

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE SEZIONE FORMAZIONE PROFESSIONALE 10 aprile 2020, n. 670
Repertorio Regionale delle Figure Professionali – approvazione nuova Figura “Tecnico della gestione dell’accoglienza turistica, della promozione dei servizi di un porto turistico – commerciale ed del territorio locale” COD. FIG. 479.

La Dirigente della Sezione Formazione Professionale

VISTI gli articoli 4 e 5 della L.R. n. 7/1997;

VISTA la Deliberazione G.R. n. 3261 del 28/7/1998;

VISTI gli artt. 4 e 16 del D. Lgs. 165/2001;

VISTO l’art. 32 della legge 18 giugno 2009, n. 69, che prevede l’obbligo di sostituire la pubblicazione tradizionale all’Albo ufficiale con la pubblicazione di documenti digitali sui siti informatici;

Visti gli artt. 20 e 21 del Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD), di cui al D.L.gs n. 82/2005, come modificato dal D.lgs 13 dicembre 2017 n. 217;

VISTO l’art. 18 del D. Lgs 196/03 “Codice in materia di protezione dei dati personali” in merito ai Principi applicabili ai trattamenti effettuati dai soggetti pubblici;

VISTO il D.lgs 10 agosto 2018, n. 106;

Sulla base dell’istruttoria espletata dal funzionario istruttore, responsabile del procedimento amministrativo, emerge quanto segue.

Con Deliberazione della Giunta Regionale n. 1604 del 12 luglio 2011, pubblicata nel BURP n. 121 del 02.08.2011, è stato adottato lo schema di “Protocollo d’Intesa tra Regione Puglia e Regione Toscana per la collaborazione in materia di standard per il riconoscimento e la certificazione delle competenze” a partire dal quale la Regione Puglia ha avviato il proprio percorso di sperimentazione del Sistema Regionale di Competenze.

Con la D.G.R. n. 2273 del 13 novembre 2012 “Indirizzi generali per la creazione del Sistema Regionale di Competenze e istituzione del Comitato Tecnico regionale” e la D.G.R. n. 327 del 07 marzo 2013 “Istituzione del Repertorio Regionale delle Figure Professionali” (RRFP).

Inoltre, attraverso il lavoro di adattamento del repertorio toscano, con A.D. n. 1277 del 02/12/2013, pubblicata nel BURP n. 160 del 05/12/2013 sono stati adottati i contenuti descrittivi del Repertorio Regionale delle Figure Professionali consultabile anche sul portale www.sistema.puglia.it, che costituisce il riferimento per l’identificazione, il riconoscimento e la certificazione delle competenze e per la programmazione e realizzazione degli interventi e dei servizi di istruzione e formazione professionale e di incontro tra domanda ed offerta di lavoro. Con successivo Atto del Dirigente del Servizio Formazione Professionale del 20 dicembre 2013, n. 1395 sono stati approvati in via sperimentale gli standard formativi del sistema regionale, con la relativa referenziazione a EQF.

Il Repertorio è la raccolta delle Figure Professionali della Regione Puglia, organizzate in base ai Settori del sistema economico-produttivo, agli ambiti di attività, al livello di complessità, secondo un impianto metodologico coerente con il quadro nazionale degli standard minimi, finalizzato a costituire il riferimento comune per la realizzazione di efficaci interventi e servizi per il lifelong learning - dall’analisi dei fabbisogni alla valutazione ex ante dei progetti formativi, dalla progettazione formativa alla valutazione delle competenze, all’identificazione, validazione e certificazione delle competenze comunque acquisite nonché all’orientamento formativo e professionale dei cittadini. Il Repertorio, in quanto rappresentativo della realtà di un territorio richiede una progressiva e continua definizione e revisione delle figure, in rapporto alle richieste del mercato del lavoro e alle specificità regionali, in rapporto ai cambiamenti ed alle innovazioni delle realtà lavorative e, a tal fine, con A.D. n. 974 del 06/08/2015 si è definita la Procedura di adattamento e aggiornamento del Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Puglia (RRFP).

Attraverso tale procedura, è pervenuta la richiesta di aggiornamento per la figura di seguito riportata:

SOGGETTO PROPONENTE	Prot. Ingresso	TIPO INTERVENTO	DENOMINAZIONE FIGURA
MARCO CARANI NAUTICA "Yachting service" Ostuni (BR)	n. 12457 de 11/03/2020	nuova figura	TECNICO DELLA GESTIONE DELL'ACCOGLIENZA TURISTICA, DELLA PROMOZIONE DEI SERVIZI DI UN PORTO TURISTICO – COMMERCIALE ED DEL TERRITORIO LOCALE

La proposta, con nota prot. N. 12906 del 17/03/2020 è stata trasmessa al Comitato tecnico e a seguito dell'espletamento della procedura standard di verifica, come descritta nell'A.D. n. 974/2015, è stata approvata (attraverso consultazione "a distanza").

Pertanto, con il presente provvedimento si procede ad approvare l'inserimento della nuova Figura, TECNICO DELLA GESTIONE DELL'ACCOGLIENZA TURISTICA, DELLA PROMOZIONE DEI SERVIZI DI UN PORTO TURISTICO – COMMERCIALE ED DEL TERRITORIO LOCALE, come analiticamente descritta nella relativa Scheda di Figura allegata, parte integrante del presente provvedimento e a disporre la pubblicazione dei contenuti specifici della scheda di Figura sul sito www.sistema.puglia.it, nella sezione Formazione Professionale/ Repertorio Regionale delle Figure Professionali.

VERIFICA AI SENSI DEL D. Lgs. n. 196/2003
Garanzie alla riservatezza
La pubblicazione dell'atto all'albo, salve le garanzie previste dalla Legge n. 241/90 in tema di accesso ai documenti amministrativi, avviene nel rispetto della tutela alla riservatezza dei cittadini, secondo quanto disposto dal D.lgs n. 196/03 in materia di protezione dei dati personali, nonché dal vigente Regolamento regionale n. 5/2006 per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari.
ADEMPIMENTI CONTABILI DI CUI ALLA L.R. N. 28/01
Non comporta alcun mutamento qualitativo o quantitativo di entrata o di spesa né a carico del bilancio regionale, né a carico di enti per i cui debiti, i creditori potrebbero avvalersi sulla Regione.

Per i motivi esposti in narrativa, che qui si intendono integralmente riportati:

DETERMINA

- Di approvare l'inserimento nel Repertorio Regionale delle Figure Professionali della nuova Figura:

TIPO INTERVENTO	CODICE FIGURA ATTRIBUITO	DENOMINAZIONE FIGURA	STANDARD FORMATIVO SPECIFICO	ALLEGATO
nuova figura	479	TECNICO DELLA GESTIONE DELL'ACCOGLIENZA TURISTICA, DELLA PROMOZIONE DEI SERVIZI DI UN PORTO TURISTICO – COMMERCIALE ED DEL TERRITORIO LOCALE	Qualifiche professionali di livello 4 EQF Adottato con A.D. n. 1395/2013	ALLEGATO A

- Di approvare i contenuti della suddetta, come analiticamente descritta nella relativa Scheda di Figura - **allegato A**, parte integrante del presente provvedimento, proposta secondo la procedura di aggiornamento del RRFP e approvata dal Comitato tecnico;
- di disporre che ai percorsi formativi riferiti alla suddetta figura si applichi lo *standard formativo generale*, come approvato con A.D. n. 1395/2013, per le figure di Livello 4EQF;

- ❑ di disporre la pubblicazione nel BURP del presente provvedimento, con i relativi allegati, ai sensi della L.R. n. 13/94, art. 6;
- ❑ di disporre la pubblicazione dei contenuti specifici della scheda di Figura di cui al suddetto allegato al presente atto, sul sito www.sistema.puglia.it, nella Sezione Formazione Professionale/ Repertorio Regionale delle Figure Professionali al fine di favorirne la massima diffusione;
- ❑ di dare atto che l'istruttoria del presente provvedimento è stata espletata dal funzionario P.O. Ercolano Rossana, utilizzando le modalità previste dal "lavoro agile semplificato", in applicazione del DPCM 11 marzo 2020 e, in particolare, dell'art. 1, punto 6, nonché della deliberazione della G.R. n. 280 del 5 marzo 2020, che ha approvato la disciplina del lavoro agile per le strutture della Regione Puglia;

Il presente provvedimento, redatto in unico esemplare, composto da n. 4 pagine, più l'Allegato A composto da 4 pagg, per complessive n. 8 pagg.;

- viene redatto in forma integrale, secondo quanto disposto dal Dlgs 196/03 in materia di protezione dei dati personali e ss. mm. e ii;
- è immediatamente esecutivo;
- sarà pubblicato, sul portale www.sistema.puglia.it;
- sarà reso disponibile nel sito ufficiale della Regione Puglia www.regione.puglia.it nella sezione "Amministrazione Trasparente";
- sarà pubblicato sul portale www.sistema.puglia.it, nell'area riservata "DIOGENE", per la dovuta notifica all'Assessore al ramo e agli uffici della Sezione per gli adempimenti di competenza;
- sarà trasmesso in copia agli interessati per la dovuta notifica, attraverso posta elettronica certificata (P.E.C.):
- sarà pubblicato sul BURP.

**La Dirigente della Sezione
Formazione Professionale**
dott.ssa Anna Lobosco

Allegato A – SCHEDA FIGURA “Tecnico della gestione dell’accoglienza turistica, della promozione dei servizi di un porto turistico – commerciale ed del territorio locale”

FIGURA PROFESSIONALE	
Codice	479
Denominazione Figura	Tecnico della gestione dell'accoglienza turistica, della promozione dei servizi di un porto turistico – commerciale ed del territorio locale
Denominazione sintetica	Tecnico della gestione dell'accoglienza turistica
Settore di riferimento	Turismo alberghiero e ristorazione
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di Complessità	gruppo-livello B
Descrizione	Svolge attività di accoglienza ai diportisti ed ai passeggeri di navi traghetti e da crociere indirizzandoli non solo ai servizi del porto ma anche alle strutture ricettive e culturali del territorio. E' in grado di fornire al diportista informazioni utili, sia per ciò che riguarda la fruizione dei servizi tecnici (ormeggio, manutenzioni, riparazioni, rifornimento della cambusa, con attenzione all'offerta del porto e del territorio in termini di imprese, servizi e relativi standard qualitativi), sia per ciò che riguarda le informazioni e le prenotazioni verso attrazioni turistiche, prodotti tipici, luoghi da visitare, ristoranti, negozi, locali per il tempo libero e guide turistiche del territorio. Si interfaccia con le varie realtà imprenditoriali presenti all'interno del porto e le autorità preposte al transito.
Tipologia Rapporti di lavoro	Può operare sia come lavoratore dipendente, sia come lavoratore autonomo.
Collocazione contrattuale	Trova collocazione presso imprese del settore con tipologie contrattuali e livelli di inquadramento riferite al comparto dell'impresa oltre che dalla padronanza professionale riconosciuta. L'inquadramento contrattuale corrisponde generalmente a quello di un tecnico specialistico.
Collocazione organizzativa	Opera all'interno di porti turistici e porti passeggeri. Si rapporta direttamente con la clientela, nonché con altri operatori nel porto o nell'ambito dei servizi turistici, ristorativi ed alberghieri. Per quanto riguarda l'organizzazione del lavoro si attiene alle direttive del responsabile gerarchicamente superiore.
Opportunità sul mercato del lavoro	Lo sbocco occupazionale è legato all'impiego presso imprese di servizi della nautica o terminal portuali passeggeri traghetti e/o crociere oppure alla creazione di impresa o attività libero Professionale.
Percorsi formativi	Sono utili, ai fini dello svolgimento della professione, percorsi di istruzione e formazione superiore nell'ambito della promozione, gestione ed accoglienza turistica. È fondamentale la capacità di comunicare in lingue straniere e la capacità di collaborare con le altre figure professionali delle attività diportistiche nautiche.
Fonti documentarie consultate per la realizzazione della descrizione	Atlante Nazionale del Lavoro e delle Qualificazioni: ADA.23.03.02 (ex ADA.19.19.43) - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale. Repertorio Regione Toscana: Tecnico della gestione

Allegato A – SCHEDA FIGURA “Tecnico della gestione dell’accoglienza turistica, della promozione dei servizi di un porto turistico – commerciale ed del territorio locale”

	dell'accoglienza ai passeggeri porti / diporti e dell'informazione e promozione dei servizi del porto turistico, porto passeggeri e del territorio locale
--	---

CLASSIFICAZIONI	
Repertorio ISCO 2008	
422 - CLIENT INFORMATION WORKERS - 4221 – Travel consultants and clerks	
422 – CLIENTI INFORMATION WORKERS – 4229 – Client information workers not elsewhere classified	
ISTAT Professioni 2011	
3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio	
3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate	
ATECO 2007	
50.10.00	Trasporto marittimo e costiero di passeggeri
79.90.19	Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca
70.90.11	Servizi di biglietteria per eventi teatrali, sportivi ed altri eventi ricreativi e d'intrattenimento

UNITA' DI COMPETENZA	
CODICE UC – 2083	
Denominazione AdA	Assistenza nelle operazioni di ormeggio e disormeggio
Descrizione della <i>performance</i>	Collaborare con il marinaio di porto durante le operazioni di ormeggio e disormeggio dell'imbarcazione
Capacità/Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare modalità di verifica della documentazione di bordo • Applicare procedure codificate di manovra durante le operazioni di ormeggio e disormeggio delle imbarcazioni da diporto • Applicare tecniche di valutazione di efficienza del natante • Gestire l'utilizzo degli spazi di attracco del molo • Utilizzare apparati ricetrasmittenti VHF • Utilizzare cime e strumenti impiegati durante le operazioni di ormeggio
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Apparecchiature da approdo, argani e verricelli per guidare il natante nelle operazioni di ingresso in porto • Codice della navigazione • Manovre di attracco e salpaggio delle imbarcazioni da diporto per fornire supporto ai diportisti • Normativa di sicurezza, rischi e dispositivi specifici di protezione per operare in sicurezza • Principali normative e regolamenti vigenti nel settore nautico (SOLAS, SAR 79, MERSAR, IMOSAR) e della nautica da diporto • Principali terminologie tecniche di settore in lingua inglese (Standard Maritime Vocabulary) • Sistemi di ancoraggio per fornire il giusto supporto ai

Allegato A – SCHEDA FIGURA “Tecnico della gestione dell’accoglienza turistica, della promozione dei servizi di un porto turistico – commerciale ed del territorio locale”

	diportisti nella manovra
--	--------------------------

UNITA' DI COMPETENZA	
CODICE UC – 2084	
Denominazione AdA	Gestione dei servizi di accoglienza ed assistenza
Descrizione della <i>performance</i>	Accogliere gruppi o singoli diportisti (anche stranieri) assicurando loro, durante tutto il periodo di permanenza, un'assistenza continua sulla fruizione dei servizi tecnici disponibili e fornendo anche informazioni sui relativi standard qualitativi e di prezzo
Capacità/Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di accoglienza della clientela (anche nell'ambito del check-in bagagli e dei punti ristoro) • Applicare tecniche di comunicazione efficace per interagire con clienti e fornitori • Fornire assistenza alla clientela al fine di soddisfare le richieste del cliente nella logica di qualità del servizio • Rilevare le esigenze dell'utente del porto e diporto, sia preventivamente che all'ingresso in porto • Suggestire soluzioni in merito a problemi di manutenzione e riparazione della barca fornendo anche il riferimento di ditte specializzate eventualmente convenzionate con il porto • Utilizzare appropriate tecniche di presentazione dei servizi tecnici offerti dal porto • Utilizzare criteri per configurare un catalogo di servizi tecnici offerti dal porto
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Lingua straniera, preferibilmente inglese, per gestire correttamente le comunicazioni e la documentazione • Principali tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio • Strutture costitutive di un porto turistico, rete dei fornitori e catalogo dei servizi al fine di fornire le giuste informazioni alla clientela • Tecniche di accoglienza e assistenza clienti per relazionarsi in modo adeguato • Tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale per una buona gestione dei rapporti con i clienti comprese le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.) • Tecniche di rilevazione della Customer Satisfaction e regole comportamentali per la gestione dei reclami

UNITA' DI COMPETENZA	
CODICE UC – 2085	
Denominazione AdA	Gestione delle attività di consulenza e informazione turistica
Descrizione della <i>performance</i>	Svolgere attività di consulenza e informazione turistica relativa ad attrazioni turistiche del retroporto, prodotti tipici, luoghi da visitare, ristoranti, negozi, locali per il tempo libero, guide turistiche del territorio e servizi logistici e di trasporto
Capacità/Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare procedure di prenotazione dei servizi turistici presenti sul territorio

Allegato A – SCHEDA FIGURA “Tecnico della gestione dell’accoglienza turistica, della promozione dei servizi di un porto turistico – commerciale ed del territorio locale”

	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di ascolto attivo al fine di interpretare le necessità del diportista e del passeggero del porto traghetti e crociere e configurare soluzioni personalizzate • Applicare tecniche di comunicazione efficace per interagire con clienti e fornitori • Fornire informazioni per la fruizione del territorio (noleggio auto, minibus, scooter, biciclette, prenotazione online di servizi turistici del territorio) svolgendo all'occorrenza anche attività di biglietteria per i vari servizi • Informare i diportisti sugli aspetti organizzativi, storico-culturali ed ambientali del territorio • Relazionarsi con la molteplicità di partner e fornitori di servizi turistici al fine di stipulare accordi commerciali • Reperire informazioni sull'offerta del territorio in termini di imprese e servizi offerti e dei relativi standard qualitativi e di prezzo • Selezionare e consigliare gli itinerari, le strutture ricettive ed i servizi ristorativi e ricreativi, informando sulle tariffe, sui prodotti e servizi e sulle eventuali condizioni favorevoli dell'offerta
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Aspetti culturali, storici, architettonici, naturalistici socio-economici, enogastronomici e logistici del territorio, per poter fornire informazioni e indirizzare l'utente del porto e del porto turistico secondo le proprie aspettative ed esigenze • Lingua straniera, preferibilmente inglese, per gestire correttamente le comunicazioni e la documentazione • Offerta di ristorazione (caratteristiche e tipicità) presente sul territorio per soddisfare le richieste e le aspettative del diportista e del passeggero del porto traghetti e crociere • Programmi, itinerari escursionistici e orari delle linee di trasporto locali per fornire informazioni corrette e aggiornate • Tecniche di comunicazione efficace per gestire le relazioni con i clienti e gli operatori turistici • Tecniche di raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche per fornire informazioni sempre aggiornate

UNITA' DI COMPETENZA	
CODICE UC – 2086	
Denominazione AdA	Gestione delle attività di marketing
Descrizione della <i>performance</i>	Gestire attività di marketing al fine di promuovere i servizi proposti e aumentarne il valore aggiunto
Capacità/Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare adeguate tecniche di vendita dei servizi disponibili per incentivarne la fruizione • Applicare appropriate tecniche di promozione dell'offerta turistica per incrementare le presenze dei passeggeri del porto e diporto in genere • Interagire con compagnie di trasporti, strutture ricettive e turistiche in genere per il loro

Allegato A – SCHEDA FIGURA “Tecnico della gestione dell’accoglienza turistica, della promozione dei servizi di un porto turistico – commerciale ed del territorio locale”

	<ul style="list-style-type: none"> • _coinvolgimento all'interno di iniziative specifiche di promozione • Operare una segmentazione dei comportamenti di consumo on line per definire la scelta del target di riferimento delle azioni di marketing • Scegliere i canali di comunicazione più appropriati, tra quelli tradizionali e quelli innovativi, per la realizzazione delle azioni previste nel piano di marketing • Utilizzare professionalmente i social networks per la comunicazione dei servizi offerti (utilizzarne le applicazioni avanzate, creare profili, implementarli con contenuti mirati aumentandone la diffusione)
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Fondamenti del web 2.0 (marketing relazionale, blog marketing, Social Media e principali sistemi di pubblicità e di branding del web 2.0) per sfruttare appieno le potenzialità della rete • Fondamenti di marketing territoriale per promuovere le specificità del retro porto • Tecniche e strumenti di direct marketing su internet (come profilazione del cliente, pricing on line, advertising on line, promozione via internet, etc.), per sfruttare le potenzialità offerte dalla comunicazione on line nella promozione del prodotto / servizio • Mercato del turismo nautico e caratteristiche dell’offerta turistica locale per caratterizzare e contestualizzare le attività di promozione e marketing