

## REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
<b>Denominazione qualificazione</b>	<b>Direttore tecnico di agenzia viaggi e turismo</b>
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Settore Economico Professionale</b>	SEP 23 - Servizi turistici
<b>Area di Attività</b>	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
<b>Processo</b>	Servizi di viaggio e accompagnamento
<b>Sequenza di processo</b>	Composizione ed erogazione di offerte turistiche
<b>Descrizione sintetica della qualificazione</b>	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
<b>Referenziazione ATECO 2007</b>	N.79.11.00 - Attività delle agenzie di viaggio N.79.12.00 - Attività dei tour operator
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	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
<b>Regolamentata</b>	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**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Erogare il servizio di consulenza turistica</b>
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Descrizione della performance da osservare</b>	Fornire consulenza turistica
<b>Descrizione breve</b>	
<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare criteri di selezione fornitori</li> <li>2. Applicare procedure per contattate ambasciate e consolati</li> <li>3. Applicare tecniche di analisi della domanda di servizi turistici</li> <li>4. Applicare tecniche per l'analisi del mercato turistico</li> <li>5. Applicare metodologie di analisi della ricettività alberghiera</li> <li>6. Applicare criteri di pianificazione degli itinerari</li> <li>7. Applicare le tipologie contrattuali a rilevanza turistica (viaggio, noleggio, trasporto...)</li> <li>8. Applicare la normativa nazionale e comunitaria relativa al settore turistico</li> <li>9. Definire tariffe, listini prezzo e promozioni</li> <li>10. Applicare metodologie per definire le caratteristiche di pacchetti turistici</li> <li>11. Applicare criteri di selezione degli itinerari</li> </ul>
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Normativa sui trasporti</li> <li>2. Nozioni sui titoli di viaggio</li> <li>3. Elementi di geografia del turismo</li> <li>4. Principi e strumenti di analisi del mercato del turismo</li> <li>5. Principi di tecnica turistica</li> <li>6. Elementi di processi organizzativi dei pacchetti turistici</li> <li>7. Elementi di diritto civile/commerciale/penale</li> <li>8. Elementi di legislazione turistica</li> <li>9. Principali procedure operative per l'individuazione dei fornitori</li> <li>10. Principali tecniche di negoziazione per la gestione dei fornitori</li> <li>11. Elementi di tecniche di pricing</li> </ul>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	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
<b>Risultati attesi</b>	
<b>Attività</b>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	Fornire assistenza turistica
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Descrizione della performance da osservare</b>	Fornire assistenza turistica
<b>Descrizione breve</b>	
<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare gli elementi contrattuali per la tutela del consumatore</li> <li>2. Applicare la normativa in materia di commercio elettronico</li> <li>3. Applicare le tipologie di commercio elettronico</li> <li>4. Applicare la normativa sulle assicurazioni turistiche (annullamento del viaggio/responsabilità dell'agenzia di viaggi)</li> <li>5. Applicare procedure di gestione reclami</li> <li>6. Applicare modalità di compilazione documenti di viaggio</li> <li>7. Applicare procedure per la gestione della documentazione di viaggio</li> <li>8. Applicare procedure di prenotazione servizi turistici</li> <li>9. Applicare tecniche di interazione col cliente</li> <li>10. Applicare modalità d'uso dei diversi sistemi di pagamento</li> <li>11. Applicare le procedure di qualità del servizio</li> <li>12. Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni)</li> <li>13. Applicare tecniche di informazione dell'offerta turistica</li> </ul>
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Gamma di prodotti/servizi in vendita</li> <li>2. Elementi di customer care</li> <li>3. Nozioni in materia di tutela del consumatore</li> <li>4. Nozioni di normativa, tipologie e forme di commercio elettronico</li> <li>5. Elementi di normativa in materia di tutela della privacy</li> <li>6. Elementi delle procedure per la presentazione di reclami</li> <li>7. Elementi di normativa sulle assicurazioni turistiche</li> <li>8. Procedure per la prenotazione di servizi di trasporto e soggiorno</li> <li>9. Principali vettori di trasporto e modalità di prenotazione</li> <li>10. Nozioni di qualità del servizio - customer satisfaction</li> </ul>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	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
<b>Risultati attesi</b>	
<b>Attività</b>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Effettuare la gestione di un'agenzia di viaggi e turismo</b>
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Descrizione della performance da osservare</b>	Gestire un'agenzia di viaggi
<b>Descrizione breve</b>	
<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare tecniche di gestione del personale</li> <li>2. Applicare tecniche per la selezione/formazione/valutazione del personale</li> <li>3. Applicare modalità di coordinamento del lavoro</li> <li>4. Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni</li> <li>5. Applicare tecniche di pianificazione delle attività</li> <li>6. Applicare tecniche di motivazione risorse umane</li> <li>7. Applicare tecniche di budgeting</li> <li>8. Utilizzare software gestione commerciale</li> <li>9. Redigere budget/bilancio</li> <li>10. Applicare tecniche del lavoro di rete</li> </ul>
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di contabilità aziendale</li> <li>2. Elementi di informatica</li> <li>3. Elementi di organizzazione aziendale</li> <li>4. Elementi di psicologia del lavoro</li> <li>5. Normativa delle agenzie di viaggio</li> <li>6. Strumenti per la valutazione dei risultati</li> <li>7. Elementi di gestione delle risorse umane</li> <li>8. Principi e strumenti per la realizzazione di un piano aziendale</li> <li>9. Elementi di normativa su tutela della salute e sicurezza dei lavoratori</li> <li>10. Principi di contabilità (budget/bilancio)</li> </ul>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	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
<b>Risultati attesi</b>	
<b>Attività</b>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Effettuare la promozione dell'attività dell'agenzia di viaggi e turismo</b>
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Descrizione della performance da osservare</b>	Promuovere l'agenzia di viaggi
<b>Descrizione breve</b>	
<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita</li> <li>2. Applicare tecniche di segmentazione della clientela</li> <li>3. Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività</li> <li>4. Programmare iniziative di customer care</li> <li>5. Applicare tecniche di comunicazione, promozione e commercializzazione dei servizi offerti (per mettere in atto strategie promozionali)</li> <li>6. Predisporre materiali informativi</li> <li>7. Applicare tecniche di interazione col cliente (es. visual merchandising)</li> </ul>
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di marketing</li> <li>2. Elementi di marketing turistico</li> <li>3. Principi di psicologia della comunicazione e della vendita</li> <li>4. Strategie di vendita</li> <li>5. Modelli teorici di comunicazione</li> <li>6. Tecniche e canali di promozione dei servizi di agenzia</li> <li>7. Software applicativi e internet</li> </ul>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	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
<b>Risultati attesi</b>	
<b>Attività</b>	