

Paolo Benassi

Manuale del commissario di bordo

Laboratorio Sociologico

Manualistica, didattica,
divulgazione

LS

FRANCOANGELI



Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.



Direttore Scientifico: Costantino Cipolla

Laboratorio Sociologico approfondisce e discute criticamente tematiche epistemologiche, questioni metodologiche e fenomeni sociali attraverso le lenti della sociologia. Particolare attenzione è posta agli strumenti di analisi, che vengono utilizzati secondo i canoni della scientificità delle scienze sociali. Partendo dall'assunto della tolleranza epistemologica di ogni posizione scientifica argomentata, Laboratorio Sociologico si fonda su alcuni principi interconnessi. Tra questi vanno menzionati: la combinazione creativa, ma rigorosa, di induzione, deduzione e adduzione; la referenzialità storico-geografica; l'integrazione dei vari contesti osservativi; l'attenzione alle diverse forme di conoscenze, con particolare attenzione ai prodotti delle nuove tecnologie di rete; la valorizzazione dei nessi e dei fili che legano fra loro le persone, senza che queste ne vengano assorbite e – ultimo ma primo – la capacità di cogliere l'alterità a partire dalle sue categorie "altre". Coerentemente con tale impostazione, Laboratorio Sociologico articola la sua pubblicistica in sei sezioni: *Teoria, Epistemologia, Metodo; Ricerca empirica ed Intervento sociale; Manualistica, Didattica, Divulgazione; Sociologia e Storia; Diritto, Sicurezza e Processi di vittimizzazione; Sociologia e storia della Croce Rossa.*

Comitato Scientifico: Natale Ammaturo (Salerno); Ugo Ascoli (Ancona); Claudio Baraldi (Modena e Reggio Emilia); Leonardo Benvenuti, Ezio Sciarra (Chieti); Danila Bertasio (Parma); Giovanni Bertin (Venezia); Rita Biancheri (Pisa); Annamaria Campanini (Milano Bicocca); Gianpaolo Catelli (Catania); Bernardo Cattarinussi (Udine); Roberto Cipriani (Roma III); Ivo Colozzi, Stefano Martelli (Bologna); Celestino Colucci (Pavia); Raffaele De Giorgi (Lecce); Paola Di Nicola (Verona); Roberto De Vita (Siena); Maurizio Esposito (Cassino); Antonio Fadda (Sassari); Pietro Fantozzi (Cosenza); Maria Caterina Federici (Perugia); Franco Garelli (Torino); Guido Giarelli (Catanzaro); Guido Gili (Campobasso); Antonio La Spina (Palermo); Clemente Lanzetti (Cattolica, Milano); Emiliana Mangone (Salerno); Giuseppe Mastroeni (Messina); Rosanna Memoli (La Sapienza, Roma); Everardo Minardi (Teramo); Giuseppe Moro (Bari); Giacomo Mulè (Enna); Giorgio Osti (Trieste); Mauro Palumbo (Genova); Jacinta Paroni Rumi (Brescia); Antonio Scaglia (Trento); Silvio Scanagatta (Padova); Francesco Sidoti (L'Aquila); Donatella Simon (Torino); Bernardo Valli (Urbino); Francesco Vespasiano (Benevento); Angela Zanotti (Ferrara).

Corrispondenti internazionali: Coordinatore: Antonio Maturò (Università di Bologna) Roland J. Campiche (Università di Losanna, Svizzera); Jorge Gonzales (Università di Colima, Messico); Douglas A. Harper (Duquesne University, Pittsburgh, USA); Juergen Kaube (Accademia Brandeburghese delle Scienze, Berlino, Germania); André Kieserling (Università di Bielefeld, Germania); Michael King (University of Reading, Regno Unito); Donald N. Levine (Università di Chicago, USA); Christine Castelain Meunier (Casa delle Scienze Umane, Parigi, Francia); Maria Cecília de Souza Minayo (Escola Nacional de Saúde Pública, Rio de Janeiro, Brasile); Everardo Duarte Nunes (Universidade Estadual de Campinas, São Paulo, Brasile); Furio Radin (Università di Zagabria, Croazia); Joseph Wu (Università di Taiwan, Taipei, Taiwan).

Coordinamento Editoriale delle Sezioni: Alberto Ardisson

Ogni sezione della Collana nel suo complesso prevede per ciascun testo la valutazione anticipata di due referee anonimi, esperti nel campo tematico affrontato dal volume. Alcuni testi di questa collana sono disponibili in commercio nella versione e-book. Tali volumi sono sottoposti allo stesso controllo scientifico (doppio cieco) di quelli presentati in versione a stampa e, pertanto, ne posseggono lo stesso livello di qualità scientifica.

Sezione *Teoria, Epistemologia, Metodo* (attiva dal 1992). *Responsabile Editoriale*: Leonardo Altieri. *Comitato Editoriale*: Agnese Accorsi; Gianmarco Cifaldi; Francesca Cremonini; Davide Galesi; Ivo Germano; Maura Gobbi; Francesca Guarino; Silvia Lolli jr.; Alessia Manca; Emmanuele Morandi†; Alessandra Rota; Barbara Sena.

Sezione *Ricerca empirica ed Intervento sociale* (attiva dal 1992). *Coordinatore Scientifico*: Andrea Bassi; *Responsabile Editoriale*: Paola Canestrini. *Comitato Editoriale*: Sara Capizzi; Teresa Carbone; David Donfrancesco; Laura Farneti; Ilaria Iseppato; Lorella Molteni; Paolo Poletini; Elisa Porcu; Francesca Rossetti; Alessandra Sannella.

Sezione *Manualistica, Didattica, Divulgazione* (attiva dal 1995). *Responsabile Editoriale*: Linda Lombi. *Comitato Editoriale*: Veronica Agnoletti; Flavia Atzori; Alessia Bertolazzi; Barbara Calderone; Raffaella Cavallo; Carmela Anna Esposito; Laura Gemini; Silvia Lolli sr.; Ilaria Milandri; Annamaria Perino; Fabio Piccoli.

Sezione *Sociologia e Storia* (attiva dal 2008). *Coordinatore Scientifico*: Giovanni Silvano (Università di Padova) *Consiglio Scientifico*: Nico Bortoletto (Università di Teramo); Alessandro Bosi (Parma); Camillo Brezzi (Arezzo); Luciano Cavalli, Pietro De Marco, Paolo Vanni (Firenze); Sergio Onger, Alessandro Porro (Brescia); Carlo Prandi (Fondazione Kessler – Istituto Trentino di Cultura); Adriano Prosperi (Scuola Normale Superiore di Pisa); Renata Salvarani (Cattolica, Milano); Paul-André Turcotte (Institut Catholique de Paris). *Responsabile Editoriale*: Alessandro Fabbri. *Comitato Editoriale*: Barbara Baccarini; Roberta Benedusi; Elena Bittasi; Emanuele Cerutti; Pia Dusi; Giancarlo Ganzerla; Nicoletta Iannino; Riccardo Maffei; Vittorio Nichilo; Ugo Pavan Dalla Torre; Alessandra Pignatta; Ronald Salzer; Stefano Siliberti†; Paola Sposetti.

Sezione *Diritto, Sicurezza e processi di vittimizzazione* (attiva dal 2011). *Coordinamento Scientifico*: Carlo Pennisi (Catania); Franco Prina (Torino); Annamaria Rufino (Napoli); Francesco Sidoti (L'Aquila). *Consiglio Scientifico*: Bruno Bertelli (Trento); Teresa Consoli (Catania); Maurizio Esposito (Cassino); Armando Saponaro (Bari); Chiara Scivoletto (Parma). *Responsabili Editoriali*: Andrea Antonilli e Susanna Vezzadini. *Comitato Editoriale*: Flavio Amadori; Christian Arnoldi; Michele Bonazzi; Rose Marie Callà; Teresa Carlone; Dafne Chitos; Gian Marco Cifaldi; Maria Teresa Gammone; Veronica Moretti; Annalisa Plava; Antonia Roberta Siino.

Sezione *Sociologia e storia della Croce Rossa* (attiva dal 2013). *Direttori*: Costantino Cipolla (Bologna) e Paolo Vanni (Firenze). *Consiglio Scientifico*: François Bugnion (*presidente* - CICR), Roger Durand (*presidente* - Société “Henry Dunant”), Giuseppe Armocida (Varese), Stefania Bartoloni (Roma III), Paolo Benvenuti (Roma III), Fabio Bertini (Firenze), Paola Binetti (Campus Bio-Medico, Roma), Ettore Calzolari (Roma I), Giovanni Cipriani (Firenze), Franco A. Fava (Torino), Carlo Focarelli (Perugia; LUISS), Edoardo Greppi (Torino), Gianni Iacovelli (Accademia di Storia dell'Arte Sanitaria, Roma), Giuseppe Palasciano (Bari), Jean-François Pitteloud (già CICR), Alessandro Porro (Brescia), Duccio Vanni (Firenze), Giorgio Zanchin (Padova). *Comitato Editoriale*: Giorgio Ceci (coordinatore), Filippo Lombardi (coordinatore), Massimo Aliverti, Nico Bortoletto, Luca Bottero, Virginia Brayda, Carolina David, Antonella Del Chiaro, Renato Del Mastro, Gerardo Di Ruocco, Boris Dubini, Alberto Galazzetti, Livia Giuliano, Laura Grassi, Veronica Grillo, Riccardo Romeo Jasinski, Pier Francesco Liguori, Maurizio Menarini, Maria Enrica Monaco, Gianluigi Nava, Marisella Notarnicola, Marcello Giovanni Novello, Raimonda Ottaviani, Isabella Pascucci, Francesco Rinaldi, Piero Ridolfi, Anastasia Siena, Calogera Tavormina, Silvana Valcavi Menozzi. *Segreteria Scientifica*: Alberto Ardissona (responsabile), Alessandro Fabbri (responsabile), Barbara Baccarini, Elena Branca, Giovanni Cerino Badone, Emanuele Cerutti, Alessandro D'Angelo, Carmela Anna Esposito, Simona Galasi, Sara Moggi, Paola Sposetti.

Paolo Benassi

Manuale del commissario di bordo

LABORATORIO SOCIOLOGICO



FRANCOANGELI

Manualistica, didattica,
divulgazione

La cura redazionale ed editoriale del volume è stata realizzata da Arianna Marastoni.

La traduzione dei testi è di:

Chapter 1: *Cruise Industry Overview Page* – Paola Canestrini

Chapter 2: *Living and Working on a Cruise Ship* – Sara Sbaragli

Chapter 3: *Managing Quality Service* – Carmela Anna Esposito

Chapter 4: *Administration/Accounting/Purser* – Alessandro Fabbri; Barbara Baccarini;
Giovanni Benasaglio

Chapter 5: *Cruise & Entertainment Production* – Flavia Atzori; Annalisa Plava

Chapter 6: *Food and Beverage Service* – Renato Ferrari

Chapter 7: *Food Production and Store* – Michele Bonazzi

Chapter 8: *Housekeeping and Laundry* – Edi Canestrini; Greta Baldani

In copertina: la nave Silver Wind attraversa il Tower Bridge, a Londra; per gentile
concessione di Silversea

Copyright © 2018 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

Ristampa	Anno
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	2018 2019 2020 2021 2022 2023 2024 2025 2026 2027

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sui diritti d'autore.

Sono vietate e sanzionate (se non espressamente autorizzate) la riproduzione in ogni modo e forma (comprese le fotocopie, la scansione, la memorizzazione elettronica) e la comunicazione (ivi inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo: la distribuzione, l'adattamento, la traduzione e la rielaborazione, anche a mezzo di canali digitali interattivi e con qualsiasi modalità attualmente nota od in futuro sviluppata).

Le fotocopie per uso personale del lettore possono essere effettuate nei limiti del 15% di ciascun volume dietro pagamento alla SIAE del compenso previsto dall'art. 68, commi 4 e 5, della legge 22 aprile 1941 n. 633. Le fotocopie effettuate per finalità di carattere professionale, economico o commerciale o comunque per uso diverso da quello personale, possono essere effettuate a seguito di specifica autorizzazione rilasciata da CLEARedi, Centro Licenze e Autorizzazioni per le Riproduzioni Editoriali (www.clearedi.org; e-mail autorizzazioni@clearedi.org).

Stampa: Digital Print Service srl, via Torricelli 9, 20090 Segrate (Mi)

Indice

Benvenuti a bordo	pag.	9
Ringraziamenti	»	11
1. Il mondo delle crociere. Una panoramica del settore	»	13
1.1 Breve profilo dell'industria delle crociere	»	13
1.2 Il settore delle crociere oggi: i principali attori	»	14
1.3 Applicazione della normativa federale ed internazionale sull'inquinamento del mare	»	16
1.4 Gli standard di protezione personale e sicurezza	»	18
1.5 Introduzione al <i>Vessel Sanitation Program</i> (Programma di sorveglianza igienico-sanitaria di bordo)	»	21
Sitografia di riferimento	»	25
2. Vivere e lavorare in una nave da crociera	»	29
2.1 Descrizione di una tipica nave da crociera e dell'organizzazione di bordo	»	29
2.2 Il piano nave	»	31
2.3 Servizi per l'equipaggio	»	32
2.4 Regolamento e norme di bordo	»	36
2.5 Come avere successo nella carriera a bordo	»	39
2.6 Entrare a fare parte della nave	»	41
2.7 Terminologia nautica di base	»	43
Sitografia di riferimento	»	44
3. Gestione di un servizio di qualità	»	45
3.1 Fornire un servizio eccellente	»	45
3.2 Come occuparsi del cliente: gli aspetti di base	»	47
3.3 Gli aspetti di base: esempi pratici	»	54
3.4 Comunicare con il cliente	»	54

3.5 Come usare il telefono	pag.	56
3.6 Quando il cliente è insoddisfatto	»	57
3.7 Altri aspetti relativi al servizio	»	59
Sitografia di riferimento	»	60
4. Amministrazione e Contabilità di bordo. Ufficio Commissario	»	61
4.1 Una varietà di posizioni	»	61
4.2 Il <i>Front Office</i> (Ufficio Ricevimento)	»	67
4.3 La libera pratica della nave. Procedure di dogana e immigrazione	»	83
4.4 Procedure Contabili e Finanziarie	»	92
4.5 L'amministrazione dell'equipaggio	»	106
4.6 Ricavi provenienti da spese passeggeri a bordo e vendita escursioni a terra	»	123
Sitografia di riferimento	»	132
5. Animazione e intrattenimento	»	134
5.1 Una panoramica dell'intrattenimento a bordo	»	134
5.2 Personale di animazione e d'intrattenimento	»	139
5.3 Il programma del giorno	»	150
5.4 Le attività per bambini e ragazzi	»	164
5.5 Escursioni a terra	»	169
Sitografia di riferimento	»	184
6. Servizio Ristorante e Bar	»	186
6.1 Organizzazione del ristorante e del bar	»	186
6.2 Sorveglianza igienico-sanitaria nel settore alimentazione e bevande	»	192
6.3 Le attrezzature del ristorante	»	196
6.4 Servizio di ristorazione tipico	»	198
6.5 Postazioni bar	»	206
6.6 Attrezzature: manutenzione e uso	»	208
6.7 Nozioni di base sulle bevande	»	213
6.8 Cristalleria nel bar	»	218
6.9 Responsabilità del bar nella vendita di bevande alcoliche	»	223
6.10 Procedure di servizio e tecniche di vendita bar	»	224
6.11 Merchandising del bar (attività promozionale del bar)	»	226
Sitografia di riferimento	»	227

7. Cucina e cambusa	pag.	229
7.1 Organizzazione del reparto cucina	»	229
7.2 Attrezzature e dotazioni da cucina: descrizione, manutenzione, pulizia ed uso	»	234
7.3 I principi base per cucinare	»	243
7.4 Assicurare la sicurezza alimentare durante i diversi procedimenti del Reparto Cucina	»	247
7.5 Operazioni essenziali di cucina sulle navi crociera	»	251
7.6 Il menù: considerazioni demografiche, nutrizionali e di bilancio	»	258
7.7 Il reparto cambusa	»	264
7.8 Come servire alimenti igienicamente sicuri	»	270
7.9 I Principi dell'HACCP (<i>Hazard Analysis Critical Control Point</i>)	»	285
7.10 Pratiche fito-sanitarie (I.P.M., <i>Integrated Pest Management</i>)	»	286
7.11 <i>Vessel Sanitation Program</i> e le ispezioni della nave	»	288
Sitografia di riferimento	»	289
8. Servizi cabina, pulizia e lavanderia (Housekeeping)	»	290
8.1 Organizzazione del reparto	»	290
8.2 Piano nave ponte per ponte	»	295
8.3 Prodotti chimici per la pulizia e nozioni di sicurezza sul lavoro	»	297
8.4. Procedure standard di pulizia	»	305
8.5 Il reparto Housekeeping	»	314
8.6 Prevenzione del Norovirus	»	316
8.7 Gestione della lavanderia di bordo	»	333
Bibliografia di riferimento	»	336
Sitografia di riferimento	»	336
Note sull'autore	»	341

Benvenuti a bordo

Dino Emanuelli nel suo libro *Benvenuti a Bordo* scritto negli Anni '80, descriveva i trasporti marittimi al tempo dei grandi transatlantici che solcavano il mare per attraversare l'oceano e portare passeggeri da Genova a Buenos Aires e New York all'inizio dell'industria crocieristica, definendo la nave da crociera come "la Regina del Mare".

Più di trent'anni dopo l'industria crocieristica si è profondamente trasformata da una vacanza esclusiva per ricchi pensionati a una esperienza unica dove al piacere di andare per mare e visitare porti esotici si è aggiunta l'emozione di vivere su navi che sono diventate vere e proprie città galleggianti.

Al tempo stesso la tipologia dei crocieristi è cambiata: dal pensionato abbiente che si poteva permettere di pagare profumatamente il prezzo del biglietto di viaggio, si è sostituito un passeggero più giovane, più attivo e molto attento a scegliere su Internet quelle crociere offerte a prezzi concorrenziali.

Da una vacanza di tipo elitario riservata a pochi fortunati la crociera si è trasformata in una vacanza destinata ad un pubblico molto più ampio e questo ha provocato una grande trasformazione nella costruzione di navi, di cui i cantieri italiani sono all'avanguardia.

Basti pensare a come era il *Love Boat* famoso per la serie televisiva e a come sono le ultime navi crociera. Il *Love Boat* era la tipica nave da crociera degli Anni '80 e portava circa 800 passeggeri e 350 persone di equipaggio.

Oggi le grandi navi da crociera possono portare fino a 6.000 passeggeri e necessitano di un equipaggio di almeno 2.000 persone.

La costruzione delle nuove navi da crociera è il risultato delle proiezioni di mercato effettuate dalle compagnie di navigazione che vedono il numero di crocieristi in continuo aumento. La popolarità della crociera ha visto un aumento di crocieristi medio annuale di circa il 30% passando in solo dieci anni da circa 14 milioni di crocieristi agli attuali 27 milioni.

Di conseguenza la costruzione di queste nuove grandi navi è in continuo aumento e al tempo stesso sta fiorendo la costruzione di navi di dimensioni minori per crociere di esplorazione e fluviali.

Questa trasformazione ha avuto importanti conseguenze nel mondo marittimo in quanto le società di crociera non hanno soltanto rafforzato i loro reparti vendita e marketing per essere più concorrenziali nella ricerca di passeggeri, ma anche i loro uffici equipaggi per la ricerca di personale.

Trovare personale preparato per imbarcare, è diventato sempre più difficile; se consideriamo una nave crociera “media” che porta 4.500 passeggeri e richiede almeno 1.500 marittimi, vediamo che mentre il numero di personale di Coperta e Macchina è rimasto più o meno simile ai numeri del *Love Boat*, è il personale alberghiero che si è moltiplicato.

Il servizio alberghiero di bordo comprende:

- La direzione;
- Il reparto commissari, contabilità e ricezione;
- Il reparto *Food and Beverage*: personale di cucina, ristorante e bar;
- Il reparto *Housekeeping*: servizio cabine e lavanderia;
- L'intrattenimento;
- Casino, Negozi, Spa, Escursioni.

A capo di tutti questi servizi troviamo il Capo Commissario di Bordo, che sulle navi estere viene chiamato con diverse terminologie, da *Hotel Director* a *General Manager Passenger Services*, ma le sue responsabilità sono le stesse.

La carriera di Commissario di Bordo è affascinante ed inizia dalla posizione di Allievo Commissario per culminare con quella di Capo Commissario, che è il vero e proprio Direttore di quell'Albergo Navigante che è la nave da crociera.

Questo Manuale si propone di essere una guida alla professione di Commissario di Bordo partendo da una panoramica dell'industria crocieristica attuale che copre tutti i settori di competenza del Commissario di Bordo, dall'Ufficio Ricevimento fino alla gestione del personale, passando attraverso la Cucina, la Ristorazione, l'Intrattenimento, il Casino, il Duty Free, e la Spa.

Poiché i servizi alberghieri sono in continua evoluzione, è possibile che vi possano essere dei cambiamenti dopo la pubblicazione di questo Manuale e invitiamo chiunque possa esserne interessato a comunicarceli, in modo da poter restare sempre aggiornati su questa materia e segnalarli in una ristampa del volume.

Ringraziamenti

Le informazioni contenute in questo manuale sono il frutto di una lunga esperienza di lavoro a bordo navi passeggeri e negli uffici di diverse compagnie di navigazione.

Sono anche il risultato di incontri professionali con tutta una serie di personaggi con cui ho avuto la fortuna di lavorare e che mi hanno praticamente insegnato la professione di commissario di bordo, sia con la pazienza dei marittimi più anziani e i suggerimenti dei colleghi, ma molto spesso con la ruvidezza dei capi reparto, veri e propri maestri di vita scorbutici e incontentabili.

Debbo molto ai vecchi Capi Commissari, Capi alloggi, Capi Cambusieri, Maestri di Casa, Capi Cuochi, Maître D's, ma anche agli amanuensi, ai tipografi, ai camerieri, ai garzoni di cucina e ai piccoli di camera che mi hanno insegnato la vita di bordo spesso a prezzo di imbarazzanti scherzi sulla mia inesperienza.

Ricordarli tutti sarebbe impossibile, molti ormai se ne sono andati e altri si godono la pensione sul mare delle Cinque Terre, di Riposto o di Torre del Greco, ma è in realtà a loro che questo manuale è dovuto, ben sapendo che ne troverebbero subito errori e inesattezze.

Tornando ai giorni nostri, vorrei particolarmente ricordare il Professor Costantino Cipolla dell'Università di Bologna che mi ha incoraggiato a pubblicare questo manuale e ne ha fatto curare la versione in italiano da un gruppo di studenti dell'Università partendo dalle mie dispense ed appunti in lingua inglese.

Un grazie di cuore alla dottoressa Arianna Marastoni che ne ha curato l'impaginazione e alla dottoressa Barbara Ciotola della Casa Editrice FrancoAngeli che ha intelligentemente coordinato la pubblicazione del manuale.

Last but not least, i dirigenti delle aziende che hanno sponsorizzato il manuale e che rivestono tutte un ruolo speciale dell'industria delle crociere:

Barbara Muckerman, Marian Vivian ed Elena Simonazzi della *Silversea Cruises*, leader nel settore delle crociere di gran lusso; Pierino Florida e Keith Wood di Ecolab i cui prodotti sono fondamentali nel mantenimento degli alti standard di pulizia e sanificazione di bordo; Dario Domenghini

della CMA Sistemi Antincendio, Centro di addestramento professionale per la sicurezza della gente di mare e Roberto Baciocchi del Gruppo Italiano Vini (GIV), fornitore di vini di qualità sulle navi crociera.

1. Il mondo delle crociere. Una panoramica del settore

Obiettivo di apprendimento: il capitolo 1 fornisce una panoramica della storia e lo sviluppo del settore delle crociere e le ragioni del suo successo.

Il capitolo familiarizza con le caratteristiche speciali, i servizi e i mercati delle compagnie più importanti e fornisce una panoramica delle norme di sicurezza delle moderne navi da crociera.

Alla fine di questo capitolo dovresti essere in grado di:

- Riassumere la storia del settore delle crociere e l'evoluzione delle tendenze recenti;
- Identificare le compagnie di crociera più importanti e le loro diverse caratteristiche;
- Comprendere le varie leggi internazionali in materia di sicurezza che regolano il settore;
- Discutere l'importanza della sicurezza alimentare sulle navi da crociera.

1.1 Breve profilo dell'industria delle crociere

All'interno del mercato delle vacanze, il settore crocieristico rappresenta la categoria in più rapida crescita e il suo tasso di crescita annuale di passeggeri è stato di oltre il 20% dal 1980. La più recente previsione segnala un aumento di crocieristi di più di 28 milioni di passeggeri all'anno, di cui circa 16 milioni sono provenienti dagli Stati Uniti. Negli ultimi vent'anni, il numero di europei che ha intrapreso una vacanza in crociera è triplicato con Inghilterra, Germania, Italia e Spagna in testa e recentemente stiamo assistendo all'esplosione del mercato crocieristico asiatico guidato dalla Cina.

1.1.1 La nascita della crociera moderna

Negli anni Settanta, due grandi eventi hanno contribuito a rendere il settore delle crociere una delle vacanze ambite. Il primo è stato il programma televisivo *The love boat*, che ha reso la crociera popolare in tutto il mondo, modificando la percezione che la crociera fosse solo per ricchi pensionati. L'altro consiste nella campagna di marketing della Carnival Cruise Line che si è concentrata sul motto "*Fun Ships*", rendendo le navi da crociera un luogo per divertirsi piuttosto che un viaggio per mare. Secondo gli esperti del settore crocieristico, questo è stato un rovesciamento totale del marketing delle crociere. Fino a quel momento la promozione delle crociere era stata guidata dalla scelta dei porti di scalo e le crociere erano state viste come adatte solo per persone anziane e facoltose. Ciò ha aperto un mercato completamente nuovo ed ha cambiato la percezione del consumatore, rendendo la crociera una vacanza divertente e accessibile per le masse.

1.2 Il settore delle crociere oggi: i principali attori

Negli ultimi vent'anni, abbiamo assistito ad una trasformazione del modo di costruire le navi da crociera. Il settore delle crociere non è più quello di una volta: si è passati da transatlantici di 30.000 tonnellate che trasportano poche centinaia di passeggeri, a mega-navi di 225.000 tonnellate che possono ospitare più di 5.000 crocieristi.

Questa trasformazione ha visto il passaggio dalle piccole cabine interne tipiche delle vecchie navi, ai moderni ed esclusivi appartamenti con terrazza sul mare; da una o al massimo due sale da pranzo a decine di ristoranti che offrono una varietà di menù tradizionali ed esotici, tra cui alcuni degni di essere segnalati nelle più famose guide culinarie internazionali. Dal vecchio gioco delle piastrelle ai più originali giochi acquatici tipo *wave-riding* e parchi acquatici, rock climbing, bowling e pattinaggio sul ghiaccio; dalle piccole palestre senza finestre a Spa di lusso di 6.000 metri quadrati.

Oltre ai computer e la tecnologia online, non conosciamo un settore che si è evoluto e trasformato così profondamente e rapidamente di quello crocieristico.

Oggi il settore crocieristico conta più di 450 navi da crociera, di cui la metà è controllata dai 3 principali marchi il cui quartier generale ha sede nel sud della Florida:

- **Carnival Group**
- **Royal Caribbean International**
- **NCL**

Il gruppo Carnival controlla il maggior numero di navi e di compagnie di crociera, tra cui al momento le seguenti:

Carnival Cruise Line, livello Contemporary
Aida Cruises, livello Contemporary
Costa Crociere, livello Contemporary
Cunard Line, livello Premium
Holland America Line, livello Premium
Iberojet, livello Contemporary
Princess Cruises, livello Premium
P&O Cruises, livello Contemporary
Seabourn Cruise Line, livello Lusso

Il gruppo Royal Caribbean controlla le seguenti compagnie ed è famosa per costruire le navi crociera più grandi:

Azamara Club Cruises, livello Lusso
Celebrity Cruises, livello Premium
Pullmantur, livello Contemporary
Royal Caribbean International, livello Contemporary
TUI Cruises, livello Contemporary

Il gruppo N.C.L. controlla le seguenti compagnie:

Norwegian Caribbean Line, livello Contemporary
Oceania Cruises, livello Premium
Orient Line, livello Contemporary
Regent 7-seas Line, livello Premium

Le altre più importanti compagnie di crociera sono:

Crystal Cruises, livello Premium
Disney Cruise Line, livello Premium
M.S.C. (Mediterranean Shipping Cruises) livello Contemporary
Silversea Cruises, livello Lusso

Esistono inoltre diverse compagnie specializzate in crociere fluviali e di esplorazione.

I principali cantieri navali sono in Europa:

- Finlandia (Turku, Wartsila);
- Francia (St. Nazaire);
- Germania (Meyer Werft);
- Italia (Fincantieri).

1.1.2 Classificazione delle navi da crociera

Il settore delle crociere non dispone di un sistema di classificazione delle navi simile a quello utilizzato nel settore alberghiero (***** 5 stelle, **** 4 stelle, ecc.).

Una classificazione comunemente accettata nell'ambiente crocieristico grazie al libro *Selling the Sea* dall'ex presidente della Carnival, Bob Dickinson, prende in considerazione quattro categorie principali:

- *Contemporary/Value*: comprende tutte le grandi navi da crociera di Carnival, Royal Caribbean e NCL destinate principalmente a chi intraprende la crociera per la prima volta e alla clientela più giovane;
- *Premium*: annovera quelle navi che offrono cabine più spaziose e servizi più personalizzati e sono destinate ad una clientela più esperta, come Celebrity, Princess e Holland America;
- *Luxury*: costose navi da 300 a 500 passeggeri che includono nel costo del biglietto tutte le bevande, le mance e spesso le escursioni nei porti di scalo. Sono famose per la ristorazione di alta classe e la qualità dei servizi di bordo come Seabourn e Silversea;
- *Specialty/Niche*: una varietà di viaggi specializzati che offrono crociere fluviali, itinerari inconsueti e crociere ecologiche normalmente su imbarcazioni più piccole (da 100 a 150 passeggeri).

1.3 Applicazione della normativa federale ed internazionale sull'inquinamento del mare

L'industria crocieristica è stata proattiva nello sforzo di ridurre al minimo ogni tipo di inquinamento in mare.

Attrezzature ambientali all'avanguardia sono installate a bordo della maggior parte delle imbarcazioni. Questi dispositivi includono: frantumatori per rifiuti alimentari e non, separatori di prodotti e loro riciclo, frantumatori per vetro, alluminio e cartone, inceneritori per i prodotti alimentari, cartone, carta ed altri sottoprodotti, nonché sofisticate apparecchiature in sala macchine per ridurre o eliminare lo scarico liquido.

La maggior parte delle linee di crociera e dei loro dipendenti, si impegnano ad eliminare ogni forma di inquinamento ambientale attraverso il miglioramento delle politiche, delle procedure e l'uso della tecnologia. Queste misure, oltre a garantire il rispetto delle rigorose leggi nazionali e internazionali che regolano le operazioni di bordo, sono di vitale importanza per preservare le acque su cui navighiamo.

La United States Coast Guard applica le leggi in materia su tutte le navi nazionali e internazionali che utilizzano i servizi dei porti degli Stati Uniti, mentre navigano in acque statunitensi.

Gli stati costieri applicano anche proprie normative ed hanno autorità simultanea su tutte le navi operanti nelle acque dello Stato. Ad esempio, il *Florida Department of Environmental Protection* e la California, utilizzano il loro *Department of Fish and Game* per far rispettare le leggi statali in tema di inquinamento.

Tra i meccanismi per l'applicazione delle leggi sull'inquinamento, figurano visite ed ispezioni di routine ed inaspettate da parte della Guardia Costiera per garantire il rispetto delle leggi federali ed internazionali. Sorveglianza satellitare, monitoraggio delle navi e ricognizione aerea rientrano all'interno di queste misure.

1.3.1 Protezione personale e sicurezza

Il settore delle crociere attribuisce la massima priorità alla sicurezza dei passeggeri e dell'equipaggio. Con più di 28 milioni di passeggeri ogni anno, le compagnie di crociera fanno tutto il possibile per garantire che i passeggeri viaggino sicuri e vivano una piacevole e divertente vacanza. Una nave da crociera è paragonabile ad un edificio sicuro con un sistema di sicurezza 24 ore su 24. Dal momento che una nave opera in un ambiente controllato, l'accesso deve essere rigorosamente regolato. Ogni persona a bordo di una nave da crociera, dal Comandante al personale di pulizia e tutti gli ospiti, sono registrati su un documento ufficiale. I passeggeri e l'equipaggio possono salire a bordo o sbarcare solo dopo aver attraversato i controlli di sicurezza. Una volta che la nave è in viaggio, l'accesso è strettamente limitato ai dipendenti documentati e passeggeri paganti.

La forza lavoro di una nave da crociera viene sottoposta a pre-screening. Lo *State Department* degli Stati Uniti sovrintende il rilascio di visti di lavoro per i cittadini stranieri che navigano con le navi in porti degli Stati Uniti. L'ambasciata degli Stati Uniti nel Paese originario del membro dell'equipaggio realizza un controllo sui suoi precedenti personali. Lo stesso viene effettuato dai Paesi dell'area Schengen, quando le navi toccano porti Schengen.

Le linee di crociera operano all'interno di un quadro giuridico molto rigoroso, che conferisce alle autorità sia federali che statali il diritto di investigare sui crimini commessi a bordo di navi da crociera.

Diversamente dalla maggior parte dei casi di criminalità a terra, l'FBI ha l'autorità di indagare e perseguire presunti crimini in acque internazionali che riguardano cittadini americani. Nel 1999, la maggior parte delle linee di crociera ha adottato uno standard di tolleranza zero per i reati commessi a

bordo. Nel raro caso in cui i reati si verificano a bordo, le linee di crociera relazionano e collaborano con le autorità di polizia competenti. La *U.S. Coast Guard* è competente per l'ispezione e l'applicazione delle norme di sicurezza internazionali per tutte le navi che fanno scalo nei porti degli Stati Uniti. Negli altri Paesi dove le navi fanno scalo, è la Guardia Costiera locale responsabile di tali controlli.

La crociera è una delle opzioni di vacanza più popolari, in gran parte a causa dei suoi eccellenti standard di sicurezza e l'alto livello di qualità del servizio offerto a bordo delle navi da crociera. Il settore delle crociere si è impegnato a fornire un ambiente sicuro per i passeggeri e l'equipaggio, lavorando con tutte le appropriate agenzie federali e statali per garantire la sicurezza ed il benessere di tutti i passeggeri e dell'equipaggio a bordo delle navi.

1.4 Gli standard di protezione personale e sicurezza

Il settore delle crociere mantiene un eccellente record di sicurezza. Secondo la *U.S. Coast Guard*, la crociera rappresenta oggi una delle modalità di trasporto più sicure e l'industria è costantemente impegnata a migliorare le sue procedure di sicurezza.

Nel 1996 la *U.S. Coast Guard* ha condotto uno approfondito studio sulla sicurezza, concludendo che il settore delle crociere è la forma più sicura di trasporto commerciale e che le iniziative internazionali di sicurezza intraprese dovrebbero migliorare ulteriormente i suoi record di sicurezza. La sicurezza è la priorità numero uno del settore crocieristico. L'industria si è impegnata per il funzionamento in sicurezza di tutte le navi da crociera nelle loro flotte. Il settore delle crociere è conforme a tutti gli standard dell'Organizzazione Marittima Internazionale (IMO) che disciplinano il funzionamento delle navi da crociera in tutto il mondo.

Questi regolamenti sono strettamente monitorati dagli Stati di bandiera e dalle autorità portuali.

Questi standard internazionali disciplinano progettazione, costruzione e gestione di navi di lungo corso e sono codificati nella *Convention for the Safety of Life at Sea* (Convenzione internazionale per la salvaguardia della vita umana in mare - SOLAS) e attraverso i suoi emendamenti.

Altre norme di sicurezza IMO adottate a livello internazionale sono: la Convenzione sulle norme relative a formazione, certificazione e servizio di guardia (*Standard of Training Certification and Watchkeeping*) inerente la formazione degli equipaggi per quanto riguarda la sicurezza, la Convenzione internazionale in linea di carico e il Codice Internazionale per il Management della Sicurezza (ISM) dell'IMO, che riguarda i codici obbligatori di uso.

Inoltre, il settore delle crociere collabora con la *U.S. Coast Guard* e altre nazioni marittime per garantire il viaggio sicuro dei passeggeri. Per garantire la conformità con SOLAS, la Guardia Costiera esamina ogni nuova nave da crociera quando entra per la prima di servizio in un porto. Successivamente, queste navi sono sottoposte a ispezioni trimestrali da parte della Guardia Costiera. Gli esami si soffermano lungamente sulla sicurezza della struttura antincendio e sulla preparazione dell'equipaggio. Inoltre, la guardia costiera controlla le esercitazioni antincendio ed abbandono nave condotte dall'equipaggio e dei test operativi vengono realizzati su apparecchiature chiave quali i sistemi di sterzo, le pompe da incendio e le pompe di sentina. La Guardia Costiera, poi, esamina attentamente le imbarcazioni e il loro funzionamento per il rispetto delle leggi e dei regolamenti ambientali internazionali. La Guardia Costiera può richiedere la correzione di eventuali carenze prima di consentire ad una nave di imbarcare passeggeri in qualsiasi porto.

Alcune compagnie di crociera hanno lavorato a stretto contatto con la Guardia Costiera e rappresentanti di altre nazioni marittime in IMO, al fine di attuare nuove normative internazionali più complete nel settore marittimo. Rigorosi emendamenti SOLAS, hanno richiesto importanti aggiornamenti in materia di sicurezza antincendio e sistemi completi di gestione della sicurezza sia per navi nuove sia per quelle già esistenti. Gli emendamenti SOLAS 1992 hanno reso necessario per le navi passeggeri l'aggiornamento della protezione antincendio e delle attrezzature antincendio, come l'installazione di illuminazione a terra, rilevatori di fumo e sprinkler automatici.

Di recente, alcune efficaci modifiche alla convenzione STCW sono molto complete e dettagliate. Questi regolamenti richiedono nuova formazione sulla sicurezza e l'impostazione di standard di sicurezza elevati per tutto l'equipaggio.

Inoltre, dal 1 luglio 1998, il rispetto del Codice ISM è diventato obbligatorio per le navi da crociera e per la prima volta, il ruolo di gestione a bordo e a terra, è specificato dalla regolamentazione internazionale. Il codice ISM, che impone a tutti gli operatori di navi di delineare chiaramente le responsabilità, ha avuto un effetto profondamente positivo sul miglioramento continuo della sicurezza delle navi.

1.4.1 Security

La massima priorità del settore delle crociere è quello di garantire la sicurezza della nave e dei suoi passeggeri, dell'equipaggio e delle imbarcazioni. L'industria ha un record invidiabile quando si tratta di *safety* e di *security* e nel 1995, uno studio indipendente ha sottolineato tale record preci-