REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Qualificazione	**Operatore di agenzia di viaggio**
Denominazione Standard Formativo	**Operatore di agenzia di viaggio**
Durata percorso Formativo	1 anni
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 23 - Servizi turistici
Area di Attività	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	Operatore di agenzia di viaggio
Descrizione qualificazione	L'Operatore di agenzia di viaggio svolge le attività di consulenza e assistenza al cliente nel processo di scelta di un prodotto turistico fornendo informazioni e raccogliendo istanze e reclami. Si occupa, inoltre, della prenotazione e della vendita di servizi turistici o pacchetti all inclusive incassando, spesso, anche il corrispettivo dovuto. Si occupa, inoltre, della contrattualistica e della predisposizione di tutta la documentazione che accompagna la fase di vendita del servizio. Si avvale, durante il proprio lavoro, di appositi macchinari elettronici oltre ai normali pc e stampanti. Opera nell'area delle vendite. Presta servizio in qualità di dipendente presso agenzie di viaggio di qualsivoglia dimensione. Nello svolgimento del suo lavoro si raccorda con gli altri operatori dell'agenzia, con il titolare della stessa e, se necessario, con il Direttore tecnico di AdV, assumendosi la responsabilità dei propri compiti. Svolge il proprio lavoro prevalentemente a contatto con il pubblico.
Referenziazione ATECO 2007	N.79.11.00 - Attività delle agenzie di viaggio N.79.12.00 - Attività dei tour operator N.79.90.19 - Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio
Codice ISCED-F 2013	1015 Travel, tourism and leisure
Ulteriori indicazioni per l’e-learning	Secondo quanto previsto dalle disposizioni regionali in materia
Durata minima complessiva del percorso (ore)	300
Durata minima di aula (ore)	180
Durata minima laboratorio (ore)	0
Durata delle attività formative rivolte alle KC (ore)	20
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	120
Durata minima tirocinio curriculare ore	0

Durata minima tirocinio curriculare + Laboratorio (ore)	90
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività'. Non e' ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/Moduli	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'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. È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Operatore di agenzia di viaggio"
Percentuale Assenza massima consentita	20
Percentuale Termine ultimo di inserimento (TUI)	20
Attestazione in esito	Certificazione di qualifica professionale
Normativa di riferimento	
Grado minimo d'istruzione previsto	Licenza media
Età minima prevista in ingresso	16 anni
Gestione dei crediti formativi	E' 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	
Composizione Standard Formativo	Unità Formative

ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

1 - Accoglienza e assistenza al cliente
2 - Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria

3 - Gestione delle prenotazioni
4 - Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio
5 - Vendita dei pacchetti e servizi turistici

CORSI ANNUALITÀ		
Anno	**Ore**	**Esame Intermedio**
1° Anno	**300**	**No**

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	**Accoglienza e assistenza al cliente**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Accoglienza e assistenza al cliente (1)
Descrizione della performance da osservare	Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente
Descrizione breve	
Abilità	1. Assistere il cliente nella fruizione del servizio reso 2. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 3. Cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente 4. Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente 5. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 6. Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.)e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso
Conoscenze	1. Elementi di marketing dei servizi turistici 2. Principali sistemi operativi ed applicazioni software. 3. Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente 4. Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento 5. Terminologia di settore in lingua straniera 6. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto 7. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	**Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria (124)
Descrizione della performance da osservare	Attività di segreteria gestita in maniera efficace
Descrizione breve	
Abilità	1. Utilizzare strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.) 2. Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) 3. Provvedere all'organizzazione di trasferte di lavoro 4. Provvedere all'organizzazione di riunioni in presenza e a distanza (es. videoconferenza) 5. Curare il disbrigo di pratiche con banche, istituti di crediti, assicurazioni, ecc. 6. Curare il disbrigo di pratiche burocratiche 7. Applicare tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti in entrata ed uscita 8. Applicare tecniche di accoglienza della clientela
Conoscenze	1. Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio 2. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) 3. Elementi di amministrazione aziendale 4. Elementi di comunicazione interpersonale 5. Modulistica di tipo bancario e assicurativo 6. Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti 7. Principi di customer satisfaction 8. Struttura e criteri di redazione di testi
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	**Gestione delle prenotazioni**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestione delle prenotazioni (226)
Descrizione della performance da osservare	Prenotazioni effettuate evitando fenomeni di overbooking e aggiornando costantemente le disponibilità di servizio
Descrizione breve	
Abilità	1. Comunicare la disponibilità di servizio ai diversi canali di vendita e ai diversi fornitori 2. Effettuare il servizio di prenotazione avvalendosi di servizi innovativi e tradizionali 3. Fornire informazioni relative ai servizi propri e agli eventi di un dato territorio, anche in lingua straniera 4. Promuovere e vendere i servizi disponibili 5. Verificare la disponibilità di servizio consultando i diversi sistemi di prenotazione in uso
Conoscenze	1. Strategie e tecniche di revenue e yield management 2. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto 3. Offerta turistica globale e territoriale 4. Procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.) 5. Tecniche di promozione e vendita 6. Terminologia di settore in lingua straniera 7. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4	
Denominazione unità formativa	**Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio (334)
Descrizione della performance da osservare	Documenti di viaggio compilati in modo corretto e consegnati in maniera puntuale
Descrizione breve	
Abilità	1. Consegnare i documenti di viaggio al cliente 2. Controllare la validità e l'esattezza della documentazione 3. Preparare i documenti relativi alla prenotazione (voucher, biglietti aerei ecc.) 4. Raccogliere i documenti del cliente utili all'emissione dei titoli di viaggio (carte di identità, passaporti, ecc.)
Conoscenze	1. Normativa del settore turistico 2. Procedure di compilazione del preventivo al cliente 3. Tipologia di contratti di vendita di prodotti turistici 4. Tipologie di documenti di viaggio e loro caratteristiche
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.5	
Denominazione unità formativa	**Vendita dei pacchetti e servizi turistici**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Vendita dei pacchetti e servizi turistici (444)
Descrizione della performance da osservare	Pacchetti e servizi turistici rispondenti alle esigenze e richieste dei clienti
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di vendita dei servizi 2. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 3. Espletare le pratiche amministrative connesse alla vendita di pacchetti/servizi turistici (compilazione ed archiviazione documenti) 4. Consegnare il conto al cliente ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio 5. Elaborare soluzioni turistiche (viaggi personalizzati o pacchetti turistici) in base alle richieste del cliente 6. Fornire al cliente informazioni aggiuntive in merito agli itinerari dei viaggi proposti 7. Presentare/promuovere le diverse tipologie di trattamenti offerti 8. Interpretare tendenze e dinamiche del mercato turistico 9. Applicare tecniche di negoziazione
Conoscenze	1. Caratteristiche e tipologie dei prodotti a catalogo 2. Elementi di geografia turistica 3. Elementi di marketing dei servizi turistici 4. Mercato del turismo: attori, caratteristiche e tendenze 5. Normativa del settore turistico 6. Procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.) 7. Struttura dei pacchetti turistici 8. Tecniche di promozione e vendita 9. Terminologia di settore in lingua straniera 10. Tipologia di contratti di vendita di prodotti turistici 11. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	