



# DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO

Settore ISFOL: 17 - TURISMO  
SubSettore ISFOL: 1701 - Agenzie e uffici turistici  
Codice Profilo: 1701115

## Descrizione

Si tratta di una professionalità, le cui caratteristiche sono normate a livello nazionale/regionale, che opera nel settore dell'attività delle agenzie di viaggio e assistenza turistica. Il Direttore tecnico di agenzie di viaggio e turismo è il soggetto al quale è affidata la responsabilità tecnica dell'agenzia; 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.

## Codice ISFOL (comparto)

1701 - Agenzie e uffici turistici

**Tipologia:** Qualifica Professionale

**Livello europeo qualifica:** V EQF

## Riferimenti normativi

Decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79 - articolo 20, comma 1;  
Accordo in Conferenza permanente per I rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome Rep. Atti n. 147/CSR del 04/08/2021;  
Decreto Ministeriale 5 agosto 2021 n. 1432, articolo 2, comma 7, lettera e);  
Linee guida in materia di "Direttore tecnico di agenzia di viaggi e turismo" (n. 22/48/CR10/C16-C17), attuative dell'Accordo n. 147/2021 sopra citato;  
Legge Regionale 20 dicembre 2016, n. 86 (Artt. 94, 95 e 97);  
D.P.G.R. 47/R/2018 (Art. 57);  
DGR n. 960 del 08/08/2022

## Obiettivi di competenza e relative aree di sapere(BASE)

Ord	obiettivi competenze	aree di sapere
1	EROGARE IL SERVIZIO DI CONSULENZA TURISTICA Essere in grado di: - applicare la normativa nazionale e comunitaria relativa al settore turistico - applicare le tipologie contrattuali a rilevanza turistica (viaggio, noleggio, trasporto....) - applicare criteri di pianificazione degli itinerari - applicare criteri di selezione degli itinerari - applicare metodologie per definire le	Elementi di diritto civile/commerciale/penale Elementi di legislazione turistica Elementi di geografia del turismo Principi e strumenti di analisi del mercato del turismo Normativa sui trasporti Nozioni sui titoli di viaggio Principi di tecnica turistica Elementi di processi organizzativi dei pacchetti turistici Principali procedure operative per la

	<p>caratteristiche di pacchetti turistici</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- applicare metodologie di analisi della ricettività alberghiera</li> <li>- applicare tecniche per l'analisi del mercato turistico</li> <li>- applicare tecniche di analisi della domanda di servizi turistici</li> <li>- definire tariffe, listini prezzo e promozioni</li> <li>- applicare procedure per contattare ambasciate e consolati</li> <li>- applicare criteri di selezione fornitori</li> </ul>	<p>individuazione dei fornitori</p> <p>Principali tecniche di negoziazione per la gestione dei fornitori</p> <p>Elementi di tecniche di pricing</p>
2	<p><b>EFFETTUARE LA PROMOZIONE DELL'ATTIVITA' DI VIAGGI E TURISMO</b></p> <p>Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita</li> <li>Applicare tecniche di segmentazione della clientela</li> <li>Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività</li> <li>Programmare iniziative di customer care</li> <li>Applicare tecniche di comunicazione, promozione e commercializzazione dei servizi offerti (per mettere in atto strategie promozionali)</li> <li>Predisporre materiali informativi</li> <li>Applicare tecniche di interazione col cliente (es. visual merchandising)</li> </ul>	<p>Elementi di marketing</p> <p>Modelli teorici di comunicazione</p> <p>Principi di psicologia della comunicazione e della vendita</p> <p>Tecniche e canali di promozione dei servizi di agenzia</p> <p>Software applicativi e internet</p> <p>Elementi di marketing turistico</p> <p>Strategie di vendita</p>

**Obiettivi di competenza e relative aree di sapere(TECNICO-PROFESSIONALI E TRASVERSALI)**

Ord	obiettivi competenze	aree di sapere
1	<p><b>FORNIRE ASSISTENZA TURISTICA:</b></p> <p>Essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Applicare gli elementi contrattuali per la tutela del consumatore</li> <li>Applicare la normativa in materia di commercio elettronico</li> <li>Applicare le tipologie di commercio elettronico</li> <li>Applicare la normativa sulle assicurazioni turistiche (annullamento del viaggio/responsabilità dell'agenzia di viaggi)</li> <li>Applicare procedure di gestione reclami</li> <li>Applicare modalità di compilazione documenti di viaggio</li> <li>Applicare procedure per la gestione della documentazione di viaggio</li> <li>Applicare procedure di prenotazione servizi turistici</li> <li>Applicare tecniche di interazione col cliente</li> <li>Applicare modalità d'uso dei diversi sistemi di pagamento</li> <li>Applicare tecniche di informazione dell'offerta turistica</li> </ul>	<p>Nozioni in materia di tutela del consumatore</p> <p>Nozioni di normativa, tipologie e forme di commercio elettronico</p> <p>Elementi di normativa in materia di tutela della privacy</p> <p>Elementi delle procedure per la presentazione di reclami</p> <p>Elementi di customer care</p> <p>Elementi di normativa sulle assicurazioni turistiche</p> <p>Procedure per la prenotazione di servizi di trasporto e soggiorno</p> <p>Principali vettori di trasporto e modalità di prenotazione</p> <p>Gamma di prodotti/servizi in vendita</p> <p>Nozioni di qualità del servizio - customer satisfaction</p>

	<p>Applicare le procedure di qualità del servizio</p> <p>Applicare tecniche di interazione col cliente</p> <p>Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni)</p>	
2	<p><b>EFFETTUARE LA GESTIONE DI UN'AGENZIA DI VIAGGI E TURISMO</b></p> <p>Essere in grado di:</p> <p>Applicare tecniche di gestione del personale</p> <p>Applicare tecniche per la selezione/formazione/valutazione del personale</p> <p>Applicare modalità di coordinamento del lavoro</p> <p>Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni</p> <p>Applicare tecniche di pianificazione delle attività</p> <p>Applicare tecniche di motivazione risorse umane</p> <p>Applicare tecniche di budgeting</p> <p>Utilizzare software gestione commerciale</p> <p>Redigere budget/bilancio</p> <p>Applicare tecniche del lavoro di rete</p>	<p>Normativa delle agenzie di viaggio</p> <p>Elementi di organizzazione aziendale</p> <p>Principi e strumenti per la realizzazione di un piano aziendale</p> <p>Elementi di gestione delle risorse umane</p> <p>Elementi di psicologia del lavoro</p> <p>Elementi di normativa su tutela della salute e sicurezza dei lavoratori</p> <p>Elementi di contabilità aziendale</p> <p>Elementi di informatica</p> <p>Strumenti per la valutazione dei risultati</p> <p>Principi di contabilità (budget/bilancio)</p>

**Durata minima (ore): 600**

### Requisiti di ingresso

	<b>Titoli di istruzione</b>	<b>Qualifiche professionali conseguite mediante percorso/i formativo/i</b>	<b>Eventuali altri requisiti aggiuntivi rispetto ai titoli di studio/formazione</b>
a)			<p>ALTRO Requisiti formativi: diploma di istruzione secondaria di secondo grado, rilasciato da una scuola statale o legalmente riconosciuta o parificata, conseguito anche all'estero purché ne sia valutata l'equivalenza da parte della competente autorità italiana (paragrafo 6 dell'Allegato 1 delle "Linee guida in materia di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo" (22/48/CR10/C16-C17) e al paragrafo 3 della DGR n. 960/2022; Per i requisiti soggettivi e linguistici si rinvia ai paragrafi 5 e 7 dell'Allegato 1) delle "Linee guida in materia di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo" (22/48/CR10/C16-C17) e al paragrafo 3 della</p>

**Sbocchi occupazionali**

Libera professione o attività dipendente

**Professionalità docente**

I docenti devono essere in possesso di esperienza almeno triennale didattica o professionale nella materia di riferimento

**Attrezzature e sussidi didattici****Note**

Requisiti di accesso al corso

Prima dell'iscrizione al corso l'ente di formazione e tenuto ad informare l'interessato che per ottenere l'abilitazione a Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo, oltre al superamento dell'esame finale, sarà necessario attestare il possesso dei requisiti indicati al successivo paragrafo 11. Procedura per l'abilitazione a direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo. Ai fini dell'ammissione al corso di formazione per Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo è necessario il possesso dei seguenti requisiti soggettivi, formativi e linguistici:

## 1) Requisiti soggettivi

a) maggiore età;

b) cittadinanza italiana o di uno Stato membro dell'UE, ovvero cittadinanza di un altro Stato congiuntamente alla posizione regolare con le disposizioni vigenti in materia di immigrazione e di lavoro.

## 2) Requisiti formativi

- diploma di istruzione secondaria di secondo grado, rilasciato da una scuola statale o legalmente riconosciuta o parificata, conseguito anche all'estero purché ne sia valutata l'equivalenza da parte della competente autorità italiana.

## 3) Requisiti linguistici

- possesso di attestazioni di conoscenza della lingua inglese e di una ulteriore lingua straniera a scelta.

I requisiti linguistici sono costituiti dal possesso di due certificazioni di conoscenza delle lingue straniere, fra le quali la lingua inglese, pari o superiori al livello B2 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da enti certificatori riconosciuti, di cui al decreto del Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca 7 marzo 2012 (Requisiti per il riconoscimento della validità delle certificazioni delle competenze linguistiche - comunicative in lingua straniera del personale scolastico).

Per il candidato straniero, in aggiunta, è richiesta la certificazione di conoscenza della lingua italiana di livello B2 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR), rilasciata da enti certificatori riconosciuti.

Per il candidato madrelingua, invece, è data la possibilità di attestare la conoscenza della lingua madre producendo un titolo di studio equivalente almeno al diploma di scuola secondaria di secondo grado, conseguito nella lingua madre, indipendentemente dal Paese di nascita o nazionalità dei genitori purché ne sia valutata l'equivalenza da parte della competente autorità italiana.

I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso o dimostrare l'attesa di rinnovo documentata dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno

I corsi di formazione per Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo hanno durata di 600 ore di cui 180 ore di stage.

Il 50% del monte ore teorico (210 ore) può essere erogato in modalità FAD (Formazione a distanza), di cui almeno 168 ore in modalità sincrona e al massimo 42 ore in modalità asincrona.

Per quanto riguarda le modalità di utilizzo e altri aspetti non disciplinati dalle Linee guida approvate dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome il 16.3.2022, in merito alla FAD si fa riferimento a quanto stabilito dalla DGR n.988 del 29/07/2019 e ss.mm.ii. (paragrafo B.1.4.1).

I docenti devono essere in possesso di esperienza almeno triennale didattica o professionale nella materia di riferimento.

LIVELLO EQF: 5 - tale riferimento è indicativo in attesa di attribuzione formale sulla base della procedura di referenziazione di cui al DM 8 gennaio 2018. (All 1 Linee guida in materia di "Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo" 22/48/CR10/C16-C17).