

## 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**

### **FONTI**

Manuale interno di gestione e Relazioni attività della LIGNANO SABBIADORO 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