

## ADA.23.04.05 - GESTIONE OPERATIVA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE

### RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Accogliere i clienti dello stabilimento, allestendo gli spazi piscina e spiaggia (sedie, ombrelloni, sdraio, ecc.) per soddisfarne le esigenze

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Accoglienza dei clienti: **3 casi**

**Dimensione 2** - Allestimento degli spazi: **2 casi**

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

---

**RISULTATO ATTESO 2** - Eseguire le attività di pulizia della spiaggia e manutenzione ordinaria degli spazi, delle attrezzature e degli impianti, controllando puntualmente le condizioni igienico-sanitarie degli stabilimenti

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Realizzazione della pulizia degli spazi, delle attrezzature e degli impianti: **3 casi**

**Dimensione 2** - Manutenzione ordinaria delle attrezzature: **2 casi**

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

---

## ADA.23.04.05 - GESTIONE OPERATIVA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1 - Accogliere i clienti dello stabilimento, allestendo gli spazi piscina e spiaggia (sedie, ombrelloni, sdraio, ecc.) per soddisfarne le esigenze**

## 1 - ACCOGLIENZA DEI CLIENTI

Grado di complessità 3

### 1.3 GUEST DIVERSITY MANAGEMENT

Differenziare in maniera appropriata il servizio di assistenza tenendo in considerazione differenze culturali e comportamentali di clienti provenienti da realtà culturali o abilità

Grado di complessità 2

### 1.2 GESTIONE DELLE CRITICITÀ

Rilevare il punto di origine delle 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 ACCOGLIENZA DIRETTA

Illustrare direttamente al cliente i servizi balneari offerti, proponendo le soluzioni più favorevoli, utilizzando, nel caso di cliente straniero, una seconda lingua comunitaria, ricevendo il pagamento e rilasciando i documenti fiscali previsti

## 2 - ALLESTIMENTO DEGLI SPAZI

Grado di complessità 2

### 2.2 PER CLIENTI CON BISOGNI PARTICOLARI

Allestire gli spazi piscina o spiaggia ad uso dei clienti con bisogni particolari (anziani, disabili, donne sole con bambini piccoli) avendo cura di mettere in atto tutti gli accorgimenti necessari a rendere più confortevole e soddisfacente l'utilizzo degli spazi dello stabilimento (offerta di supporto nel trasporto borse, passeggini, carrozzelle fino alla postazione assegnata, offerta eventuale di un secondo ombrellone o di una sdraia supplementare, ecc.)

Grado di complessità 1

### 2.1 STANDARD

## ADA.23.04.05 - GESTIONE OPERATIVA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE

Allestire al mattino, a seconda delle regole di gestione definite della Direzione, gli spazi piscina e spiaggia aprendo gli ombrelloni, le sedie e le sdraie in alcune aree specifiche e su richiesta specifica dei clienti e provvedendo alla chiusura degli stessi

## ADA.23.04.05 - GESTIONE OPERATIVA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE

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

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

- Tipologie di clienti e relativi bisogni
- Piano di offerta dei servizi balneari
- Procedure di accoglienza della clientela nella struttura
- Caratteristiche degli spazi fisici (piscina, spiaggia)
- Tipologie di attrezzature (ombrelloni, sedie, sdraie)
- Documenti fiscali relativi ai servizi offerti

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

- Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale anche in lingua straniera
- Tecniche di promozione e vendita anche in lingua straniera
- Tecniche di gestione dei reclami e degli imprevisti anche in lingua straniera
- Tecniche di allestimento degli spazi

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Documenti fiscali dei servizi acquistati rilasciati
- Spazi allestiti

#### **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. L'insieme delle tecniche di accoglienza, promozione e vendita diretta ai clienti
4. Un insieme di possibili, tipiche situazioni critiche in erogazione e fruizione dei servizi
5. Le tecniche di allestimento degli spazi piscina o spiaggia

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

1. Prova prestazionale: per due tipologie di clienti date, di cui una non madrelingua italiana, simulazione dell'accoglienza diretta e di gestione di richieste speciali o di criticità proposte, impostazione o effettuazione dell'allestimento standard di uno spazio piscina o spiaggia comprensivo dell'apertura di ombrelloni, sedie e sdraie
2. Colloquio tecnico relativo l'allestimento di spazi per clienti con bisogni speciali ed alla gestione delle relazioni di servizio

## ADA.23.04.05 - GESTIONE OPERATIVA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE

## ADA.23.04.05 - GESTIONE OPERATIVA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 2** - Eseguire le attività di pulizia della spiaggia e manutenzione ordinaria degli spazi, delle attrezzature e degli impianti, controllando puntualmente le condizioni igienico-sanitarie degli stabilimenti

## 1 - REALIZZAZIONE DELLA PULIZIA DEGLI SPAZI, DELLE ATTREZZATURE E DEGLI IMPIANTI

Grado di complessità 2

### 1.2 IN PRESENZA DI EVENTI ATMOSFERICI RILEVANTI

Realizzare, seguendo le procedure ricevute, le operazioni di pulizia e sanificazione degli spazi, dei mezzi e delle attrezzature dopo eventi atmosferici rilevanti quali piogge torrenziali, mareggiate particolarmente forti, vento sostenuti, grandinate

Grado di complessità 1

### 1.1 PRIMA DELL'AVVIO DELLA STAGIONE BALNEARE E ALLA FINE

Provvedere alla pulizia accurata e alla 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 o per la chiusura dello stabilimento

### 1.1 DURANTE LA GIORNATA

Realizzare, seguendo le procedure ricevute, le operazioni di pulizia e sanificazione ordinaria e continuativa (giornaliera, settimanale, mensile) degli spazi esterni, delle attrezzature e degli impianti dello stabilimento balneare osservando scrupolosamente la procedura e la frequenza ricevute e registrando gli interventi sui format di registrazione previsti

## 2 - MANUTENZIONE ORDINARIA DELLE ATTREZZATURE

Grado di complessità 1

### 2.1 MANUTENZIONE ORDINARIA DELLE ATTREZZATURE IN LEGNO

Realizzare tutte le operazioni di manutenzione di carteggio, verniciatura e tinteggiatura cabine, camminamenti e attrezzi ginnici e cambio componenti, corde, cavi su giochi compreso l'allestimento in vista della stagione estiva e il disallestimento e rimessaggio in vista della stagione invernale osservando scrupolosamente la procedura e la frequenza ricevute e registrando gli interventi sui format di registrazione previsti

### 2.1 MANUTENZIONE ORDINARIA DELLE ATTREZZATURE MECCANICHE

## ADA.23.04.05 - GESTIONE OPERATIVA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE

Realizzare tutte le operazioni di controllo e manutenzione meccanica di macchine puliscispiaggia idropulitrici, motospazzatrici e lavapavimenti al fine di mantenere in efficienza le macchine impiegate nello stabilimento osservando scrupolosamente la procedura e la frequenza ricevute e registrando gli interventi sui format di registrazione previsti

## ADA.23.04.05 - GESTIONE OPERATIVA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE

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

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

- Tipologie di spazi
- Tipologie di attrezzature ed impianti (ombrelloni, sedie, sdraie, cabine, camminamenti, attrezzi ginnici, giochi, ecc.)
- Attrezzature meccaniche di pulizia (macchine puliscispiaggia, idropulitrici, motospazzatrici, lavapavimenti, ecc.)
- Piano di manutenzione ordinaria di spazi attrezzature
- Piano di pulizia e sanificazione ordinaria
- Procedure Sistema Qualità della struttura riferite a manutenzioni e pulizie
- Modelli di reportistica per la registrazione di manutenzioni e pulizie
- Vincoli normativi

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

- Tecniche di pulizia e sanificazione di spazi, attrezzature e impianti
- Tecniche di manutenzione di spazi, attrezzature e impianti
- Tecniche di autocontrollo igienico e sanitario

#### OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Spiaggia pulita
- Spazi efficienti, sicuri e puliti
- Attrezzatura efficiente, sicura e pulita
- Impianti efficienti, sicuri e puliti
- Modelli di reportistica per la registrazione di manutenzioni e pulizie compilati

#### 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. L'insieme delle tecniche di manutenzione di attrezzature ed impianti
3. L'insieme delle attrezzature, delle tecniche e dei protocolli di sistema qualità relativi a pulizia e sanificazione

##### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: sulla base del set dato, impostazione/realizzazione delle operazioni di pulizia e sanificazione ordinaria redigendo la reportistica prevista
2. Colloquio tecnico relativo all'organizzazione ed all'esecuzione di attività di manutenzione



## ADA.23.04.05 - GESTIONE OPERATIVA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE

relative al set dato

## ADA.23.04.05 - GESTIONE OPERATIVA DEI SERVIZI DI BALNEAZIONE

### 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