

600 023

ALLEGATO "3"

## STANDARD DI PERCORSO FORMATIVO QUALIFICAZIONE DI DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO

### 1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZA E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO:

Unità di Competenza	Unità di Risultati di Apprendimento
Consulenza turistica	Elementi di diritto civile, commerciale, penale e normativa di settore
	Erogare il servizio di consulenza turistica
Assistenza turistica	Tutela del consumatore e normativa sulla privacy
	Fornire assistenza turistica
Gestione dell'agenzia di viaggio e turismo	Gestire le risorse umane
	Sovrintendere la gestione amministrativa dell'agenzia di viaggio e turismo
	Sicurezza sul luogo di lavoro
Promozione dell'attività dell'agenzia di viaggio e turismo	Promuovere l'attività dell'agenzia di viaggio e turismo

### 2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 5

### 3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO:

- Maggiore età.
- 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.

#### Conoscenza linguistica:

- Per i cittadini italiani, 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 linguistico - comunicative in lingua straniera del personale scolastico).
- Per i cittadini stranieri, è indispensabile la conoscenza della lingua italiana almeno al livello B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.
- Il candidato madrelingua potrà 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.

#### Permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari:

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

Prima dell'iscrizione al corso, è cura dell'ente di formazione informare l'interessato che, per ottenere

l'attestato di abilitazione di Direttore Tecnico di agenzia di viaggi e turismo, oltre al superamento dell'esame finale, sarà necessario essere in possesso degli ulteriori requisiti di cui all'art. 2 del D.M. n. 1432/2021 e, segnatamente, dei requisiti soggettivi di:

- godimento dei diritti civili e politici;

- assenza di condanne per reati commessi con abuso di una professione, arte, industria, commercio o mestiere o con violazione dei doveri ad essi inerenti, che comportino l'interdizione o la sospensione dagli stessi, ai sensi degli artt. 31 e 35 del codice penale;

- assenza di misure di prevenzione, ai sensi dell'art. 67, comma 1, lett. a), del decreto legislativo 6 settembre 2011 n. 159.

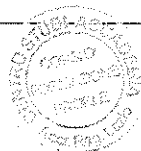
#### 4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME:

N.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
1.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementi di diritto civile, commerciale, penale</li> <li>- Elementi di legislazione turistica</li> <li>- Normativa sui trasporti</li> <li>- Nozioni sui titoli di viaggio</li> </ul>	<p><i>Elementi di diritto civile, commerciale, penale e normativa di settore</i></p>	10	Max 5	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, solo in presenza di evidenze relative a coerenti apprendimenti formali o a percorsi teorico-pratici, conclusi da valutazione degli apprendimenti di parte seconda
2.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementi di geografia del turismo</li> <li>- Principi e strumenti di analisi del mercato del turismo</li> <li>- Principi di tecnica turistica</li> <li>- Elementi di processi organizzativi dei pacchetti turistici</li> <li>- Principali procedure operative per la individuazione dei fornitori</li> <li>- Principali tecniche di negoziazione per la gestione dei fornitori</li> <li>- Elementi di tecniche di pricing</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Applicare la normativa nazionale e comunitaria relativa al settore turistico</li> <li>- Applicare le tipologie contrattuali a rilevanza turistica (viaggio, noleggio, trasporto...)</li> <li>- Applicare criteri di pianificazione degli itinerari</li> <li>- Applicare criteri di selezione degli itinerari</li> <li>- Applicare metodologie per definire le caratteristiche di pacchetti turistici</li> <li>- Applicare metodologie di analisi della ricettività alberghiera</li> <li>- Applicare tecniche per l'analisi del mer-</li> </ul>	<p><i>Erogare il servizio di consulenza turistica</i></p>	50	Max 25	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali



Dr. ssa Anna Maria Costa  
*Anna Maria Costa*

N.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	cato turistico - Applicare tecniche di analisi della domanda di servizi turistici - Definire tariffe, listini prezzo e promozioni - Applicare procedure per contattare ambasciate e consolati - Applicare criteri di selezione fornitori				
3.	<b>Conoscenze</b> - Nozioni in materia di tutela del consumatore - Nozioni di normativa, tipologie e forme di commercio elettronico - Elementi di normativa in materia di tutela della privacy	<i>Tutela del consumatore e normativa sulla privacy</i>	10	Max 5	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, solo in presenza di evidenze relative a coerenti apprendimenti formali o a percorsi teorico-pratici, conclusi da valutazione degli apprendimenti di parte seconda
4.	<b>Conoscenze</b> - Elementi delle procedure per la presentazione di reclami - Elementi di customer care - Elementi di normativa sulle assicurazioni turistiche - Procedure per la prenotazione di servizi di trasporto e soggiorno - Principali vettori di trasporto e modalità di prenotazione - Gamma di prodotti/servizi in vendita - Nozioni di qualità del servizio – customer satisfaction  <b>Abilità</b> - Applicare gli elementi contrattuali per la tutela del consumatore - Applicare la normativa in materia di commercio elettronico - Applicare le tipologie di commercio elettronico - Applicare la normativa sulle assicurazioni turistiche (annullamento del viaggio/responsabilità dell'agenzia di viaggi) - Applicare procedure di gestione reclami - Applicare modalità di compilazione documenti di viaggio - Applicare procedure per la gestione della documentazione di viaggio - Applicare procedure di prenotazione servizi turistici	<i>Fornire assistenza turistica</i>	50	Max 25	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali



*Handwritten signature*

N.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<ul style="list-style-type: none"> <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> <li>- Applicare le procedure di qualità del servizio</li> <li>- Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni)</li> </ul>				
5.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementi di organizzazione aziendale</li> <li>- Elementi di gestione delle risorse umane</li> <li>- Elementi di psicologia del lavoro</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Applicare tecniche di gestione del personale</li> <li>- Applicare tecniche per la selezione, formazione, valutazione del personale</li> <li>- Applicare modalità di coordinamento del lavoro</li> <li>- Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni</li> <li>- Applicare tecniche di pianificazione delle attività</li> <li>- Applicare tecniche di motivazione risorse umane</li> <li>- Applicare tecniche del lavoro di rete</li> </ul>	<i>Gestire le risorse umane</i>	80	Max 40	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali
6.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Normativa delle agenzie di viaggio</li> <li>- Principi e strumenti per la realizzazione di un piano aziendale</li> <li>- Elementi di contabilità aziendale</li> <li>- Elementi di informatica</li> <li>- Strumenti per la valutazione dei risultati</li> <li>- Principi di contabilità (budget/bilancio)</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Applicare tecniche di budgeting</li> <li>- Utilizzare software gestione commerciale</li> <li>- Redigere budget/bilancio</li> </ul>	<i>Sovrintendere la gestione amministrativa dell'agenzia di viaggi e turismo</i>	92	Max 46	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, solo in presenza di evidenze relative a coerenti apprendimenti formali o a percorsi teorico-pratici, conclusi da valutazione degli apprendimenti di parte seconda
7.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementi di marketing</li> <li>- Modelli teorici di comunicazione</li> <li>- Principi di psicologia della comunicazione e della vendita</li> <li>- Tecniche e canali di promozione dei servizi di agenzia</li> <li>- Software applicativi e internet</li> </ul>	<i>Promuovere l'attività dell'agenzia di viaggi e turismo</i>	120	Max 60	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali

N.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementi di marketing turistico</li> <li>- Strategie di vendita</li> </ul> <p><b>Abilità</b></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>				
8.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e applicazione delle norme di sicurezza</li> <li>- Gli obblighi del datore di lavoro e del lavoratore</li> <li>- Dispositivi di protezione individuali</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Applicare i protocolli di prevenzione e riduzione del rischio professionale</li> </ul>	<i>Sicurezza sul luogo di lavoro</i>	8	Max 4	Amnesso credito di frequenza con valore a priori, riconosciuto a chi ha già svolto, con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale), il corso conforme all'Accordo Stato – Regioni del 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori, ai sensi dell'art. 37, comma 2 del D.lgs. 81/2008
<b>DURATA TOTALE</b>			<b>420</b>	<b>Max 210</b>	

#### 5. TIROCINIO CURRICULARE:

Durata: 180 ore, da svolgere prioritariamente presso agenzie di viaggio o tour operator ovvero, in carenza, presso strutture pertinenti (alberghi, villaggi turistici, campeggi).

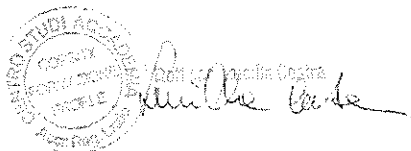
#### 6. UNITA' DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE:

–

#### 7. METODOLOGIA DIDATTICA:

Le Unità di risultati di apprendimento, vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva.

Il 50% del monte ore teorico (210 ore) può essere erogato in modalità "FaD" (Formazione a distanza), conformemente alle vigenti Linee guida in materia, di cui almeno 168 ore in modalità sincrona e, al massimo 42 ore, in modalità asincrona.



#### **8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI:**

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti, per singola Unità di risultati di apprendimento.

#### **9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI:**

- Credito di ammissione: -- .
- Crediti di frequenza: la percentuale massima riconoscibile è il 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; il 100% sul tirocinio curriculare, al netto degli eventuali crediti con valore a priori.

#### **10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI:**

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento; presenza di aule e laboratori adeguatamente attrezzati.

#### **11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE:**

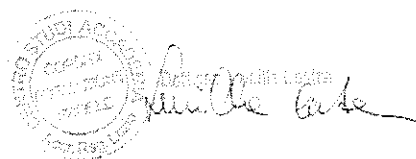
Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. Eventuali crediti formativi riconosciuti, sono computati ai fini del calcolo delle ore di frequenza, come ore di effettiva presenza.

L'esame è organizzato dall'ente di formazione che ha curato il corso ed è gestito secondo i principi di trasparenza e tracciabilità delle procedure ai sensi del decreto legislativo n.13 del 16 gennaio 2013. La Regione provvede alla definizione della composizione delle commissioni d'esame, nel rispetto della propria regolamentazione e della normativa vigente in materia.

Le modalità di espletamento dell'esame sono effettuate conformemente a quanto previsto dalle Linee guida regionali relative alla professione di "Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo", approvate con Deliberazione di Giunta regionale.

#### **12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO:**

"Attestato di qualificazione di Direttore di agenzia di viaggio e turismo" ai sensi dell'articolo 2, comma 7, lettera e) del DM n. 1432 del 5 agosto 2021, redatto conformemente al modello allegato alle Linee guida regionali relative alla professione di "Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo", approvate con Deliberazione di Giunta regionale.



The image shows an official circular stamp of the Regione Siciliana, Direzione Regionale Turismo e Ospitalità. The stamp contains the text: "REGIONE SICILIANA", "DIREZIONE REGIONALE TURISMO E OSPITALITÀ", "Piazza Duomo, 1 - 90121 Catania", and "Tel. 095 2411111". To the right of the stamp is a handwritten signature in black ink.