



Decreto Dirigenziale n. 03 del 22/01/2015

Dipartimento 54 - Dipartimento dell'Istruzione, della Ricerca, del Lavoro, delle
Politiche Culturali e delle Politiche Sociali

Direzione Generale 11 - Per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche
Giovanili

Oggetto dell'Atto:

***Repertorio regionale dei Titoli e delle Qualificazioni professionali ex
Deliberazione di G.R. n.223/2014.***

***Integrazione schede descrittive delle Qualificazioni Professionali per il Settore
Economico Professionale "Servizi Turistici",allegate al D.D. n. 687/2014.***

IL DIRIGENTE

PREMESSO CHE

- a) la Deliberazione di G.R. n.223 del 27/06/2014 ha approvato gli indirizzi sul sistema regionale degli standard professionali, formativi, di certificazione e di attestazione in coerenza con le indicazioni contenute nel *Protocollo metodologico ed i criteri costruttivi e descrittivi per la standardizzazione delle qualificazioni professionali regionali*, approvate in IX Conferenza Stato Regioni, garantendone la leggibilità in relazione ad altri sistemi di standard professionali, attraverso la referenziazione ai sistemi di classificazione statistica ATECO 2007 e ISTAT CP 2006/2011;
- b) che in attuazione della citata deliberazione, con Decreto Dirigenziale n.687 del 03/09/2014 sono state, tra l'altro, approvate 34 qualificazioni afferenti al Settore Economico professionale “ Servizi Turistici”, con le relative schede descrittive delle referenziazioni e degli standard delle competenze tecnico-professionali, riportate all'All.3 .

DATO ATTO CHE

- a) la qualificazione denominata “Tecnico esperto per la direzione di stabilimenti balneari”, richiamata al n° 19 dell'indice presente nell'All.3, per mero errore materiale, risulta mancante della scheda descrittiva;
- b) detta qualificazione professionale, predisposta dall'ARLAS, in qualità di assistenza Tecnica, secondo la modalità *maternage* ed in linea con gli standard minimi del Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni (art.4, comma 67, L.92/2012 e Intesa in Conferenza Unificata del 20 dicembre 2012, rep. Atti n.146/CU) è stata condivisa e validata nel corso dei lavori della specifica Sub-Commissione Regione-Parti Sociali del Gruppo Tecnico Repertorio, di cui alla D.G.R. 223/2014.

RITENUTO

- a) di dover procedere all'approvazione della scheda descrittiva dello standard tecnico- professionale per la qualificazione di “Tecnico esperto per la direzione di stabilimenti balneari “che, allegata al presente atto -Allegato 1 - ne costituisce parte integrante e sostanziale, a completamento delle schede descrittive relative al SEP “Servizi Turistici”, approvate con D.D . n.687/2014.

DECRETA

per le motivazioni espresse in narrativa che qui si intendono integralmente riportate di:

1. approvare la scheda descrittiva dello standard tecnico- professionale per la qualificazione di “Tecnico esperto per la direzione di stabilimenti balneari “che, allegata al presente atto, -Allegato 1, - ne costituisce parte integrante e sostanziale, a completamento delle schede delle qualificazioni relative al SEP “Servizi Turistici”, approvate con D.D. n.687/2014;
2. di trasmettere il presente atto all'ARLAS, alle DG preposte, *ratione materiae*, a partecipare al Gruppo Tecnico Repertorio regionale ai sensi della D.G..R. 223/2014, al Settore Stampa, documentazione, informazione e Bollettino Ufficiale, perché provveda alla pubblicazione sul B.U.R.C. e sul sito web della Regione Campania www.regione.campania.it.

Dott. Prospero Volpe



Repertorio Qualificazioni Professionali

Settore Economico Professionale

SERVIZI TURISTICI

1. Tecnico esperto per la direzione degli stabilimenti balneari

**REPERTORIO
DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA**

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹	
<u>SERVIZI TURISTICI</u>	
Processo	Gestione di impianti ricettivi con finalità turistiche ricreativo -sportive
Sequenza di processo	Gestione di impianti e servizi di balneazione con finalità turistico -ricreative
Area di Attività	ADA 2.1 Definizione e gestione dell'offerta dei servizi di balneazione e ricreativi
Qualificazione regionale	Tecnico esperto per la direzione di stabilimenti balneari
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 5.2.1.2.0 - Esercenti e gestori di servizi extralberghieri ed assimilati Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 5.2.1.1.0 Esercenti nelle attività ricettive
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 93.29.20 Gestione di stabilimenti balneari: marittimi, lacuali e fluviali; 55.20.40 Colonie marine e montane; 93.21.00 Parchi di divertimento e parchi tematici
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il direttore di stabilimento balneare si occupa prevalentemente di pianificare l'offerta di servizi da offrire ai propri clienti e di gestire l'intera struttura balneare, svolgendo attività di verifica e controllo della qualità del Processo/i di lavoro di erogazione e del servizio reso, coordinamento delle risorse umane e definizione dell'organigramma aziendale, definizione e gestione dei rapporti con i fornitori e dei reclami provenienti dai clienti. Può operare con contratto di lavoro dipendente (generalmente stagionale) o come lavoratore autonomo, rispondendo dell'operato dei propri collaboratori. Si relaziona con tutte le risorse impiegate presso lo stabilimento, coordinandole, e, se dipendente, con il titolare. Infine, non trascurabile è la relazione, all'esterno, con la clientela e con i fornitori.

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 1 - Titolo		
Analisi del mercato		
Risultato atteso		
Mercato obiettivo analizzato e valutato		
Abilità	Conoscenze	
• applicare metodi e tecniche di ricerca ed analisi dei dati relativi al mercato obiettivo (vendite, prezzi, canali di distribuzione, qualità dei prodotti, ecc.) • individuare bisogni e desideri dei consumatori • individuare e valutare i punti di forza e di debolezza aziendali • individuare e valutare le opportunità e le minacce presenti nel mercato obiettivo	• elementi di marketing operativo • elementi di marketing strategico • elementi di matematica e statistica • metodologie di ricerca ed analisi dei dati • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di benchmarking • tecniche e strumenti di fidelizzazione del cliente	
• Indicazioni per la valutazione delle competenze		
Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Analisi del mercato. Mercato obiettivo analizzato e valutato.	Le operazioni di analisi del mercato.	Raccolta ed elaborazione dei dati del mercato obiettivo;analisi e valutazione delle caratteristiche del mercato obiettivo.

COMPETENZA N. 2 - Titolo		
Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane		
Risultato atteso		
Operatori e risorse umane gestite e organizzate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali		
Abilità	Conoscenze	
• controllare che il lavoro venga eseguito secondo le indicazioni fornite • coordinare i gruppi di lavoro e utilizzare tecniche di gestione e leadership • definire e monitorare il bisogno qualitativo-quantitativo di personale • definire i carichi di lavoro e le mansioni dei componenti del proprio gruppo di lavoro • favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno del gruppo di lavoro • fornire precise indicazioni sul lavoro da svolgere ai propri collaboratori • organizzare i gruppi di lavoro e le eventuali turnazioni	• elementi di organizzazione aziendale • elementi e tecniche di organizzazione del lavoro • normativa sui contratti di settore • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche e strumenti di esercizio della leadership • tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità	

• Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane. Operatori e risorse umane gestite e organizzate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali.	Le operazioni di coordinamento degli operatori e delle risorse umane.	Definizione dei carichi di lavoro e dei compiti e delle responsabilità di ciascuna risorsa; organizzazione dei turni di lavoro; definizione dei flussi comunicativi; coordinamento delle attività in corso.

COMPETENZA N. 3 - Titolo

Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale

Risultato atteso

Aspetti gestionali e amministrativi adeguatamente curati

Abilità	Conoscenze
• adempiere agli obblighi tributari • applicare tecniche di benchmarking • curare gli aspetti contrattuali e previdenziali di base • definire i target e gli indicatori di performance • espletare gli adempimenti contabili prescritti • gestire gli ordini, gli approvvigionamenti, i rapporti con i fornitori • mettere a punto ed attuare azioni correttive dei gap • misurare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi, dei risultati e dei principali indici • occuparsi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività • organizzare l'attività dei collaboratori, stabilirne i carichi di lavoro e valutarne le prestazioni • predisporre il budget • supervisionare l'espletamento degli adempimenti burocratici e amministrativi • tenere i rapporti con istituti di credito e bancari • utilizzare sistemi di reportistica aziendale	• elementi di diritto commerciale • elementi di disciplina previdenziale e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale • elementi di disciplina tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale • logiche della pianificazione strategica • organizzazione e gestione aziendale • prodotti e servizi assicurativi business • prodotti e servizi bancari business • sistemi di contabilità analitica • sistemi di reportistica aziendale • stili di controllo • tecniche di analisi per indici (ratios) • tecniche della gestione budgetaria • tecniche di misurazione delle performance

• Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale. Aspetti gestionali e amministrativi adeguatamente curati.	Le operazioni di cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale.	Espletamento degli adempimenti amministrativi e fiscali connessi alla conduzione di un'azienda.

COMPETENZA N. 4 - Titolo

Definizione del modello organizzativo

Risultato atteso

Piano organizzativo conforme alle specificità aziendali e alle risorse disponibili e attività attribuite nel rispetto dell'organigramma e in conformità con la contrattualistica di settore

Abilità	Conoscenze
- definire e predisporre procedure per la gestione efficace delle attività - definire ed implementare il piano organizzativo e delle attività delle diverse funzioni organizzative sulla scorta delle strategie definite - identificare le fasi principali che caratterizzano il lavoro e che concorrono alla realizzazione del prodotto/servizio finale - individuare, per ciascuna fase, i risultati attesi delle attività e le risorse umane da coinvolgere - monitorare l'andamento complessivo dell'attività al fine di rilevare tempestivamente eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato - rilevare l'entità delle risorse materiali e tecnologiche disponibili - trasmettere ai propri collaboratori le modalità di servizio previste, distribuendo le specifiche mansioni	- elementi di organizzazione aziendale - elementi e tecniche di organizzazione del lavoro - metodi e strumenti per l'analisi organizzativa - modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto - normativa del settore turistico - normativa sui contratti di settore - principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza - sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) - standard di qualità del servizio - strumenti e software a supporto della gestione dell'attività di progetto/impresa - strumenti per la valutazione dei risultati
Indicazioni per la valutazione delle competenze	

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Definizione del modello organizzativo. Piano organizzativo conforme alle specificità aziendali e alle risorse disponibili e attività attribuite nel rispetto dell'organigramma e in conformità con la contrattualistica di settore.	Le operazioni di definizione del modello organizzativo.	Mappatura dei processi aziendali, delle fasi di lavoro, delle attività e degli input/output di processo; adozione di forme di contrattualizzazione delle HR conformi alla normativa di settore; definizione del piano organizzativo e di gestione dei processi aziendali.

COMPETENZA N. 5 - Titolo

Definizione dell'offerta dello stabilimento e della sua stagionalità

Risultato atteso

Piano di apertura in linea con i trend storici e con la normativa vigente sistema di tariffazione coerente rispetto all'offerta dei concorrenti, al servizio offerto e alla "stagionalità" dell'offerta

Abilità	Conoscenze
- analizzare la propria offerta di servizi turistici rispetto a quella dei principali competitor - definire i periodi di apertura dello stabilimento e di erogazione dell'offerta in accordo con la normativa di riferimento - definire le tariffe sulla base della stagionalità della domanda	- caratteristiche e aspettative dei target di utenza - elementi di contabilità dei costi - elementi di contabilità e budgeting - elementi di marketing dei servizi turistici - metodologie e strumenti di marketing turistico - normativa del settore turistico - normativa relativa al periodo di apertura degli

- definire le tipologie di servizio in relazione alle aspettative dell'utenza e alle risorse disponibili - definire lo stile e lo standard di offerta da proporre - pianificare gli interventi di manutenzione conciliandoli con i periodi di chiusura dello stabilimento - rilevare l'entità delle risorse materiali e tecnologiche disponibili - valutare le tendenze attuali del mercato sulla base dei trend storici		- stabilimenti balneari - normativa relativa alla disciplina delle attività balneari - offerta turistica globale e territoriale - principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza - sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) - tecniche di analisi previsionale circa l'andamento del mercato
Indicazioni per la valutazione delle competenze		
Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Definizione dell'offerta dello stabilimento e della sua stagionalità. Piano di apertura in linea con i trend storici e con la normativa vigente sistema di tariffazione coerente rispetto all'offerta dei concorrenti, al servizio offerto e alla "stagionalità" dell'offerta.	Le operazioni di pianificazione dei periodi di apertura di uno stabilimento balneare.	Definizione del piano di apertura balneazione del proprio stabilimento; definizione del piano tariffario.

COMPETENZA N. 6 - Titolo		
Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale		
Risultato atteso		
Offerte di servizi rispondenti alle esigenze del target di clienti e alle risorse disponibili		
Abilità	Conoscenze	
• applicare modalità di calcolo dei margini di guadagno • confrontare i dati consuntivi con quelli di budget • definire il prezzo da associare all'offerta • definire le tipologie di servizio in relazione alle aspettative dell'utenza e alle risorse disponibili • definire lo stile e lo standard di offerta da proporre • fare attività di reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati • interpretare bisogni e aspettative della clientela • monitorare lo stato di avanzamento del budget • predisporre un budget previsionale, in funzione dell’andamento previsto delle attività • rilevare l'entità delle risorse materiali e tecnologiche disponibili	• caratteristiche e aspettative dei target di utenza • elementi di contabilità dei costi • elementi di contabilità e budgeting • elementi di marketing dei servizi turistici • elementi e tecniche di progettazione e presentazione di servizi turistici, innovativi e tradizionali • metodologie e strumenti di marketing turistico • offerta turistica globale e territoriale • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di reporting • tecniche di rilevazione di evoluzione delle opportunità di mercato	
• Indicazioni per la valutazione delle competenze		
Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori

Definizione delle operazioni di acquisizione di informazioni circa i fabbisogni dei clienti; caratteristiche dell'offerta di definizione delle realizzazioni di indagini di mercato sui concorrenti, sui loro servizi in base al budget caratteristiche delle prodotti, sulle loro carenze e sui loro punti di forza; previsionale. dell'offerta e di proposizione di nuovi servizi; redazione di piani finanziari e Offerte di servizi rispondenti budgeting delle di investimento preventivi e consuntivi relativi all'offerta da alle esigenze del target di attività. proporre; redazione di report relativi all'analisi degli clienti e alle risorse disponibili. scostamenti.

forza/debolezza dell'offerta servita

• **Indicazioni per la valutazione delle competenze**

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestione della customer satisfaction. Dati di gradimento correttamente raccolti ed elaborati al fine di individuare azioni di miglioramento e fidelizzazione.	Le operazioni di gestione della customer satisfaction.	Reclami raccolti in maniera puntuale grazie all'impiego di strumenti creati ad hoc; dati di gradimento correttamente interpretati; ideazione di soluzioni di servizio rispondenti alle istanze della clientela.

COMPETENZA N. 8 - Titolo		
Implementazione e gestione di un sistema qualità		
Risultato atteso		
"Sistema di qualità" adeguatamente implementato e gestito		
Abilità	Conoscenze	
• applicare la normativa di riferimento ed eventuali norme/disciplinari di settore • applicare metodi per il miglioramento continuo (es. metodo kaizen, modello pdca, etc.) • definire i requisiti del sistema di gestione per la qualità • definire la metodologia per la misurazione della soddisfazione dei clienti e del personale • definire la politica per la qualità, gli obiettivi e gli indicatori in relazione alle aspettative dei clienti e degli stakeholder • definire la struttura organizzativa e le responsabilità • definire le modalità per la gestione delle non conformità, delle azioni correttive e preventive • definire le modalità per la gestione dei reclami • effettuare il riesame delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità • effettuare la mappatura dei processi e individuare le interrelazioni e gli indicatori di prestazione • pianificare e attuare gli audit interni	• analisi dei dati applicata alle tecniche per il miglioramento continuo • criteri e metodi per effettuare il riesame del sistema di gestione per la qualità • criteri per definire la politica per la qualità, gli obiettivi e i relativi indicatori • elementi di analisi organizzativa • gli adempimenti legislativi, disciplinari e norme/disciplinari di settore • metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali ed operativi compresi quelli affidati in outsourcing • metodi per la gestione dei reclami • metodologie per l'attuazione del monitoraggio e la misurazione delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità • nozioni di base su tipologie, contenuti e procedure delle certificazioni di qualità • principi e requisiti dei modelli per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità • tecniche di conduzione degli audit interni • tecniche per misurare la soddisfazione dei clienti e del personale	
• Indicazioni per la valutazione delle competenze		
Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Implementazione e gestione di un sistema qualità. "Sistema di qualità" adeguatamente implementato e gestito.	Le operazioni di organizzazione e gestione della produzione.	Corretta applicazione delle tecniche e delle procedure per la definizione e l'implementazione di un sistema di gestione della qualità.

COMPETENZA N. 9 - Titolo	
Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria	
Risultato atteso	
Strutture e servizi di qualità, sicuri e costantemente ben tenuti ed efficienti	
Abilità	Conoscenze
• formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali • formulare un piano di manutenzione delle attrezzature e degli strumenti • monitorare lo standard di qualità del servizio • segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati	• elementi di contabilità e budgeting • normativa relativa ai servizi di accoglienza • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • standard di qualità del servizio

valutare che il servizio sia erogato secondo lo standard di qualità previsto	- strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità - strumenti e tecniche di valutazione dello stato di usura delle attrezzature - strumenti per la valutazione dei risultati	
Indicazioni per la valutazione delle competenze		
Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Strutture e servizi di qualità, sicuri e costantemente ben tenuti ed efficienti.	Le operazioni di pianificazione degli interventi di manutenzione.	Redazione di un piano degli interventi in linea con la normativa in materia di sicurezza; redazione di piani di miglioramento degli standard aziendali.

COMPETENZA N. 10 - Titolo		
Pianificazione e instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare		
Risultato atteso		
Fornitori accuratamente selezionati in funzione dei reali fabbisogni aziendali e della maggiore convenienza economica		
Abilità	Conoscenze	
• attivare procedure per la valutazione delle prestazioni dei fornitori • interagire con gli altri operatori di settore per la creazione di un'offerta integrata • negoziare e curare accordi contrattuali • promuovere la formalizzazione di intese ed accordi anche di tipo istituzionale • selezionare i fornitori e le relative offerte • stabilire e gestire i contatti con gli attori locali • stipulare accordi commerciali	• criteri di valutazione delle offerte commerciali • elementi di organizzazione aziendale • elementi e tecniche di organizzazione del lavoro • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • procedure e formule di cooperazione • risorse e opportunità del territorio e del mercato dei servizi • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • standard di qualità dell'offerta da erogare • tecniche di analisi del rapporto costi/benefici • tecniche di analisi delle attività aziendali da esternalizzare • tecniche di negoziazione commerciale • tecniche di programmazione e controllo dei costi • terminologia di settore in lingua straniera • tipologie contrattuali relative alle attività di fornitura di servizi turistici	
• Indicazioni per la valutazione delle competenze		
Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Pianificazione e instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare. Fornitori accuratamente selezionati in funzione dei reali	Le operazioni di pianificazione ed instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi.	Attivazione di procedura di selezione dei fornitori; valutazione delle attività da esternalizzare; stipula di contratti di fornitura e di accordi di cooperazione; valutazione delle performance dei fornitori.

fabbisogni aziendali e della
maggiore convenienza
economica.

COMPETENZA N. 11 - Titolo		
Riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute		
Risultato atteso		
Corrispondenza fra prezzo preventivato, incasso e totale fatturato		
Abilità	Conoscenze	
• applicare sconti • concordare preventivamente la tariffa e il costo del servizio reso • custodire in modo sicuro gli incassi • illustrare le condizioni di vendita • verificare il costo del servizio, compilare la ricevuta e riscuotere il pattuito	• elementi di contabilità dei costi • modalità di compilazione dei titoli da rilasciare a fronte dei pagamenti • modalità di pagamento elettronico • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • terminologia di settore in lingua straniera • tipologie di titoli da rilasciare a fronte di pagamenti	
• Indicazioni per la valutazione delle competenze		
Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute. Corrispondenza fra prezzo preventivato, incasso e totale fatturato	Le operazioni di incasso e rilascio delle ricevute.	Incasso corretto del corrispettivo corretta archiviazione e rilascio dei documenti attestanti l'effettivo pagamento.