REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Tecnico esperto per la direzione di stabilimenti balneari**
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 23 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.23.04.03 - Definizione e gestione dell'offerta dei servizi di balneazione e ricreativi
Processo	Gestione di impianti ricettivi con finalità turistiche ricreativo-sportive
Sequenza di processo	Gestione di impianti e servizi di balneazione con finalità turistico-ricreative
Descrizione sintetica della qualificazione	Il Tecnico esperto per la direzione di stabilimenti balneari si occupa prevalentemente di pianificare l'offerta di servizi da offrire ai propri clienti e di gestire l'intera struttura balneare, svolgendo attività di verifica e controllo della qualità del processo/i di lavoro di erogazione e del servizio reso, coordinamento delle risorse umane e definizione dell'organigramma aziendale, definizione e gestione dei rapporti con i fornitori e dei reclami provenienti dai clienti. Può operare con contratto di lavoro dipendente (generalmente stagionale) o come lavoratore autonomo, rispondendo dell'operato dei propri collaboratori. Si relaziona con tutte le risorse impiegate presso lo stabilimento, coordinandole e, se dipendente, con il titolare. Infine, non trascurabile è la relazione, all'esterno, con la clientela e con i fornitori.
Referenziazione ATECO 2007	I.55.10.00 - Alberghi I.55.20.10 - Villaggi turistici I.55.20.40 - Colonie marine e montane I.55.30.00 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte R.93.29.20 - Gestione di stabilimenti balneari: marittimi, lacuali e fluviali
Referenziazione ISTAT CP2011	5.4.2.1.3 - Esercenti di attività ricreative

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane (87)
2. Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale (98)
3. Definizione dell'offerta dello stabilimento balneare (112)
4. Gestione della customer satisfaction (221)
5. Implementazione e gestione di un sistema qualità (250)
6. Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria (321)
7. Sviluppo di iniziative promozionali (2965)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Operatori e risorse umane gestite e organizzate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali
Descrizione breve	
Abilità	1. Controllare che il lavoro venga eseguito secondo le indicazioni fornite 2. Coordinare i gruppi di lavoro e utilizzare tecniche di gestione e leadership 3. Definire e monitorare il bisogno quali-quantitativo di personale 4. Definire i carichi di lavoro e le mansioni dei componenti del proprio gruppo di lavoro 5. Favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno del gruppo di lavoro 6. Fornire precise indicazioni sul lavoro da svolgere ai propri collaboratori 7. Organizzare i gruppi di lavoro e le eventuali turnazioni
Conoscenze	1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Elementi e tecniche di organizzazione del lavoro 3. Normativa sui contratti di settore 4. Tecniche e strumenti di esercizio della leadership 5. Tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità 6. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Referenziazione ISTAT CP2011	1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione 1.3.1.5.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli alberghi, alloggi o aree di campeggio e di piccoli esercizi di ristorazione 2.5.1.3.2 - Specialisti dell'organizzazione del lavoro 3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare 4.1.1.4.0 - Addetti alla gestione del personale 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive 5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti 5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati 5.4.2.1.3 - Esercenti di attività ricreative
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale**
Livello EQF	5
Descrizione della performance da osservare	Aspetti gestionali e amministrativi adeguatamente curati
Descrizione breve	
Abilità	1. Adempiere agli obblighi tributari 2. Applicare tecniche di benchmarking 3. Curare gli aspetti contrattuali e previdenziali di base 4. Definire i target e gli indicatori di performance 5. Espletare gli adempimenti contabili prescritti 6. Gestire gli ordini, gli approvvigionamenti, i rapporti con i fornitori 7. Mettere a punto ed attuare azioni correttive dei gap 8. Misurare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi, dei risultati e dei principali indici 9. Occuparsi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività 10. Organizzare l'attività dei collaboratori, stabilirne i carichi di lavoro e valutarne le prestazioni 11. Predisporre il budget 12. Supervisionare l'espletamento degli adempimenti burocratici e amministrativi 13. Tenere i rapporti con istituti di credito e bancari 14. Utilizzare sistemi di reportistica aziendale
Conoscenze	1. Elementi di diritto commerciale 2. Elementi di disciplina previdenziale e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale 3. Elementi di disciplina tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale 4. Logiche della pianificazione strategica 5. Organizzazione e gestione aziendale 6. Prodotti e servizi assicurativi business 7. Prodotti e servizi bancari business 8. Sistemi di contabilità analitica 9. Sistemi di reportistica aziendale 10. Stili di controllo 11. Tecniche della gestione budgetaria 12. Tecniche di analisi per indici (ratios) 13. Tecniche di misurazione delle performance
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.1.1.1 - Segretari amministrativi e tecnici degli affari generali 3.3.1.2.1 - Contabili 3.3.1.5.0 - Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi 3.3.2.1.0 - Tecnici della gestione finanziaria 3.3.3.1.0 - Approvvigionatori e responsabili acquisti
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Definizione dell'offerta dello stabilimento balneare**
Livello EQF	5
Descrizione della performance da osservare	Piano di apertura in linea con i trend storici e con la normativa vigente, sistema di tariffazione coerente rispetto all'offerta dei concorrenti, al servizio offerto e alla "stagionalità" dell'offerta
Descrizione breve	
Abilità	1. Analizzare la propria offerta di servizi turistici rispetto a quella dei principali competitor 2. Definire i periodi di apertura dello stabilimento e di erogazione dell'offerta in accordo con la normativa di riferimento 3. Definire le tariffe sulla base della stagionalità della domanda 4. Definire le tipologie di servizio in relazione alle aspettative dell'utenza e alle risorse disponibili 5. Definire lo stile e lo standard di offerta da proporre 6. Fare attività di reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati 7. Interpretare bisogni e aspettative della clientela 8. Predisporre un budget previsionale, in funzione dell'andamento previsto delle attività 9. Rilevare l'entità delle risorse materiali e tecnologiche disponibili 10. Valutare le tendenze attuali del mercato sulla base dei trend storici
Conoscenze	1. Caratteristiche e aspettative dei target di utenza 2. Elementi di contabilità dei costi 3. Elementi di contabilità e budgeting 4. Elementi di marketing dei servizi turistici 5. Metodologie e strumenti di marketing turistico 6. Normativa del settore turistico 7. Normativa relativa al periodo di apertura degli stabilimenti balneari 8. Normativa relativa alla disciplina delle attività balneari 9. Offerta turistica globale e territoriale 10. Tecniche di analisi previsionale circa l'andamento del mercato
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive 5.4.2.1.3 - Esercenti di attività ricreative
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	**Gestione della customer satisfaction**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Dati di gradimento correttamente raccolti ed elaborati al fine di individuare azioni di miglioramento e fidelizzazione
Descrizione breve	
Abilità	1. Effettuare la valutazione tecnica e la gestione dei reclami 2. Fare reportistica di sintesi sugli esiti della elaborazione di dati relativi alla customer satisfaction 3. Identificare standard di qualità e soddisfazione dei clienti 4. Individuare azioni di fidelizzazione della clientela 5. Predisporre ed utilizzare strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione della clientela, tenendo conto di tutte le variabili del servizio significative 6. Tradurre dati/informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati
Conoscenze	1. Elementi di marketing dei servizi turistici 2. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto 3. Normativa del settore turistico 4. Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali 5. Principali sistemi operativi ed applicazioni software. 6. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 7. Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction 8. Tecniche di fidelizzazione della clientela 9. Tecniche per l'analisi dei punti di forza/debolezza dell'offerta servita
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate 3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati 5.4.2.1.3 - Esercenti di attività ricreative
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5	
Denominazione unità di competenza	**Implementazione e gestione di un sistema qualità**
Livello EQF	5
Descrizione della performance da osservare	"Sistema di qualità" adeguatamente implementato e gestito
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare la normativa di riferimento ed eventuali norme/disciplinari di settore 2. Applicare metodi per il miglioramento continuo (es. metodo kaizen, modello pdca, etc.) 3. Definire i requisiti del sistema di gestione per la qualità 4. Definire la metodologia per la misurazione della soddisfazione dei clienti e del personale 5. Definire la politica per la qualità, gli obiettivi e gli indicatori in relazione alle aspettative dei clienti e degli stakeholder 6. Definire la struttura organizzativa e le responsabilità 7. Definire le modalità per la gestione dei reclami 8. Definire le modalità per la gestione delle non conformità, delle azioni correttive e preventive 9. Effettuare il riesame delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità 10. Effettuare la mappatura dei processi e individuare le interrelazioni e gli indicatori di prestazione 11. Pianificare e attuare gli audit interni
Conoscenze	1. Analisi dei dati applicata alle tecniche per il miglioramento continuo 2. Criteri e metodi per effettuare il riesame del sistema di gestione per la qualità 3. Criteri per definire la politica per la qualità, gli obiettivi e i relativi indicatori 4. Elementi di analisi organizzativa 5. Adempimenti legislativi, disciplinari e norme/disciplinari di settore 6. Metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali ed operativi compresi quelli affidati in outsourcing 7. Metodi per la gestione dei reclami 8. Metodologie per l'attuazione del monitoraggio e la misurazione delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità 9. Nozioni di base su tipologie, contenuti e procedure delle certificazioni di qualità 10. Principi e requisiti dei modelli per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità 11. Tecniche di conduzione degli audit interni 12. Tecniche per misurare la soddisfazione dei clienti e del personale
Referenziazione ISTAT CP2011	2.2.1.7.0 - Ingegneri industriali e gestionali 2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private 2.5.1.3.2 - Specialisti dell’organizzazione del lavoro 3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera 3.2.1.5.1 - Tecnici della prevenzione nell’ambiente e nei luoghi di lavoro 3.3.1.5.0 - Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6	
Denominazione unità di competenza	**Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Strutture e servizi di qualità, sicuri e costantemente ben tenuti ed efficienti
Descrizione breve	
Abilità	1. Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali 2. Formulare un piano di manutenzione delle attrezzature e degli strumenti 3. Monitorare lo standard di qualità del servizio 4. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati 5. Valutare che il servizio sia erogato secondo lo standard di qualità previsto
Conoscenze	1. Elementi di contabilità e budgeting 2. Normativa relativa ai servizi di accoglienza 3. Standard di qualità del servizio 4. Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati ed affrontare eventuali criticità 5. Strumenti e tecniche di valutazione dello stato di usura delle attrezzature 6. Strumenti per la valutazione dei risultati
Referenziazione ISTAT CP2011	1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione 1.3.1.5.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli alberghi, alloggi o aree di campeggio e di piccoli esercizi di ristorazione 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive 5.4.2.1.3 - Esercenti di attività ricreative
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.7	
Denominazione unità di competenza	**Sviluppo di iniziative promozionali**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Azioni di comunicazione e promozione individuate ed implementate
Descrizione breve	
Abilità	1. Analizzare i risultati delle azioni promozionali adottate 2. Analizzare le caratteristiche dell'offerta e della domanda nello specifico campo di business 3. Predisporre e diffondere contenuti a carattere informativo/promozionale 4. Individuare ed organizzare iniziative promozionali e di fidelizzazione (es. offerte promozionali, carte fedelta', raccolta punti, sponsorizzazioni, ecc.) 5. Applicare tecniche di comunicazione multimediale e social media marketing 6. Realizzare attività di promozione diretta attraverso l'organizzazione di eventi, presentazioni di nuovi prodotti/servizi, ecc. 7. Sviluppare iniziative promozionali collegate a strategie di brand building (es. costituzione di circuiti di imprese)
Conoscenze	1. Elementi di marketing operativo 2. Strumenti di pubblicità e comunicazione 3. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione 4. Elementi di customer satisfaction 5. Strategie e tecniche di promozione 6. Elementi caratterizzanti del campo di business 7. Comunicazione multimediale e social media marketing 8. Strategie di branding
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing 3.3.3.6.1 - Tecnici della pubblicità 3.3.3.6.2 - Tecnici delle pubbliche relazioni
Risultati attesi	
Attività	