



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



**FORMATICA Srl**  
Via A. Cocchi,7  
56121 PISA  
Tel. 050 580187  
Fax. 050 577928  
Partita Iva 0143 93 00 508

Il corso di qualifica professionale di Operatore di Porto Turistico, previsto nel Piano annuale di formazione professionale dell'Amministrazione Straordinaria Ex Provincia di Olbia Tempio, annualità 2011/2012 - CUP: B29J13003160002, si svolgerà a La Maddalena (OT), presso i locali dell'Istituto Superiore G. Garibaldi, in Via Terralugiana.

Il corso è rivolto a 10 persone maggiorenni, disoccupati o inoccupati residenti in Sardegna, e agli emigrati disoccupati/inoccupati, di cui all'art. 21, comma 4, della L.R. n. 7/1991. Sarà garantita una riserva di partecipazione pari al 50% dei posti a giovani tra i 18 e i 25 anni che si trovino in dispersione scolastica o che non abbiano conseguito un diploma di scuola media superiore o una qualifica professionale.

L'operatore di porto turistico si occupa di curare e coordinare i servizi presenti in un porto turistico, la gestione delle attività, coordinare le operazioni di banchina, le relazioni con il pubblico, i rapporti con gli Enti Locali e tutti i problemi che girano intorno alla nautica e alla diportistica.

L'operatore agisce da un lato su funzioni strettamente tecniche come l'ormeggio/disormeggio di imbarcazioni e natanti, o interventi manutentivi sulle strutture d'approdo e sulle unità di navigazione, e dall'altro sull'accoglienza dell'utenza con attivazione di canali di comunicazione/informazione finalizzati alla promozione dell'offerta turistica del porto e del relativo contesto.

Il percorso di articolerà in 600 ore, di cui 250 ore di stage, suddivise come segue:

<b>Titolo del modulo</b>	<b>Risultati di apprendimento (conoscenze)</b>	<b>Durata (ore)</b>	<b>Di cui attività teorica</b>	<b>6. Di cui stage</b>	<b>7. Di cui attività formative pratiche</b>
<b>Addetto antincendio rischio medio, Pronto soccorso, Qualità e sicurezza nelle aree portuali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Standard di qualità del servizio</li> <li>- Regolamento di sicurezza vigente in porto</li> <li>- Regolamento di tutela ambiente marino</li> <li>- Metodi di prevenzione antincendio a bordo</li> <li>- Sistemi di sicurezza e mezzi di salvataggio a bordo</li> <li>- Normativa nazionale e internazionale sulla sicurezza portuale</li> <li>- Elementi di pronto soccorso</li> <li>- Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità</li> <li>- Tecniche e strumentii per il controllo di qualità del processo produttivo</li> <li>- Tecnologia dei processi produttivi</li> </ul>	70 ore	35 ore	30 ore	5 ore
<b>Lingua Inglese e Informatica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lingua inglese (standard maritime vocabulary)</li> <li>- Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni</li> <li>- Principali software per la gestione dei flussi informativi</li> <li>- Funzionalità di word processing, posta elettronica, internet, fogli di calcolo</li> </ul>	100 ore	55 ore	45 ore	

Titolo del modulo	Risultati di apprendimento (conoscenze)	Durata (ore)	Di cui attività teorica	6. Di cui stage	7. Di cui attività formative pratiche
Manovre in porto, tecniche ed assistenza all'ormeggio da terra e in acqua	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apparecchiature da approdo, argani e verricelli</li> <li>- Tecniche di verifica dei sistemi di segnalazione marittimi</li> <li>- Sistemi di ancoraggio</li> <li>- Operazioni di ormeggio e disormeggio delle imbarcazioni da diporto</li> <li>- Tecniche di navigazione per imbarcazioni da diporto a motore e a vela</li> <li>- Sistemi di segnalazione marittimi</li> <li>- Normativa di movimentazione in acqua e a secco in porto turistici e commerciali</li> </ul>	140 ore	20 ore	60 ore	60 ore
Accoglienza della clientela	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prodotti e servizi turistici</li> <li>- Elementi di marketing turistico e CRM</li> <li>- Strumenti e metodi per interpretare e rispondere alle richieste del cliente</li> <li>- Tecniche di accoglienza del cliente</li> <li>- Tecniche di promozione e vendita</li> <li>- Storia del territorio e dei beni artistici locali</li> <li>- Geografia turistica del territorio</li> <li>- Servizi e opportunità offerti dalla struttura/evento</li> <li>- Normativa relativa ai servizi di accoglienza</li> </ul>	90 ore	60 ore	30 ore	0 ore
Tecniche di comunicazione e customer satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecniche di comunicazione con l'utenza</li> <li>- Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente</li> <li>- Tecniche di comunicazione</li> <li>- Elementi di marketing dei servizi turistici</li> <li>- Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction</li> </ul>	80 ore	45 ore	35 ore	0 ore
Nozioni di cantieristica e meteorologia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecniche di verifica dei sistemi di segnalazione marittimi</li> <li>- Procedure di manutenzione dei sistemi di coperta</li> <li>- Procedure di manutenzione ordinaria delle strutture per approdo</li> <li>- Principi di funzionamento di macchinari e apparecchiature elettriche</li> <li>- Meteorologia nautica</li> <li>- Materiali di protezione e copertura di imbarcazioni</li> <li>- Armamento di base delle imbarcazioni da diporto e commerciali</li> <li>- Elementi di statica</li> </ul>	120 ore	25 ore	50 ore	45 ore
<b>Ore totali</b>		<b>600 ore</b>	<b>240 ore</b>	<b>250 ore</b>	<b>110 ore</b>

L'attività di stage sarà parte integrante del percorso, e si svolgerà presso aziende operanti nel settore della nautica e presso porti turistici della Provincia di Olbia – Tempio, che verranno selezionate con cura, grazie alla lunga esperienza maturata dall'Agenzia Formatica nella formazione professionale che le ha permesso di costruire una solida rete di relazioni con il mondo produttivo, le associazioni di categoria attive nel settore nautico e le istituzioni locali.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



**FORMATICA Srl**  
Via A. Cocchi, 7  
56121 PISA  
Tel. 050 580187  
Fax. 050 577928  
Partita Iva 0143 93 00 508

Le finalità del corso si possono sintetizzare con i seguenti punti chiave:

- Accompagnare il gruppo di corsisti nell'acquisizione delle competenze che formano l' Operatore di porti turistici;
- Aiutare i discenti ad affrontare il processo di integrazione sociale e lavorativa;
- Favorire la rinascita economica del contesto locale e regionale mediante il rafforzamento del capitale umano con la formazione.

Al termine dell'esperienza formativa si prevede il rafforzamento del livello di professionalizzazione dei partecipanti misurabile attraverso indicatori come:

1. Il pieno controllo delle competenze che definiscono la figura: abilità ad operare con competenza e professionalità:
  - a) nella gestione dei servizi portuali di ormeggio/disormeggio delle imbarcazioni e di manutenzione delle barche e delle strutture portuali;
  - b) nelle attività di comunicazione/informazione/accoglienza/ gestione della clientela nel campo della navigazione turistica da diporto;
2. Una maggiore e approfondita conoscenza del mercato di riferimento, con la possibilità di attivare competenze di autoimpiego e imprenditorialità;
3. La conoscenza del contesto anche territoriale di riferimento;

In particolare il completamento del processo di qualificazione consente lo sviluppo professionale del discente mediante la possibilità di rafforzare la produttività e qualità del lavoro realizzato per il conseguimento dei seguenti risultati:

- a) relazioni distese e flussi comunicativo/informativi esaustivi
- b) proposte informative rispondenti alle esigenze del turista
- c) reclami gestiti in maniera propositiva e risolti positivamente
- d) strutture di approdo pienamente funzionanti e ben tenute
- e) attrezzature e strutture di ormeggio pienamente funzionanti;
- f) azioni di ormeggio e disormeggio condotte in sicurezza e nel rispetto del codice di navigazione;
- g) conservazione dello stato e delle condizioni delle imbarcazioni anche nei periodi di non utilizzo;
- h) clienti soddisfatti e fidelizzati;
- i) processi produttivi e di erogazione dei servizi rispondenti agli standard di qualità e alle aspettative del cliente.