

## 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; sovrintende 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 operato
<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	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Erogare il servizio di consulenza turistica (3498)</li> <li>2. Fornire assistenza turistica (3499)</li> <li>3. Effettuare la gestione di un'agenzia di viaggi e turismo (3500)</li> <li>4. Effettuare la promozione dell'attività dell'agenzia di viaggi e turismo (3501)</li> </ol>	

**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>Risultato formativo atteso</b>	Fornire consulenza turistica
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di consulenza turistica
<b>Indicatori</b>	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
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare criteri di selezione degli itinerari</li> <li>2. Applicare metodologie per definire le caratteristiche di pacchetti turistici</li> <li>3. Definire tariffe, listini prezzo e promozioni</li> <li>4. Applicare la normativa nazionale e comunitaria relativa al settore turistico</li> <li>5. Applicare le tipologie contrattuali a rilevanza turistica (viaggio, noleggio, trasporto...)</li> <li>6. Applicare criteri di pianificazione degli itinerari</li> <li>7. Applicare metodologie di analisi della ricettività alberghiera</li> <li>8. Applicare tecniche per l'analisi del mercato turistico</li> <li>9. Applicare tecniche di analisi della domanda di servizi turistici</li> <li>10. Applicare procedure per contattate ambasciate e consolati</li> <li>11. Applicare criteri di selezione fornitori</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di geografia del turismo</li> <li>2. Principi e strumenti di analisi del mercato del turismo</li> <li>3. Principi di tecnica turistica</li> <li>4. Elementi di processi organizzativi dei pacchetti turistici</li> <li>5. Elementi di diritto civile/commerciale/penale</li> <li>6. Elementi di legislazione turistica</li> <li>7. Normativa sui trasporti</li> <li>8. Nozioni sui titoli di viaggio</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> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>1.3.1.8.0 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi alle imprese e alle persone</p> <p>3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio</p>

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

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Fornire assistenza turistica</b>
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Risultato formativo atteso</b>	Fornire assistenza turistica
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di assistenza turistica
<b>Indicatori</b>	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
<b>Abilità</b>	<ol 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> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nozioni in materia di tutela del consumatore</li> <li>2. Nozioni di normativa, tipologie e forme di commercio elettronico</li> <li>3. Elementi di normativa in materia di tutela della privacy</li> <li>4. Elementi delle procedure per la presentazione di reclami</li> <li>5. Elementi di customer care</li> <li>6. Elementi di normativa sulle assicurazioni turistiche</li> <li>7. Procedure per la prenotazione di servizi di trasporto e soggiorno</li> <li>8. Principali vettori di trasporto e modalità di prenotazione</li> <li>9. Gamma di prodotti/servizi in vendita</li> <li>10. Nozioni di qualità del servizio - customer satisfaction</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.3.1.8.0 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi alle imprese e alle persone</li> <li>3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio</li> </ol>

**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>Risultato formativo atteso</b>	Gestire un'agenzia di viaggi
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di gestione di una agenzia di viaggi e turismo
<b>Indicatori</b>	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
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Applicare tecniche del lavoro di rete</li><li>2. Redigere budget/bilancio</li><li>3. Utilizzare software gestione commerciale</li><li>4. Applicare tecniche di budgeting</li><li>5. Applicare tecniche di motivazione risorse umane</li><li>6. Applicare tecniche di pianificazione delle attività</li><li>7. Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni</li><li>8. Applicare modalità di coordinamento del lavoro</li><li>9. Applicare tecniche per la selezione/formazione/valutazione del personale</li><li>10. Applicare tecniche di gestione del personale</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Normativa delle agenzie di viaggio</li><li>2. Elementi di organizzazione aziendale</li><li>3. Principi e strumenti per la realizzazione di un piano aziendale</li><li>4. Elementi di gestione delle risorse umane</li><li>5. Elementi di psicologia del lavoro</li><li>6. Elementi di normativa su tutela della salute e sicurezza dei lavoratori</li><li>7. Elementi di contabilità aziendale</li><li>8. Elementi di informatica</li><li>9. Strumenti per la valutazione dei risultati</li><li>10. Principi di contabilità (budget/bilancio)</li></ol>
<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

**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>Risultato formativo atteso</b>	Promuovere l'agenzia di viaggi
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di promozione dell'attività dell'agenzia di viaggi e turismo
<b>Indicatori</b>	Definizione obiettivi di vendita Segmentazione clientela Pianificazione attività Programmazione customer care Comunicazione e promozione Predisposizione materiale informativo Interazione col cliente
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Applicare tecniche di interazione col cliente (es. visual merchandising</li><li>2. Predisporre materiali informativi</li><li>3. Applicare tecniche di comunicazione, promozione e commercializzazione dei servizi offerti (per mettere in atto strategie promozionali)</li><li>4. Programmare iniziative di customer care</li><li>5. Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività</li><li>6. Applicare tecniche di segmentazione della clientela</li><li>7. Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elementi di marketing</li><li>2. Modelli teorici di comunicazione</li><li>3. Principi di psicologia della comunicazione e della vendita</li><li>4. Tecniche e canali di promozione dei servizi di agenzia</li><li>5. Software applicativi e internet</li><li>6. Elementi di marketing turistico</li><li>7. Strategie di vendita</li></ol>
<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