# REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

| STANDARD FORMATIVO | |
|---|---|
| **Denominazione Qualificazione** | **Direttore tecnico di agenzia viaggi e turismo** |
| **Denominazione Standard Formativo** | **Direttore tecnico di agenzia viaggi e turismo** |
| **Durata percorso Formativo** | anni |
| **Livello EQF** | 5 |
| **Settore Economico Professionale** | SEP 23 - Servizi turistici |
| **Area di Attività** | ADA.23.03.03 - Progettazione e promozione di offerte di viaggio<br>ADA.23.03.04 - Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto di viaggi |
| **Processo** | Servizi di viaggio e accompagnamento |
| **Sequenza di processo** | Composizione ed erogazione di offerte turistiche |
| **Qualificazione regionale di riferimento** | Direttore tecnico di agenzia viaggi e turismo |
| **Descrizione qualificazione** | Il Direttore tecnico di agenzie di viaggio e turismo è il soggetto al quale è affidata la responsabilità tecnica dell'agenzia di viaggi; sovraintende alle attività aziendali, ne cura l'organizzazione, la programmazione e la promozione, gestendo le risorse umane; assolve alle funzioni di natura tecnico specialistica concernenti la produzione, l'organizzazione e l'intermediazione di viaggi e di altri prodotti turistici |
| **Referenziazione ATECO 2007** | N.79.11.00 - Attività delle agenzie di viaggio<br>N.79.12.00 - Attività dei tour operato |
| **Referenziazione ISTAT CP2011** | 1.3.1.8.0 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi alle imprese e alle persone<br>3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio |
| **Codice ISCED-F 2013** | 1015 Travel, tourism and leisure |
| **Ulteriori indicazioni per l'e-learning** | Conformemente all'Accordo n.21/181/CR5a/C17 del 3.11.2021 "Linee Guida sulle modalità di erogazione della formazione teorica, a distanza e in presenza, per le professioni/attività regolamentate la cui formazione è in capo alle Regioni e alle Province Autonome", è consentito l'utilizzo della modalità FAD (Formazione A Distanza) nel limite del 50% del monte ore teorico. Tale 50% può essere svolto interamente in modalità sincrona, oppure per i 4/5 in modalità sincrona (168 ore) e solo 1/5 in modalità asincrona (42 ore). Il Soggetto attuatore in sede di progettazione didattica del percorso formativo dovrà specificare la eventuale quota da svolgere in modalità asincrona nel rispetto delle disposizioni prima indicate, senza alcuna eccezione. |
| **Durata minima complessiva del percorso (ore)** | 600 |
| **Durata minima di aula (ore)** | 420 |
| **Durata minima laboratorio (ore)** | 0 |
| **Durata delle attività formative rivolte alle KC (ore)** | 0 |
| **Percentuale durata massima e-learning sincrona in rapporto alla durata d'aula** | 210 |
| **Percentuale durata massima e-learning asincrona in rapporto alla durata d'aula** | 0 |
| **Durata minima tirocinio curriculare** | 180 |

| | |
|---|---|
| **ore** | |
| **Durata minima tirocinio curriculare + Laboratorio (ore)** | 180 |
| **Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti** | Diploma di istruzione secondaria di secondo grado, rilasciato da una scuola statale o legalmente riconosciuta o parificata, conseguito anche all'estero purché ne sia valutata l'equivalenza da parte della competente autorità italiana. Possesso di attestazioni di conoscenza della lingua inglese e di una ulteriore lingua straniera a scelta. I requisiti linguistici sono costituiti dal possesso di due certificazioni di conoscenza delle lingue straniere, fra le quali la lingua inglese, pari o superiori al livello B2 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da enti certificatori riconosciuti, di cui al decreto del Ministero dell'istruzione, 12 dell'università e della ricerca 7 marzo 2012 (Requisiti per il riconoscimento della validità delle certificazioni delle competenze linguistico - comunicative in lingua straniera del personale scolastico). Per il candidato straniero, in aggiunta, è richiesta la certificazione di conoscenza della lingua italiana di livello B2 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR), rilasciata enti certificatori riconosciuti. Per il candidato madrelingua, invece, è data la possibilità di attestare la conoscenza della lingua madre producendo un titolo di studio equivalente almeno al diploma di scuola secondaria di secondo grado, conseguito nella lingua madre, indipendentemente dal Paese di nascita o nazionalità dei genitori purché ne sia valutata l'equivalenza da parte della competente autorità italiana. I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso o dimostrare l'attesa di rinnovo documentata dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno. |
| **Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/Moduli** | Il percorso formativo si articola in tre moduli: MODULO A – Assistenza e consulenza turistica della durata di 120 ore complessive corrispondente alla UC/UF 1 - Erogare il servizio di consulenza turistica) e alla UC/UF 2 - Fornire assistenza turistica. MODULO B – Gestione aziendale dell'agenzia di viaggi e turismo della durata di 180 ore complessive corrispondente alla UC/UF 3 - Effettuare la gestione di un'agenzia di viaggi e turismo MODULO C – Promozione dell'agenzia di viaggi e turismo e marketing turistico della durata di 120 ore complessive corrispondente alla UC/UF 4 - Effettuare la promozione delle attività di agenzia di viaggi e turismo. STAGE della durata di 180 ore complessive. Lo stage deve essere svolto prioritariamente presso agenzie di viaggio o tour operator ovvero, in carenza, presso strutture pertinenti (alberghi, villaggi turistici, campeggi). |
| **Requisiti minimi di risorse professionali** | Docenti qualificati, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. I docenti devono possedere un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Per i docenti impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, i predetti requisiti si riducono al possesso della sola documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente all'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento. |
| **Requisiti minimi di risorse strumentali** | È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati. |
| **Requisiti minimi di valutazione degli apprendimenti** | Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive previste dal percorso formativo. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. Le modalità di espletamento dell'esame sono altresì previste dall'Allegato 2 all'Accordo in Conferenza delle Regioni e Province Autonome di Trento e Bolzano del 16 marzo 2022 (22/48/CR10/C16-C17). Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificato di qualificazione professionale di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo" (ai sensi dell'articolo 2, comma 7, lettera e) del DM n. 1432 del 5 agosto 2021, nel rispetto degli elementi minimi definiti nell'Allegato 3 all' Accordo in Conferenza delle Regioni e Province Autonome di Trento e Bolzano del 16 marzo 2022 (22/48/CR10/C16-C17). |
| **Percentuale Assenza massima consentita** | 20 |
| **Percentuale Termine ultimo di inserimento (TUI)** | 20 |

| | |
|---|---|
| **Attestazione in esito** | Certificazione di qualifica professionale |
| **Normativa di riferimento** | Decreto del Ministro del Turismo 5 agosto 2021 n. 1432; Accordo in Conferenza delle Regioni e Province Autonome di Trento e Bolzano del 16 marzo 2022 - Repertorio Atti 22/48/CR10/C16-C17. |
| **Grado minimo d'istruzione previsto** | Diploma |
| **Età minima prevista in ingresso** | 18 anni |
| **Gestione dei crediti formativi** | È ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto. |
| **Eventuali ulteriori indicazioni** | CASI DI ESENZIONE DAL PERCORSO FORMATIVO: Sono esentati dall'obbligo di frequenza del percorso formativo e dall'esame coloro che sono in possesso di: a) un titolo di studio, post diploma di istruzione di secondo grado, rilasciato da istituto tecnico superiore ad indirizzo turistico; b) diploma di laurea magistrale con riferimento alla Classe LM49 - Progettazione e gestione dei sistemi turistici ed equipollenti rilasciato da un'università statale o legalmente riconosciuta o parificata ed equipollenti; c) Master universitario in ambito turistico; d) Dottorato presso un'università statale o legalmente riconosciuta o parificata in ambito turistico. ABILITAZIONE: Ai fini dell'abilitazione, al superamento dell'esame, l'interessato, in possesso del Certificato di qualificazione professionale di "Direttore di Agenzia di viaggio e turismo", deve presentare istanza di abilitazione (Allegato 4 all'Accordo del 16 marzo 2022 (22/48/CR10/C16-C17) all'esercizio dell'attività di Direttore tecnico di agenzia di viaggi e turismo all'Ufficio regionale preposto - Direzione Generale per le Politiche Culturali e il Turismo (codice 50 12 00) - corredata dalla documentazione necessaria. L'Ufficio preposto, previa verifica dei requisiti stabiliti dall'articolo 2 del DM n. 1432 del 5 agosto 2021, procede al rilascio dell'Attestato di abilitazione e all'iscrizione nell'elenco regionale dei Direttori tecnici di agenzia di viaggio e turismo. Il rilascio del certificato di qualificazione, in esito al percorso formativo copre esclusivamente il requisito formativo di cui all'art. 2, comma 3, lettera b) del D.M. 1432/2021. DISPOSIZIONI TRANSITORIE: Il presente standard formativo si applica ai procedimenti abilitativi avviati successivamente all'entrata in vigore del DM n. 1432 del 5 agosto 2021. Restano valide ed efficaci le abilitazioni all'esercizio dell'attività di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo precedentemente conseguite in base a disposizioni regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano entro i limiti previsti dalle precedenti disposizioni. Conformemente all'Accordo n.21/181/CR5a/C17 del 3.11.2021 "Linee Guida sulle modalità di erogazione della formazione teorica, a distanza e in presenza, per le professioni/attività regolamentate la cui formazione è in capo alle Regioni e alle Province Autonome", è consentito l'utilizzo della modalità FAD (Formazione A Distanza) nel limite del 50% del monte ore teorico. Tale 50% può essere svolto interamente in modalità sincrona, oppure per i 4/5 in modalità sincrona (168 ore) e solo 1/5 in modalità asincrona (42 ore). Il Soggetto attuatore in sede di progettazione didattica del percorso formativo dovrà specificare la eventuale quota da svolgere in modalità asincrona nel rispetto delle disposizioni prima indicate, senza alcuna eccezione. |
| **Composizione Standard Formativo** | Unità Formative |

**ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE**

1 - Erogare il servizio di consulenza turistica
2 - Fornire assistenza turistica
3 - Effettuare la gestione di un'agenzia di viaggi e turismo
4 - Effettuare la promozione dell'attività dell'agenzia di viaggi e turismo

| CORSI ANNUALITÀ | | |
|---|---|---|
| **Anno** | **Ore** | **Esame Intermedio** |
| **1° Anno** | **600** | **No** |

| DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1 | |
|---|---|
| **Denominazione unità formativa** | **Erogare il servizio di consulenza turistica** |
| **Livello EQF** | 5 |
| **Denominazione unità di competenza** | Erogare il servizio di consulenza turistica (3498) |
| **Descrizione della performance da osservare** | Fornire consulenza turistica |
| **Descrizione breve** | |
| **Abilità** | 1. Applicare criteri di selezione fornitori<br>2. Applicare procedure per contattate ambasciate e consolati<br>3. Applicare tecniche di analisi della domanda di servizi turistici<br>4. Applicare tecniche per l'analisi del mercato turistico<br>5. Applicare metodologie di analisi della ricettività alberghiera<br>6. Applicare criteri di pianificazione degli itinerari<br>7. Applicare le tipologie contrattuali a rilevanza turistica (viaggio, noleggio, trasporto...)<br>8. Applicare la normativa nazionale e comunitaria relativa al settore turistico<br>9. Definire tariffe, listini prezzo e promozioni<br>10. Applicare metodologie per definire le caratteristiche di pacchetti turistici<br>11. Applicare criteri di selezione degli itinerari |
| **Conoscenze** | 1. Normativa sui trasporti<br>2. Nozioni sui titoli di viaggio<br>3. Elementi di geografia del turismo<br>4. Principi e strumenti di analisi del mercato del turismo<br>5. Principi di tecnica turistica<br>6. Elementi di processi organizzativi dei pacchetti turistici<br>7. Elementi di diritto civile/commerciale/penale<br>8. Elementi di legislazione turistica<br>9. Principali procedure operative per l'individuazione dei fornitori<br>10. Principali tecniche di negoziazione per la gestione dei fornitori<br>11. Elementi di tecniche di pricing |
| **Durata minima di aula (ore)** | |
| **Durata minima tirocinio curriculare (ore)** | |
| **Note (eventuali)** | |

| DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2 | |
|---|---|
| **Denominazione unità formativa** | **Fornire assistenza turistica** |
| **Livello EQF** | 5 |
| **Denominazione unità di competenza** | Fornire assistenza turistica (3499) |
| **Descrizione della performance da osservare** | Fornire assistenza turistica |
| **Descrizione breve** | |
| **Abilità** | 1. Applicare gli elementi contrattuali per la tutela del consumatore<br>2. Applicare la normativa in materia di commercio elettronico<br>3. Applicare le tipologie di commercio elettronico<br>4. Applicare la normativa sulle assicurazioni turistiche (annullamento del viaggio/responsabilità dell'agenzia di viaggi)<br>5. Applicare procedure di gestione reclami<br>6. Applicare modalità di compilazione documenti di viaggio<br>7. Applicare procedure per la gestione della documentazione di viaggio<br>8. Applicare procedure di prenotazione servizi turistici<br>9. Applicare tecniche di interazione col cliente<br>10. Applicare modalità d'uso dei diversi sistemi di pagamento<br>11. Applicare le procedure di qualità del servizio<br>12. Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni)<br>13. Applicare tecniche di informazione dell'offerta turistica |
| **Conoscenze** | 1. Gamma di prodotti/servizi in vendita<br>2. Elementi di customer care<br>3. Nozioni in materia di tutela del consumatore<br>4. Nozioni di normativa, tipologie e forme di commercio elettronico<br>5. Elementi di normativa in materia di tutela della privacy<br>6. Elementi delle procedure per la presentazione di reclami<br>7. Elementi di normativa sulle assicurazioni turistiche<br>8. Procedure per la prenotazione di servizi di trasporto e soggiorno<br>9. Principali vettori di trasporto e modalità di prenotazione<br>10. Nozioni di qualità del servizio - customer satisfaction |
| **Durata minima di aula (ore)** | |
| **Durata minima tirocinio curriculare (ore)** | |
| **Note (eventuali)** | |

| DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3 | |
|---|---|
| **Denominazione unità formativa** | **Effettuare la gestione di un’agenzia di viaggi e turismo** |
| **Livello EQF** | 5 |
| **Denominazione unità di competenza** | Effettuare la gestione di un’agenzia di viaggi e turismo (3500) |
| **Descrizione della performance da osservare** | Gestire un'agenzia di viaggi |
| **Descrizione breve** | |
| **Abilità** | 1. Applicare tecniche di gestione del personale<br>2. Applicare tecniche per la selezione/formazione/valutazione del personale<br>3. Applicare modalità di coordinamento del lavoro<br>4. Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni<br>5. Applicare tecniche di pianificazione delle attività<br>6. Applicare tecniche di motivazione risorse umane<br>7. Applicare tecniche di budgeting<br>8. Utilizzare software gestione commerciale<br>9. Redigere budget/bilancio<br>10. Applicare tecniche del lavoro di rete |
| **Conoscenze** | 1. Elementi di contabilità aziendale<br>2. Elementi di informatica<br>3. Elementi di organizzazione aziendale<br>4. Elementi di psicologia del lavoro<br>5. Normativa delle agenzie di viaggio<br>6. Strumenti per la valutazione dei risultati<br>7. Elementi di gestione delle risorse umane<br>8. Principi e strumenti per la realizzazione di un piano aziendale<br>9. Elementi di normativa su tutela della salute e sicurezza dei lavoratori<br>10. Principi di contabilità (budget/bilancio) |
| **Durata minima di aula (ore)** | |
| **Durata minima tirocinio curriculare (ore)** | |
| **Note (eventuali)** | |

| DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4 | |
|---|---|
| **Denominazione unità formativa** | **Effettuare la promozione dell’attività dell’agenzia di viaggi e turismo** |
| **Livello EQF** | 5 |
| **Denominazione unità di competenza** | Effettuare la promozione dell’attività dell’agenzia di viaggi e turismo (3501) |
| **Descrizione della performance da osservare** | Promuovere l'agenzia di viaggi |
| **Descrizione breve** | |
| **Abilità** | 1. Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita<br>2. Applicare tecniche di segmentazione della clientela<br>3. Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività<br>4. Programmare iniziative di customer care<br>5. Applicare tecniche di comunicazione, promozione e commercializzazione dei servizi offerti (per mettere in atto strategie promozionali)<br>6. Predisporre materiali informativi<br>7. Applicare tecniche di interazione col cliente (es. visual merchandising |
| **Conoscenze** | 1. Elementi di marketing<br>2. Elementi di marketing turistico<br>3. Principi di psicologia della comunicazione e della vendita<br>4. Strategie di vendita<br>5. Modelli teorici di comunicazione<br>6. Tecniche e canali di promozione dei servizi di agenzia<br>7. Software applicativi e internet |
| **Durata minima di aula (ore)** | |
| **Durata minima tirocinio curriculare (ore)** | |
| **Note (eventuali)** | |