

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Operatore di agenzia di viaggio
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
Durata minima complessiva del percorso (ore)	300
Durata minima di aula (ore)	180
Durata minima laboratorio (ore)	0
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	20
Durata massima DAD aula	210
Durata massima FAD aula	120
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	0
Durata minima stage + 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/segmenti	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 e di attestazione 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"
Grado minimo d'istruzione previsto	Licenza media
Età minima prevista	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	

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)
Risultato formativo atteso	Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Assistere il cliente nella fruizione del servizio reso2. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela3. Cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente4. Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente5. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio6. 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	<ol style="list-style-type: none">1. Elementi di marketing dei servizi turistici2. Principali sistemi operativi ed applicazioni software.3. Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente4. Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento5. Terminologia di settore in lingua straniera6. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto7. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Vincoli (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)
Risultato formativo atteso	Attività di segreteria gestita in maniera efficace
Abilità	<ol style="list-style-type: none">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 lavoro4. 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 burocratiche7. Applicare tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti in entrata ed uscita8. Applicare tecniche di accoglienza della clientela
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio2. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)3. Elementi di amministrazione aziendale4. Elementi di comunicazione interpersonale5. Modulistica di tipo bancario e assicurativo6. Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti7. Principi di customer satisfaction8. Struttura e criteri di redazione di testi
Vincoli (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Gestione delle prenotazioni
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestione delle prenotazioni (226)
Risultato formativo atteso	Prenotazioni effettuate evitando fenomeni di overbooking e aggiornando costantemente le disponibilità di servizio
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Comunicare la disponibilità di servizio ai diversi canali di vendita e ai diversi fornitori2. Effettuare il servizio di prenotazione avvalendosi di servizi innovativi e tradizionali3. Fornire informazioni relative ai servizi propri e agli eventi di un dato territorio, anche in lingua straniera4. Promuovere e vendere i servizi disponibili5. Verificare la disponibilità di servizio consultando i diversi sistemi di prenotazione in uso
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Strategie e tecniche di revenue e yield management2. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto3. Offerta turistica globale e territoriale4. Procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.)5. Tecniche di promozione e vendita6. Terminologia di settore in lingua straniera7. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Vincoli (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)
Risultato formativo atteso	Documenti di viaggio compilati in modo corretto e consegnati in maniera puntuale
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Consegnare i documenti di viaggio al cliente2. Controllare la validità e l'esattezza della documentazione3. 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	<ol style="list-style-type: none">1. Normativa del settore turistico2. Procedure di compilazione del preventivo al cliente3. Tipologia di contratti di vendita di prodotti turistici4. Tipologie di documenti di viaggio e loro caratteristiche
Vincoli (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)
Risultato formativo atteso	Pacchetti e servizi turistici rispondenti alle esigenze e richieste dei clienti
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare tecniche di vendita dei servizi2. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela3. 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'esercizio5. Elaborare soluzioni turistiche (viaggi personalizzati o pacchetti turistici) in base alle richieste del cliente6. Fornire al cliente informazioni aggiuntive in merito agli itinerari dei viaggi proposti7. Presentare/promuovere le diverse tipologie di trattamenti offerti8. Interpretare tendenze e dinamiche del mercato turistico9. Applicare tecniche di negoziazione
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Caratteristiche e tipologie dei prodotti a catalogo2. Elementi di geografia turistica3. Elementi di marketing dei servizi turistici4. Mercato del turismo: attori, caratteristiche e tendenze5. Normativa del settore turistico6. Procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.)7. Struttura dei pacchetti turistici8. Tecniche di promozione e vendita9. Terminologia di settore in lingua straniera10. Tipologia di contratti di vendita di prodotti turistici11. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Vincoli (eventuali)	