

[P2.2] TECNICO DEI SERVIZI PORTUALI**Descrizione sintetica:**

Il Tecnico dei servizi portuali è in grado di pianificare, programmare e coordinare le attività dei servizi di approdo e ricevimento delle unità da diporto, gestendone i relativi flussi informativi.

SISTEMI DI REFERENZIAMENTO	
Sistema di riferimento	Denominazione
Settore economico-professionale (S.E.P.)	Trasporti e logistica
Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce	[11.02.07] Configurazione dell'offerta di servizi del porto turistico [11.02.08] Gestione e pianificazione servizi di porto turistico
Livello E.q.f.	4
Posizione classificatoria ISTAT CP 2011	3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi

UNITÀ DI COMPETENZA – Configurazione offerta servizi
RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA Definire le caratteristiche tecniche, produttive ed economiche dei servizi di porto turistico, sulla base di struttura e dinamiche di mercato
LIVELLO E.q.f.: 4
CONOSCENZE <ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche, specifiche tecniche e standard qualitativi dei servizi erogati • Elementi di base di applicazioni software del sistema Windows e servizi e funzioni internet • Modelli e strumenti di marketing strategico ed operativo • Normativa nautica da diporto e codice della navigazione • Normativa nazionale e internazionale sulla sicurezza portuale • Struttura dei costi • Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente e con i collaboratori • Tipologie, segmentazioni e dinamiche di mercato
ABILITA' <ul style="list-style-type: none"> • Individuare le dinamiche evolutive del mercato e dei flussi turistici e interpretare i dati acquisiti, al fine di individuare soluzioni di servizio • Valutare vincoli e convenienze tecnico-economici, dell'assegnazione all'esterno di attività e/o servizi • Adottare tecniche di preventivazione e rilevazione, dei costi di attività e servizi • Definire politiche di gestione della marina, in rapporto alla stagionalità e alla presenza di

<p>attività complementari (fiere, attività sportivo-ludiche ecc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definire politiche di prezzo e standard minimi di qualità dei servizi offerti • Promuovere accordi commerciali con i diversi soggetti interessati all'uso della struttura portuale, per la produzione dei propri servizi • Definire strategie di promozione del porto turistico, secondo un approccio integrato
<p>INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indagini e report di mercato • Elaborazione di proposte di esternalizzazione di attività/servizi • Elaborazione proposte di diversificazione dell'offerta di attività/servizi • Definizione tariffario
<p>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale</p>

<p>UNITÀ DI COMPETENZA – Dimensionamento fabbisogni di risorse</p>
<p>RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA Programmare e gestire i fattori materiali ed umani, del processo di produzione dei servizi di porto turistico</p>
<p>LIVELLO E.q.f.: 4</p>
<p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche, specifiche tecniche e standard qualitativi dei servizi erogati • Componenti tecnico-economiche del ciclo approvvigionamento ed acquisti • Elementi di base di applicazioni software del sistema Windows e servizi e funzioni internet • Elementi di reporting gestionale • Lingua straniera tecnica di settore • Metodi e tecniche di programmazione e gestione della manutenzione delle strutture portuali • Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro • Principali software per la gestione dei flussi informativi • Processi di logistica integrata • Sistemi e metodi per la gestione logistica, interna ed esterna • Strumenti e tecniche di programmazione
<p>ABILITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuare fabbisogni e disponibilità di risorse professionali e tecniche, necessarie alla erogazione dei servizi definiti e offerti • Determinare piani di lavoro e distribuzione dei compiti del personale, in relazione alle presenze e ai servizi richiesti • Identificare fabbisogni e disponibilità di materiali e strumenti, in rapporto alle diverse tipologie di servizi definiti • Definire tempistiche e modalità di approvvigionamento, delle forniture di risorse tecniche • Programmare le opere di manutenzione ordinaria e straordinaria delle strutture del porto, controllandone periodicamente l'avvenuta esecuzione
<p>INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione del lavoro • Coordinamento del personale di servizio • Piano di approvvigionamento delle risorse tecniche

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale

UNITÀ DI COMPETENZA – Gestione servizi portuali**RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA**

Gestire l'erogazione dei servizi di porto turistico, interagendo con i clienti e le autorità competenti

LIVELLO E.q.f.: 4**CONOSCENZE**

- Approccio ecologico e della sostenibilità ambientale
- Caratteristiche, specifiche tecniche e standard qualitativi dei servizi erogati
- Elementi di reporting gestionale
- Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro
- Principali software per la gestione dei flussi informativi
- Procedure amministrativo – contabili
- Processi di trattamento e smaltimento dei rifiuti
- Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente e con i collaboratori

ABILITA'

- Stabilire modalità di acquisizione e registrazione delle prenotazioni e di tenuta della contabilità dei clienti
- Leggere e interpretare dati economici e gestionali, al fine di identificare eventuali scostamenti negativi di variabili (tempi, quantità, valori) e di individuare soluzioni per la loro compensazione
- Valutare il grado di osservanza degli standard qualitativi nella erogazione dei servizi, col fine di prospettare interventi migliorativi e azioni correttive della gestione
- Individuare possibili soluzioni per la gestione di lamentele e reclami, relativamente ad eventuali disservizi
- Sviluppare politiche di customer care, anche attraverso il ricorso a canali digitali
- Gestire i rapporti con le autorità competenti, occupandosi delle pratiche relative al rilascio di concessioni e corresponsione di canoni demaniali
- Coordinare l'erogazione dei servizi offerti dal porto turistico (rimessaggio, alaggio, manutenzione, bunkeraggio, prenotazione posto barca, accosto ...)

INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

- Elaborazione procedure amministrative
- Monitoraggio e registrazioni arrivi e partenze
- Verifica e controllo delle attività di pagamento e incasso
- Analisi scostamenti elementari e relative cause determinanti
- Controllo qualità servizi erogati
- Gestione reclami

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale

UNITÀ DI COMPETENZA – Gestione sicurezza e rischi ambientali**RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA**

Gestire i diversi aspetti della sicurezza, presidiando il rispetto delle norme della navigazione e prevenendo incidenti marittimi ed impatti ambientali

LIVELLO E.q.f.: 4**CONOSCENZE**

- Approccio ecologico e della sostenibilità ambientale
- Lingua straniera tecnica di settore
- Normativa nautica da diporto e codice della navigazione
- Normativa nazionale e internazionale sulla sicurezza portuale
- Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro

ABILITA'

- Riconoscere le principali e potenziali fonti e situazioni di rischio, per le persone e l'ambiente, legate alle attività e ai servizi portuali
- Individuare forme idonee per la prevenzione e la gestione del rischio
- Adottare modalità appropriate per la formalizzazione delle procedure e dei protocolli, per la sicurezza nel porto turistico
- Applicare modalità di controllo e monitoraggio delle potenziali situazioni di rischio e del rispetto delle norme di sicurezza
- Presidiare il rispetto delle norme della navigazione e prevenire incidenti marittimi, diramando informazioni utili e definendo protocolli per interventi, in caso di emergenze in mare

INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

- Individuazione rischi potenziali
- Redazione protocollo di gestione rischio ambientale
- Elaborazione del piano operativo della sicurezza
- Verifica del rispetto degli standard di sicurezza del porto

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale