

## ADA.23.04.03 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE E RICREATIVI

### RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Elaborare l'offerta dello stabilimento e della sua stagionalità, pianificando i rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Analisi di mercato: **3 casi**

**Dimensione 2** - Definizione dell'offerta: **4 casi**

**Dimensione 3** - Definizione della stagionalità: **2 casi**

**Dimensione 4** - Pianificazione rapporti con i fornitori: **5 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 2** - Organizzare il lavoro e la gestione delle risorse umane (individuazione fabbisogni, selezione, formazione), pianificando turni e orari del servizio di salvamento in collaborazione con le autorità preposte

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Organizzazione del lavoro: **4 casi**

**Dimensione 2** - Gestione risorse umane: **5 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 3** - Pianificare le azioni di promozione e marketing e i rapporti con gli enti pubblici locali, organizzando contabilità e piani economico-finanziari

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Pianificazione delle azioni di promozione: **2 casi**

**Dimensione 2** - Comunicazione con PA locali: **1 caso**

**Dimensione 3** - Pianificazione e gestione economica e finanziaria: **3 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 4** - Disporre l'accoglienza e l'assistenza ai clienti per soddisfare le diverse esigenze e gestire gli eventuali reclami, implementando il miglioramento del sistema qualità

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Accoglienza e assistenza clienti: **2 casi**

**Dimensione 2** - Implementazione SQ: **3 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 5** - Pianificare le operazioni di manutenzione ordinaria, coordinando la pulizia e la cura quotidiana di spazi, attrezzature e impianti e verificando le condizioni di

## ADA.23.04.03 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE E RICREATIVI

sicurezza

### CASI ESEMPLIFICATIVI:

**Dimensione 1** - Pianificazione della manutenzione ordinaria: **1 caso**

**Dimensione 2** - Coordinamento pulizia spazi, attrezzature e impianti: **3 casi**

**Dimensione 3** - Verifica sicurezza: **1 caso**

### RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

## ADA.23.04.03 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE E RICREATIVI

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Elaborare l'offerta dello stabilimento e della sua stagionalità, pianificando i rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare

## 1 - ANALISI DI MERCATO

Grado di complessità 3

### 1.3 APERTURA NUOVA STRUTTURA

Analizzare la tendenza passata in termini di evoluzione delle strutture e dei servizi balneari e ricreativi nella destinazione turistica individuata, la migliore location e il grado di accessibilità al fine di aprire una nuova struttura ricreativo balneare

Grado di complessità 2

### 1.2 RIPOSIZIONAMENTO OFFERTA

Individuare gli elementi per elaborare una strategia di riposizionamento della propria offerta ricreativo balneare attraverso lo studio della evoluzione della domanda turistica e l'analisi della offerta dei competitors

Grado di complessità 1

### 1.1 MANTENIMENTO VANTAGGIO COMPETITIVO

Individuare gli elementi utili a mantenere il proprio vantaggio competitivo, individuando e analizzando la concorrenza diretta e indiretta e studiando l'evoluzione dell'offerta balneare ricreativa

## 2 - DEFINIZIONE DELL'OFFERTA

Grado di complessità 3

### 2.3 SERVIZI ESTETICI E CURATIVI

Definire un'offerta balneare che comprende trattamenti idroterapici, riabilitativi, cure talassoterapiche quali la psammatoterapia ed elioterapia, percorsi estetici e di bellezza

Grado di complessità 2

## ADA.23.04.03 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE E RICREATIVI

### 2.2 SERVIZI QUALIFICATI

Definire un'offerta balneare con servizi qualificati superiori quali animazione, corsi, dancing, noleggio attrezzatura sportiva, locali di intrattenimento, per soddisfare le esigenze della clientela più esigente e dinamica

### 2.2 SERVIZI DIFFERENZIATI

Definire un'offerta balneare con servizi differenziati articolati sulla base dei molteplici segmenti di clientela compresenti o esclusivi nello stabilimento balneare ovvero famiglie con bambini, anziani, disabili, possessori di animali, naturalisti, ecc.

Grado di complessità 1

### 2.1 SERVIZI DI BASE E DI SUPPORTO MINIMI

Definire un'offerta balneare da erogarsi in località marittima, lacuale o fluviale che consenta al pubblico di disporre di servizi di base di supporto minimi idonei a rendere più agevole l'attività balneare (spiaggia delimitata, servizio d'accoglienza e salvamento, punto di ristoro, area comune attrezzata per gioco, cabine, ombrelloni, sdraie, docce calde, ecc.)

## 3 - DEFINIZIONE DELLA STAGIONALITÀ

Grado di complessità 2

### 3.2 AL DI FUORI DELLA STAGIONE BALNEARE

Elaborare un piano di apertura capace di attivare clientela durante tutto l'arco dell'anno sollecitando, in assenza di una regolamentazione che preveda questa possibilità, le amministrazioni comunali detentrici del bene demaniale e le strutture regionali a prevedere questa soluzione

Grado di complessità 1

### 3.1 IN LINEA CON LA STAGIONE BALNEARE

Elaborare un piano di apertura capace di attirare clientela durante la stagione balneare convenzionale (bassa e alta stagione) tenendo conto dei trend storici, della normativa vigente e dei diversi servizi offerti (vedi estensione per elioterapia)

## 4 - PIANIFICAZIONE RAPPORTI CON I FORNITORI

Grado di complessità 3

## ADA.23.04.03 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE E RICREATIVI

### 4.3 CONTRATTI STANDARD DI FORNITURA

Definire contratti standard di fornitura a ordine ripetuto completi della elencazione delle tipologie merceologiche trattate, del listino prezzi, chiuso o aperto, e degli impegni reciproci sui tempi di ordine e consegna seguendo eventualmente la regolamentazione delle procedure di appalto

### 4.3 CONTRATTI A CONDIZIONI SPECIALI

Definire contratti di fornitura a condizioni speciali con particolare riferimento al diritto di accettazione della merce con riserva e al contenuto della sezione relativa alle penali (es. per mancato rispetto dei tempi) seguendo eventualmente la regolamentazione delle procedure di appalto

Grado di complessità 2

### 4.2 VALUTAZIONE FORNITORI

Impostare un sistema valutazione della qualità dei singoli fornitori basato su indicatori osservabili e attendibili, definendo in particolare le modalità di tracciabilità e registrazione degli stessi ai vari livelli della struttura balneare e ricreativa

Grado di complessità 1

### 4.1 ANALISI BISOGNI RICAVATI DA DATI STORICI

Definire, a seconda delle tipologie, il fabbisogno stagionale o su base periodica (es. giornaliera, settimanale, mensile) necessario per il funzionamento della struttura balneare in relazione alle previsioni di lavoro e allo storico dei dati sulle diverse necessità in termini di prodotti food and beverage, attrezzature, strutture, arredi, tecnologie e servizi

### 4.1 STIMA PREVISIONALE SENZA BASE STORICA

Effettuare una stima previsionale dei bisogni a breve e medio termine per l'avvio di una nuova struttura balneare o di un ampliamento/modifica/aggiunta dei servizi offerti (es. estensione area ludica) finalizzata alla ricerca di fornitori in grado di supportare l'iniziativa

## ADA.23.04.03 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE E RICREATIVI

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

#### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Caratteristiche di location, struttura balneare e mercato (clienti serviti, trend, evoluzione dell'offerta, ecc.)
- Normativa in materia di servizi di balneazione e ricreativi
- Serie storiche di dato di gestione (prodotti food and beverage consumati, attrezzature, strutture, arredi, tecnologie e servizi)
- Lista dei fornitori

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Tecniche, metodi e strumenti di raccolta, elaborazione, analisi di informazioni e dati
- Tecniche di analisi di mercato riferite al turismo in particolare di tipo balneare
- Tecniche di reporting
- Tecniche di progettazione dell'offerta di servizi turistico ricreativi in particolare di tipo balneare
- Metodi di classificazione delle caratteristiche tecniche e merceologiche di materie prime, beni e servizi
- Tecniche di programmazione e budgeting degli acquisti
- Tecniche di selezione e qualificazione dei fornitori
- Tecniche di sviluppo di richieste di offerta
- Tecniche di valutazione comparativa di offerte commerciali
- Tecniche di negoziazione

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Analisi di mercato realizzate
- Piano di offerta dei servizi balneari sviluppato
- Stime dei fabbisogni di risorse definito
- Fornitori selezionati e valutati
- Contratti di fornitura definiti

#### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

#### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. Un set di fonti informative a base storica su mercato ed una tipologia di esercizio balneare
2. L'insieme delle tecniche di analisi a supporto delle scelte di identificazione dell'offerta balneare e del posizionamento della struttura
3. L'insieme delle tecniche di progettazione dell'offerta balneare

## **ADA.23.04.03 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE E RICREATIVI**

4. L'insieme delle tecniche di stima dei fabbisogni di approvvigionamento di risorse e di programmazione degli acquisti

## ADA.23.04.03 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE E RICREATIVI

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 2** - Organizzare il lavoro e la gestione delle risorse umane (individuazione fabbisogni, selezione, formazione), pianificando turni e orari del servizio di salvamento in collaborazione con le autorità preposte

## 1 - ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Grado di complessità 2

### 1.2 FLUSSI ORDINARI IN STRUTTURE MEDIO GRANDI

Gestire la pianificazione ordinaria dei flussi di lavoro all'interno di strutture balneari e ricreative medio grandi, caratterizzati dalla presenza di servizi differenziati e una distribuzione su più sedi operative, la cui complessità ed articolazione richiede spesso l'utilizzo di sistemi informatizzati specifici

### 1.2 ORGANIZZAZIONE DEI FLUSSI DI LAVORO STRAORDINARI

Rimodulare la pianificazione dei flussi di lavoro in relazione a momenti di attività straordinari (es. concerti, spettacoli, eventi sportivi, ecc.) riorganizzando il personale in servizio anche sulla base delle caratteristiche del personale aggiuntivo reclutato per far fronte all'evenienza

### 1.2 GESTIONE DELLE CRITICITÀ

Rilevare il punto di origine di criticità organizzative, evidenti o segnalate, all'interno del flusso produttivo e agire sulle cause al fine di ridurre/eliminare la loro incidenza rispetto al corretto funzionamento aziendale

Grado di complessità 1

### 1.1 PIANIFICAZIONE DEI FLUSSI ORDINARI IN PICCOLE STRUTTURE

Pianificare i flussi di lavoro interni ed esterni anche in collaborazione con le autorità preposte, costruendo team di lavoro equilibrati, esplicitando le modalità di relazione gerarchica, definendo l'orario di lavoro e le necessità di turnazione anche sulla base dei piani ferie e permessi complessivi

## 2 - GESTIONE RISORSE UMANE

Grado di complessità 3

### 2.3 MOTIVAZIONE E INCENTIVAZIONE

Mettere in atto azioni finalizzate alla condivisione della vision aziendale tra tutti gli operatori (es. incontri periodici di confronto, comunicazione dei risultati conseguiti), preoccupandosi di motivare



## ADA.23.04.03 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE E RICREATIVI

tutto il personale e predisponendo adeguati piani di incentivazione e progressione di carriera

Grado di complessità 2

### 2.2 FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO

Pianificare interventi di formazione e addestramento dei lavoratori previsti da normative specifiche per le imprese balneari anche in relazione ai servizi offerti ovvero finalizzati all'innalzamento, ottimizzazione delle performance lavorative del dipendente avendo cura di condividere con lo stesso la tipologia di interventi da seguire e le finalità in un'ottica di condivisione e reciproco vantaggio

Grado di complessità 1

### 2.1 DIMENSIONAMENTO

Individuare il numero, la tipologia e le caratteristiche delle professionalità necessarie a garantire l'erogazione di tutti i servizi offerti dallo stabilimento balneare secondo gli standard qualitativi previsti dalla struttura e richiesti dalla clientela, rispettando le strategie di posizionamento sul mercato e i vincoli economici stabiliti

### 2.1 SELEZIONE DEL PERSONALE

Provvedere all'individuazione e alla selezione del personale da inserire in azienda, valutandone direttamente, a seconda del profilo e del ruolo ricercato, esperienza pregressa, abilità tecnico professionali, i titoli abilitativi posseduti (patentino assistente bagnanti, primo soccorso, RCP e BLS) le attitudini, raccogliendo segnalazioni ed impressioni provenienti di soggetti conosciuti e stimati (canali diretti) ovvero attivando canali di ricerca indiretti tradizionali (es. CPI, inserzioni su giornali, banche dati) e innovativi (es. LinkedIn)

### 2.1 GESTIONE CONFLITTI

Osservare, cogliere e registrare situazioni palesemente conflittuali ovvero situazioni critiche latenti che vedono coinvolti i membri dello staff aziendale, avendo cura di mettere in atto strategie di risoluzione dei conflitti condivise (es. chiarimenti, riorganizzazioni interne) ovvero, in presenza di situazioni gravi, procedendo d'ufficio all'applicazione di sanzioni disciplinari previste dal regolamento interno

## ADA.23.04.03 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE E RICREATIVI

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

#### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Piano di offerta dei servizi balneari
- Piano di programmazione stagionale dell'offerta balneare
- Piano dei costi riferiti alle risorse umane
- Accordi di collaborazione con le autorità preposte alla sicurezza, ai controlli e ai soccorsi
- Caratteristiche dei titoli professionali abilitativi (patentino assistente bagnanti, primo soccorso, RCP e BLSD, ecc.)
- Contratti collettivi nazionali di lavoro applicabili al settore
- Canali informativi a supporto della selezione del personale
- Regolamenti di gestione organizzativa e del personale

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Metodi e tecniche di dimensionamento degli organici
- Metodi e tecniche di disegno organizzativo
- Tecniche di gestione delle risorse umane
- Metodi, tecniche e strumenti di reclutamento e selezione del personale
- Tecniche per l'incrocio domanda e offerta di lavoro

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Piano dei flussi di lavoro ordinari definito
- Modello organizzativo e pianta organica (team di lavoro) definiti
- Piano di turnazione e ferie del personale definiti
- Piano di fabbisogno Risorse Umane definito
- Risorse umane selezionate e reclutate
- Piano delle attività formative pianificato
- Risorse umane gestite

#### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

#### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. Un set informativo relativo ad una tipologia di esercizio balneare, definito in termini di caratteristiche di offerta e mercato servito
2. Le tecniche di pianificazione dei flussi di lavoro
3. Le tecniche di disegno organizzativo, dimensionamento delle risorse umane e loro selezione

## ADA.23.04.03 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE E RICREATIVI

### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: Sulla base del set informativo dato, impostazione modello organizzativo, dimensionamento delle risorse e pianificazione ordinaria dei flussi di lavoro
2. Colloquio tecnico relativo ai processi di reclutamento, selezione e gestione delle risorse umane, con riferimento alle tipiche criticità proprie di processi di lavoro a natura stagionale

## ADA.23.04.03 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE E RICREATIVI

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 3** - Pianificare le azioni di promozione e marketing e i rapporti con gli enti pubblici locali, organizzando contabilità e piani economico-finanziari

## 1 - PIANIFICAZIONE DELLE AZIONI DI PROMOZIONE

Grado di complessità 1

### 1.1 DEFINIZIONE DEL PIANO DI MARKETING

Definire le strategie di promozione dei servizi/attività offerti (target, obiettivi, canali di promozione), tenendo conto dell'eventuale nuova offerta proposta rispetto a precedenti gestioni o, in caso di nuovo stabilimento, alle potenzialità del bacino servito, definendo il budget previsionale ed elaborando indicatori per monitorarne lo sviluppo anche al fine di apportare correttivi in itinere

### 1.1 PROMOZIONE DEI SERVIZI

Organizzare le attività di promozione, anche in collaborazione con le istituzioni pubbliche e i soggetti privati cointeressati, individuandone la collocazione temporale durante l'anno ed utilizzando i diversi canali individuati in base alla tipologia di target e di servizi/attività (servizi continuativi, individuali/di gruppo, manifestazioni, ecc.), sulla base del piano di marketing

## 2 - COMUNICAZIONE CON PA LOCALI

Grado di complessità 1

### 2.1 RAPPORTI ISTITUZIONALI

Curare la comunicazione di tipo istituzionale con gli enti pubblici preposti ai vari tipi di controllo (es. Regione, Autorità Marittima e Portuale, ARPA, Comuni e relativi settori ambiente, uffici tecnici) e alla promozione del patrimonio turistico regionale e locale relazionandosi con essi sia per iscritto sia verbalmente (per esempio segnalando l'urgenza di autorizzazione, sollecitando l'analisi di una pratica, chiedendo chiarimento rispetto ai tempi di aperture e chiusure pratiche, ecc.)

## 3 - PIANIFICAZIONE E GESTIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

Grado di complessità 3

### 3.3 IMPOSTAZIONE SISTEMA CONTABILITÀ

Impostare il sistema di contabilità in coerenza alla natura giuridica dell'ente erogatore (pubblico,

## ADA.23.04.03 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE E RICREATIVI

privato)

Grado di complessità 2

### 3.2 PREDISPOSIZIONE BUDGET

Predisporre il budget verificando la congruenza delle risorse finanziarie ai servizi da erogare (es. tipologia servizi, personale e/o collaboratori, ecc.) e alla normativa di riferimento, individuando il punto di equilibrio costi /ricavi

Grado di complessità 1

### 3.1 VERIFICA FATTIBILITÀ ECONOMICA

Verificare la fattibilità dei servizi offerti in relazione alle macrovoci di costo (es. spese per funzionamento / gestione, personale / collaboratori, materiali di consumo, ecc.)

## ADA.23.04.03 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE E RICREATIVI

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3

#### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Piano di offerta dei servizi balneari
- Piano di programmazione stagionale dell'offerta balneare
- Normazione pubblica di interesse e soggetti istituzionali preposti alla sua attuazione e controllo (Regione, Autorità Marittima e Portuale, ARPA, Comuni e relativi settori ambiente, uffici tecnici, ecc.)

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Tecniche di marketing operativo
- Tecniche, strumenti e canali di comunicazione commerciale
- Tecniche di determinazione dei prezzi (politiche promozionali, di prezzo psicologico, ecc.)
- Metodi e tecniche di budgeting e controllo di gestione
- Metodi e tecniche di rilevazione ed organizzazione dei dati contabili

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Piano di Marketing definito
- Budget di spesa e di ricavi definito
- Sistema di contabilità istituito
- Rapporti istituzionali attivati e gestiti

#### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

##### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. Un set informativo relativo ad una tipologia di esercizio balneare, definito in termini di caratteristiche di offerta, modello organizzativo e mercato servito
2. Le tecniche di definizione del Piano di Marketing della struttura balneare
3. Le tecniche di pricing dei servizi offerti
4. Le tecniche di predisposizione del budget di esercizio

##### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: Sulla base del set informativo dato, impostazione della strategia di promozione dei servizi/attività offerti, il loro prezzo di offerta e il budget di spesa e ricavi, individuando il punto di equilibrio costi/ricavi

## **ADA.23.04.03 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE E RICREATIVI**

**2.** Colloquio tecnico relativo alle relazioni con i soggetti istituzionali e di mercato, a fini promozionali, adempimentali e di controllo

## ADA.23.04.03 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE E RICREATIVI

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 4** - Disporre l'accoglienza e l'assistenza ai clienti per soddisfare le diverse esigenze e gestire gli eventuali reclami, implementando il miglioramento del sistema qualità

#### 1 - ACCOGLIENZA E ASSISTENZA CLIENTI

Grado di complessità 1

##### 1.1 SERVIZIO DI ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO IN STRUTTURA

Disciplinare le procedure di accoglienza dei clienti accertandosi di rendere chiare e comprensibili le informazioni sui servizi offerti, i loro costi e le regole di funzionamento dello stabilimento e sincerandosi che il servizio di accoglienza venga realizzato nel modo più soddisfacente per il cliente (uso della lingua straniera, atteggiamento empatico, cordialità espressiva, ecc.)

##### 1.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA ALL'USO STRUTTURA

Disporre le procedure di assistenza ai clienti durante la loro permanenza nella struttura balneare accertandosi che ricevano l'opportuno supporto a seconda del servizio fruito

#### 2 - IMPLEMENTAZIONE SQ

Grado di complessità 3

##### 2.3 DEFINIZIONE MODELLO DI MONITORAGGIO E CONTROLLO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Definire i documenti gestionali (questionari, strumenti raccolta e gestione reclami, ecc...) e le loro modalità di utilizzo

Grado di complessità 2

##### 2.2 GESTIONE RECLAMI

Definire le procedure di gestione dei reclami identificando con chiarezza i soggetti coinvolti

Grado di complessità 1

##### 2.1 MONITORAGGIO CUSTOMER SATISFACTION

Definire le modalità registrazione ed elaborazione della customer satisfaction per fornire un'analisi sintetica



**ADA.23.04.03 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE E  
RICREATIVI**

## ADA.23.04.03 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE E RICREATIVI

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 4

#### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Tipologie di clienti e relativi bisogni
- Piano di offerta dei servizi balneari
- Piano di programmazione stagionale dell'offerta balneare
- Procedure Sistema Qualità della struttura

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Metodi e tecniche di accoglienza
- Metodi e tecniche di comunicazione e gestione dei reclami
- Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento del cliente

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Procedure di accoglienza della clientela nella struttura definite
- Modello di monitoraggio e controllo della soddisfazione del cliente definito

#### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

##### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle tipologie di clienti, distinte per caratteristiche personali, di bisogni/domanda, linguistiche e culturali
2. L'insieme dei servizi tipici offerti da uno stabilimento balneare
3. Le tecniche di definizione delle procedure di accoglienza della clientela nella struttura e gestione dei reclami
4. Le tecniche di monitoraggio e controllo della soddisfazione del cliente

##### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: Sulla base di un set informativo relativo a tipologie di clienti, di cui una non madrelingua italiana, e servizi offerti, definizione delle procedure e delle regole di funzionamento dello stabilimento destinate al personale interno e ai clienti, producendo esempi di comunicazione scritta ed impostando processo e strumenti di monitoraggio e controllo della soddisfazione del cliente
2. Colloquio tecnico relativo alle scelte effettuate in sede di prova prestazionale

**ADA.23.04.03 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE E  
RICREATIVI**

## ADA.23.04.03 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE E RICREATIVI

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 5** - Pianificare le operazioni di manutenzione ordinaria, coordinando la pulizia e la cura quotidiana di spazi, attrezzature e impianti e verificando le condizioni di sicurezza

## 1 - PIANIFICAZIONE DELLA MANUTENZIONE ORDINARIA

Grado di complessità 1

### 1.1 STESURA PIANO DI MANUTENZIONE

Predisporre il piano di manutenzione contenente le disposizioni circa le attività di manutenzione da realizzarsi ad avvio e chiusura stabilimento nonché quelle giornaliera e settimanale sui mezzi e sulle attrezzature dello stabilimento balneare definendo frequenza, responsabilità e format di registrazione dell'avvenuta esecuzione

## 2 - COORDINAMENTO PULIZIA SPAZI, ATTREZZATURE E IMPIANTI

Grado di complessità 2

### 2.2 COORDINAMENTO DELLE PULIZIE DOPO EVENTI ATMOSFERICI RILEVANTI

Redigere il piano di pulizia e sanificazione degli spazi, dei mezzi e delle attrezzature da realizzarsi dopo eventi atmosferici rilevanti quali piogge torrenziali, mareggiate particolarmente forti, vento sostenuti, grandinate, ecc.

Grado di complessità 1

### 2.1 COORDINAMENTO DELLE PULIZIE IN AVVIO E CHIUSURA

Coordinare le operazioni di pulizia e sanificazione degli spazi, delle attrezzature e degli impianti prima dell'avvio delle attività di balneazione e alla chiusura delle stesse accertandosi che tutte le operazioni vengano realizzate nel rispetto dei modi e nei tempi prestabiliti affinché tutto sia pronto per l'accoglienza dei clienti (rimozione detriti sull'arenile, predisposizione campi da tennis, calcetto, volley, predisposizione cabine, sdraie, ombrelloni, attrezzatura ginnica, ecc.) o per la chiusura dello stabilimento

### 2.1 COORDINAMENTO DELLE PULIZIE GIORNALIERE, SETTIMANALI E MENSILI

Definire il piano di pulizia e sanificazione ordinaria e continuativa (giornaliera, settimanale, mensile) degli spazi esterni, delle attrezzature e degli impianti dello stabilimento balneare definendo frequenza, responsabilità e format di registrazione dell'avvenuta esecuzione

## ADA.23.04.03 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE E RICREATIVI

### 3 - VERIFICA SICUREZZA

Grado di complessità 1

#### 3.1 STESURA PIANO DI CONTROLLO SICUREZZA

Predisporre il piano di controllo sicurezza contenente le disposizioni circa le attività di controllo da realizzarsi ad avvio e chiusura stabilimento nonché quelle ordinarie e continuative (giornaliere, settimanali, mensili) degli spazi, delle attrezzature e degli impianti dello stabilimento balneare stabilendo frequenza, responsabilità e format di registrazione dell'avvenuta esecuzione

## ADA.23.04.03 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE E RICREATIVI

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 5

#### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Piano di offerta dei servizi balneari
- Piano di programmazione stagionale dell'offerta balneare
- Tipologie e caratteristiche di spazi, attrezzature ed impianti della struttura balneare
- Procedure Sistema Qualità della struttura riferite a manutenzioni e pulizie
- Vincoli normativi

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Metodi e tecniche di pianificazione delle risorse umane
- Metodi e tecniche di manutenzione e pulizia degli spazi
- Metodi e tecniche di manutenzione e pulizia delle attrezzature
- Metodi e tecniche di manutenzione e pulizia degli impianti

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Piano di manutenzione ordinaria di spazi ed attrezzature definito
- Piano di pulizia e sanificazione ordinaria definito

#### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

#### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. Un set di caratteristiche di contesto, definite con riferimento a spazi, impianti ed attrezzature
2. Le tecniche di stesura del Piano di manutenzione ordinaria di una struttura balneare
3. Le tecniche di definizione del Programma pulizia ordinaria di spazi, attrezzature e impianti
4. Le tecniche di predisposizione del Piano di Verifica sicurezza degli spazi, delle attrezzature e degli impianti

#### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: Sulla base del set informativo fornito, impostazione/redazione del piano di manutenzione e del piano di pulizia e sanificazione ordinaria e continuativa comprensiva dei format di registrazione
2. Colloquio tecnico relativo alle scelte effettuate in sede di prova prestazionale

## **ADA.23.04.03 - DEFINIZIONE E GESTIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE E RICREATIVI**

### **FONTI**

Manuale interno di gestione e Relazioni attività della LIGNANO SABBIA D'ORO GESTIONI S.P.A. In alcune fasi dell'intervista sono stati consultati documenti interni riservati inerenti alle procedure adottate dalla società Normativa e linee guida per l'apertura degli stabilimenti balneari e delle spiagge libere attrezzate in vigore in alcune Regioni italiane in particolare Regione Friuli Venezia Giulia, Veneto, Liguria, Toscana, Lazio, Sicilia, Puglia e Calabria

[http://www.risposteturismo.it/Public/lePagineDiRT/uno2008\\_lePagineDiRT\\_T.Pencarelli\\_S.Nicolai.pdf](http://www.risposteturismo.it/Public/lePagineDiRT/uno2008_lePagineDiRT_T.Pencarelli_S.Nicolai.pdf)

STUDIO DI SETTORE WG60U ATTIVITÀ 93.29.20 GESTIONE DI STABILIMENTI BALNEARI: MARITTIMI, LACUALI E FLUVIALI. Agenzia delle Entrate