REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Direttore tecnico di agenzia viaggi e turismo**
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 23 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.23.03.03 - Progettazione e promozione di offerte di viaggio 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
Descrizione sintetica della 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 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 3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio
Regolamentata	SI

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Erogare il servizio di consulenza turistica (3498)
2. Fornire assistenza turistica (3499)
3. Effettuare la gestione di un'agenzia di viaggi e turismo (3500)
4. Effettuare la promozione dell'attività dell'agenzia di viaggi e turismo (3501)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Erogare il servizio di consulenza turistica**
Livello EQF	5
Risultato formativo atteso	Fornire consulenza turistica
Oggetto di osservazione	Le operazioni di consulenza turistica
Indicatori	Fornitura d'informazioni dettagliate e pianificazione Gestione delle necessità pratiche e pacchetti turistici Comunicazione efficace e analisi di mercato Risoluzione di problemi e definizione di tariffe Analisi del territorio Utilizzo di strumenti tecnologici per l'analisi della domanda Sviluppo di relazioni interpersonali e contatto con ambasciate
Abilità	1. Applicare criteri di selezione fornitori 2. Applicare procedure per contattate ambasciate e consolati 3. Applicare tecniche di analisi della domanda di servizi turistici 4. Applicare tecniche per l'analisi del mercato turistico 5. Applicare metodologie di analisi della ricettività alberghiera 6. Applicare criteri di pianificazione degli itinerari 7. Applicare le tipologie contrattuali a rilevanza turistica (viaggio, noleggio, trasporto...) 8. Applicare la normativa nazionale e comunitaria relativa al settore turistico 9. Definire tariffe, listini prezzo e promozioni 10. Applicare metodologie per definire le caratteristiche di pacchetti turistici 11. Applicare criteri di selezione degli itinerari
Conoscenze	1. Normativa sui trasporti 2. Nozioni sui titoli di viaggio 3. Elementi di geografia del turismo 4. Principi e strumenti di analisi del mercato del turismo 5. Principi di tecnica turistica 6. Elementi di processi organizzativi dei pacchetti turistici 7. Elementi di diritto civile/commerciale/penale 8. Elementi di legislazione turistica 9. Principali procedure operative per l'individuazione dei fornitori 10. Principali tecniche di negoziazione per la gestione dei fornitori 11. Elementi di tecniche di pricing
Referenziazione ISTAT CP2011	1.3.1.8.0 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi alle imprese e alle persone 3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Fornire assistenza turistica**
Livello EQF	5
Risultato formativo atteso	Fornire assistenza turistica
Oggetto di osservazione	Le operazioni di assistenza turistica
Indicatori	Applicazione di leggi e normative Gestione documentazione e prenotazioni Interazione efficace con il cliente Erogazione informazione sull'offerta turistica Assicurazione qualità servizio Ricerca dati e informazioni
Abilità	1. Applicare gli elementi contrattuali per la tutela del consumatore 2. Applicare la normativa in materia di commercio elettronico 3. Applicare le tipologie di commercio elettronico 4. Applicare la normativa sulle assicurazioni turistiche (annullamento del viaggio/responsabilità dell'agenzia di viaggi) 5. Applicare procedure di gestione reclami 6. Applicare modalità di compilazione documenti di viaggio 7. Applicare procedure per la gestione della documentazione di viaggio 8. Applicare procedure di prenotazione servizi turistici 9. Applicare tecniche di interazione col cliente 10. Applicare modalità d'uso dei diversi sistemi di pagamento 11. Applicare le procedure di qualità del servizio 12. Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni) 13. Applicare tecniche di informazione dell'offerta turistica
Conoscenze	1. Gamma di prodotti/servizi in vendita 2. Elementi di customer care 3. Nozioni in materia di tutela del consumatore 4. Nozioni di normativa, tipologie e forme di commercio elettronico 5. Elementi di normativa in materia di tutela della privacy 6. Elementi delle procedure per la presentazione di reclami 7. Elementi di normativa sulle assicurazioni turistiche 8. Procedure per la prenotazione di servizi di trasporto e soggiorno 9. Principali vettori di trasporto e modalità di prenotazione 10. Nozioni di qualità del servizio - customer satisfaction
Referenziazione ISTAT CP2011	1.3.1.8.0 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi alle imprese e alle persone 3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Effettuare la gestione di un’agenzia di viaggi e turismo**
Livello EQF	5
Risultato formativo atteso	Gestire un'agenzia di viaggi
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione di una agenzia di viaggi e turismo
Indicatori	Gestione del personale e loro sviluppo Coordinamento delle attività e valutazione delle prestazioni Pianificazione, budgeting e bilancio Utilizzo di software commerciale Creazione e gestione di reti di lavoro
Abilità	1. Applicare tecniche di gestione del personale 2. Applicare tecniche per la selezione/formazione/valutazione del personale 3. Applicare modalità di coordinamento del lavoro 4. Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni 5. Applicare tecniche di pianificazione delle attività 6. Applicare tecniche di motivazione risorse umane 7. Applicare tecniche di budgeting 8. Utilizzare software gestione commerciale 9. Redigere budget/bilancio 10. Applicare tecniche del lavoro di rete
Conoscenze	1. Elementi di contabilità aziendale 2. Elementi di informatica 3. Elementi di organizzazione aziendale 4. Elementi di psicologia del lavoro 5. Normativa delle agenzie di viaggio 6. Strumenti per la valutazione dei risultati 7. Elementi di gestione delle risorse umane 8. Principi e strumenti per la realizzazione di un piano aziendale 9. Elementi di normativa su tutela della salute e sicurezza dei lavoratori 10. Principi di contabilità (budget/bilancio)
Referenziazione ISTAT CP2011	1.3.1.8.0 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi alle imprese e alle persone 3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	**Effettuare la promozione dell’attività dell’agenzia di viaggi e turismo**
Livello EQF	5
Risultato formativo atteso	Promuovere l'agenzia di viaggi
Oggetto di osservazione	Le operazioni di promozione dell’attività dell’agenzia di viaggi e turismo
Indicatori	Definizione obiettivi di vendita Segmentazione clientela Pianificazione attività Programmazione customer care Comunicazione e promozione Predisposizione materiale informativo Interazione col cliente
Abilità	1. Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita 2. Applicare tecniche di segmentazione della clientela 3. Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività 4. Programmare iniziative di customer care 5. Applicare tecniche di comunicazione, promozione e commercializzazione dei servizi offerti (per mettere in atto strategie promozionali) 6. Predisporre materiali informativi 7. Applicare tecniche di interazione col cliente (es. visual merchandising
Conoscenze	1. Elementi di marketing 2. Elementi di marketing turistico 3. Principi di psicologia della comunicazione e della vendita 4. Strategie di vendita 5. Modelli teorici di comunicazione 6. Tecniche e canali di promozione dei servizi di agenzia 7. Software applicativi e internet
Referenziazione ISTAT CP2011	1.3.1.8.0 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi alle imprese e alle persone 3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio