non conformità del prodotto 7. Applicare tecniche per la valutazione dello stato di avanzamento dei lavori 8. Utilizzare strumenti e tecniche per la misurazione degli standard di qualità
Conoscenze	1. Elementi di budgeting 2. Elementi di controllo di gestione 3. Procedure di controllo qualità 4. Analisi dei processi aziendali 5. Disegno meccanico 6. Elementi di design 7. Elementi di pianificazione degli acquisti 8. Fraseologia nautica 9. Impiantistica per la nautica da diporto 10. Marcatura ce unità da diporto 11. Metodologie di controllo della qualità dei processi produttivi 12. Organizzazione del lavoro 13. Processi di manutenzione o refitting dell'imbarcazione 14. Processi produttivi del settore nautico e navale 15. Tecniche di controllo degli standard di prodotto 16. Tecnologie e sistemi di lavorazione
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera 3.3.1.5.0 - Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Programmazione del refit/manutenzione dell'imbarcazione**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Valutare le tipologie dei lavori da effettuare sull'imbarcazione
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di analisi dei costi 2. Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi 3. Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività 4. Applicare metodologie di analisi dei processi di lavoro 5. Utilizzare strumenti di programmazione produzione 6. Utilizzare strumenti di programmazione sviluppo prodotto
Conoscenze	1. Elementi di budgeting 2. Elementi di controllo di gestione 3. Tecniche di pianificazione di attività 4. Tecnologia meccanica 5. Analisi dei processi aziendali 6. Caratteristiche dei processi produttivi 7. Costruzioni nautiche e navali 8. Elementi di design 9. Elementi di programmazione della produzione 10. Elementi di struttura dell'imbarcazione 11. Impiantistica per la nautica da diporto 12. Organizzazione del lavoro 13. Processi di lavorazione industriali 14. Processi produttivi del settore nautico e navale
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera 3.3.1.5.0 - Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi
Risultati attesi	
Attività	