

LINEE GUIDA REGIONALI PER L'EROGAZIONE DEI PERCORSI FORMATIVI PER "DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO", IN ATTUAZIONE DELLA LEGGE REGIONALE 30 APRILE 2019 N. 17 "DISCIPLINA DELLE AGENZIE DI VIAGGI E TURISMO" E SS.MM.II (ART. 12), DEL D.M. 5 AGOSTO 2021 E DELLE LINEE GUIDA IN MATERIA DI DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO ADOTTATE IN CONFERENZA DELLE REGIONI DEL 16 MARZO 2022

1. Descrizione della figura professionale

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.

Referenziazioni statistiche

CODICE CP 2011	1.3.1.8.0 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi alle imprese e alle persone 3.4.1 – Professioni tecniche delle attività turistiche, ricettive e assimilate 3.4.1.4. – Agenti di viaggio
CODICE ATECO 2007	79.1 – Attività delle agenzie di viaggio e dei tour operator
ATLANTE NAZIONALE DEL LAVORO E DELLE QUALIFICAZIONI	SETTORE ECONOMICO-PROFESSIONALE Servizi turistici
	PROCESSO DI LAVORO Servizi di viaggio e accompagnamento
	AREE DI ATTIVITA' 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
LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE	5 (tale riferimento è indicativo in attesa di attribuzione formale sulla base della procedura di referenziazione di cui al DIM 8 gennaio 2018)

L'abilitazione all'esercizio dell'attività di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo è rilasciata previo accertamento del possesso dei requisiti soggettivi, formativi e linguistici stabiliti dal decreto del Ministro del turismo 5 agosto 2021 (Requisiti professionali a livello nazionale dei direttori tecnici delle agenzie di viaggio e turismo)."

2. Destinatari dei corsi di formazione

I corsi di formazione per la qualificazione di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo di cui all'articolo 2 del DM n. 1432 del 5 agosto 2021 sono rivolti ai soggetti interessati a ottenere l'abilitazione all'esercizio dell'attività. L'abilitazione è rilasciata dalle Regione previo accertamento del possesso di determinati requisiti soggettivi, formativi e linguistici, ed è valida su tutto il territorio nazionale.

3. Requisiti di accesso al corso

Ai fini dell'accesso 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.

Prima dell'iscrizione al corso **sarà cura dell'ente di formazione informare l'interessato** che, per ottenere l'attestato di abilitazione di Direttore Tecnico di agenzia di viaggi e turismo che sarà rilasciato dalla Regione o Provincia autonoma, oltre al superamento dell'esame finale, sarà necessario essere in possesso degli ulteriori requisiti di cui all'art. 2 del DM 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 codice penale;
- assenza di misure di prevenzione, ai sensi dell'art. 67, comma 1, lett. a), del decreto legislativo 6 settembre 2011 n. 159.

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, 12 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 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 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

Il possesso delle certificazioni attestanti i "requisiti formativi" e i "requisiti linguistici" si intende alla data di iscrizione al corso di formazione ed è cura dell'organismo formativo conservarne la dovuta dimostrazione ai fini dei controlli da parte dell'amministrazione.

4. Casi di esenzione dal percorso formativo e dall'esame

Sono esentati dall'obbligo di frequenza del percorso formativo e dall'esame coloro che sono in possesso di:

- a) un titolo di studio, post diploma di istruzione di secondo grado, rilasciato da Istituto Tecnico Superiore ad indirizzo turistico;
- b) diploma di laurea magistrale con riferimento alla Classe LM49 - Progettazione e gestione dei sistemi turistici ed equipollenti rilasciato da un'università statale o legalmente riconosciuta o parificata;
- c) Master universitario in ambito turistico;
- d) Dottorato presso un'università statale o legalmente riconosciuta o parificata in ambito turistico.

5. Articolazione del percorso

La durata del percorso è di 600 ore di cui almeno 180 ore di stage.

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

Il percorso formativo si articola in tre moduli:

MODULO	DENOMINAZIONE	DURATA	Competenze di Riferimento
MODULO A	Assistenza e consulenza turistica	120 ore	COMPETENZA 1 Erogare il servizio di consulenza turistica COMPETENZA 2 Fornire assistenza turistica
MODULO B	Gestione aziendale dell'agenzia di viaggi e turismo	180 ore	COMPETENZA 2 Fornire assistenza turistica COMPETENZA 3 Effettuare la gestione di

			un'agenzia di viaggi e turismo
MODULO C	Promozione dell'agenzia di viaggi e turismo e marketing turistico	120 ore	COMPETENZA 4 Effettuare la promozione dell'attività dell'agenzia di viaggi e turismo
STAGE		180 ore	
TOTALE		600 ore	

Lo stage è da svolgere prioritariamente presso agenzie di viaggio o tour operator ovvero, in carenza, presso strutture pertinenti (alberghi, villaggi turistici, campeggi).

L'articolazione didattica dei corsi deve essere definita coerentemente all'articolazione del percorso in competenze, abilità e conoscenze prevista nell'Allegato 1 delle Linee guida nazionali del 16.3.2022¹, di cui **all'Allegato 1** al presente atto.

6. Soggetti attuatori

I corsi di formazione di cui al presente atto sono erogati da organismi formativi accreditati ai sensi della D.G.R. 195/2012 e s.m.i. e DGR n.1474 del 2 agosto 2018 e DGR n.358 del 26 febbraio 2019 e s.m.i. e/o specificamente autorizzati ai sensi del quadro normativo vigente.

Tutti i percorsi formativi erogati dai soggetti di cui sopra dovranno essere previamente riconosciuti e autorizzati dalla Regione. In particolare, trattasi principalmente di interventi formativi autonomamente finanziati, la cui autorizzazione e gestione compete alla Regione Puglia - Sezione Formazione, sulla base delle disposizioni adottate con DGR 29 maggio 2018, n. 879.

7. Formatori

I formatori devono essere in possesso di adeguata e specifica preparazione teorica e/o pratica. Almeno il 70% delle attività di docenza deve essere erogato da esperti con almeno 5 anni di esperienza nell'attività professionale oggetto di insegnamento. I docenti delle materie teoriche dovranno essere in possesso di titolo di laurea coerente con l'oggetto dell'insegnamento ovvero di titolo di istruzione superiore di secondo grado e abilitazione all'insegnamento della materia.

8. Riconoscimento crediti formativi

In coerenza con le normative vigenti in materia, potranno essere riconosciuti crediti formativi a coloro che intendano accedere al corso per direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo al fine di valorizzare le competenze da questi comunque acquisite attraverso esperienza professionale e/o titoli pregressi.

¹ Linee guida in materia di "Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo" (22/48/CR10/C16-C17) adottate in Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome del 16/03/2022.

Le modalità operative per la procedura di riconoscimento e quantificazione del credito formativo, da espletare nella fase di iscrizione al percorso, saranno definite con successivo provvedimento della Sezione Formazione.

Il credito non potrà, comunque superare il 50% del monte ore complessivo del percorso.

9. Attestazione di frequenza in esito al percorso formativo

Nello svolgimento del percorso formativo, il soggetto attuatore dovrà garantire l'attuazione di periodiche verifiche dell'apprendimento.

Ai fini dell'accesso all'esame finale, sarà rilasciato un attestato di frequenza a coloro che avranno frequentato almeno l'80% delle ore complessive e conseguito positivamente le verifiche in itinere dell'apprendimento relativamente alle ore frequentate.

10. Esame finale

Per conseguire l'abilitazione è previsto un esame finale volto a verificare l'acquisizione delle competenze tecnico professionali della figura, intese come obiettivi di apprendimento del corso; esso 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. Accedono all'esame i soggetti che hanno frequentato almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo.

I crediti formativi riconosciuti sono computati ai fini del calcolo delle ore di frequenza come ore di effettiva presenza

Le modalità di espletamento dell'esame sono definite in coerenza con l'Allegato 2 all'Accordo in Conferenza delle Regioni e Province Autonome di Trento e Bolzano del 16.3.2022.

La nomina delle commissioni d'esame, la gestione degli esami di abilitazione e la procedura di rilascio degli attestati di Qualificazione e degli attestati di Abilitazione compete alla Sezione Turismo e Internazionalizzazione, sulla base di specifiche proprie disposizioni.

Al superamento dell'esame finale consegue il rilascio di un "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, secondo il modello Allegato 2 all'Accordo in Conferenza delle Regioni e Province Autonome di Trento e Bolzano e le specifiche indicazioni che saranno fornite con successivo provvedimento regionale. Il mancato superamento dell'esame finale non consente il rilascio dell'Attestato di qualificazione.

La procedura relativa al rilascio delle abilitazioni professionali per titoli in base al combinato disposto dell'art. 2, commi 1, 2, 3, 4, e 7 con riferimento alle lettere da a) a d) del D.M. 1432/2021 sarà gestita dalla struttura regionale competente in materia di turismo (Sezione Turismo e Internazionalizzazione), sulla base di specifiche proprie disposizioni.

La disciplina della procedura di abilitazione sulla base dell'esperienza professionale acquisita, ai sensi dell'art. 29 del D.lgs. 206/2007 sarà definita dalla struttura regionale competente in materia di turismo (Sezione Turismo e Internazionalizzazione) con proprio atto.

11. Disposizioni transitorie

Le presenti disposizioni si applicano ai procedimenti abilitativi avviati successivamente all'entrata in vigore del DM n. 1432 del 5 agosto 2021. Restano valide ed efficaci le abilitazioni all'esercizio dell'attività di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo precedentemente conseguite in base a disposizioni regionali entro i limiti previsti dalle precedenti disposizioni.

ALLEGATO 1 - ARTICOLAZIONE IN COMPETENZE, CONOSCENZE E ABILITA' DEL PERCORSO FORMATIVO

COMPETENZA 1

Erogare il servizio di consulenza turistica

CONOSCENZE	ABILITA'
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 individuazione dei fornitori Principali tecniche di negoziazione per la gestione dei fornitori Elementi di tecniche di <i>pricing</i>	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 caratteristiche di pacchetti turistici Applicare metodologie di analisi della ricettività alberghiera Applicare tecniche per l'analisi del mercato 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

COMPETENZA 2

Fornire assistenza turistica

CONOSCENZE	ABILITA'
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 Elementi delle procedure per la presentazione di reclami Elementi di <i>customer care</i> 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 - <i>customer satisfaction</i>	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 Applicare tecniche di interazione col cliente Applicare modalità d'uso dei diversi sistemi di pagamento Applicare tecniche di informazione dell'offerta turistica Applicare le procedure di qualità del servizio

	Applicare tecniche di interazione col cliente Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni)
--	--

COMPETENZA 3

Effettuare la gestione di un'agenzia di viaggi e turismo

CONOSCENZE	ABILITA'
Normativa delle agenzie di viaggio Elementi di organizzazione aziendale Principi e strumenti per la realizzazione di un piano aziendale Elementi di gestione delle risorse umane Elementi di psicologia del lavoro Elementi di normativa su tutela della salute e sicurezza dei lavoratori Elementi di contabilità aziendale Elementi di informatica Strumenti per la valutazione dei risultati Principi di contabilità (budget/bilancio)	Applicare tecniche di gestione del personale Applicare tecniche per la selezione/formazione/valutazione del personale Applicare modalità di coordinamento del lavoro Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni Applicare tecniche di pianificazione delle attività Applicare tecniche di motivazione risorse umane Applicare tecniche di budgeting Utilizzare software gestione commerciale Redigere budget/bilancio Applicare tecniche del lavoro di rete

COMPETENZA 4

Effettuare la promozione dell'attività dell'agenzia di viaggi e turismo

CONOSCENZE	ABILITA'
Elementi di marketing Modelli teorici di comunicazione Principi di psicologia della comunicazione e della vendita Tecniche e canali di promozione dei servizi di agenzia Software applicativi e internet Elementi di marketing turistico Strategie di vendita	Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita Applicare tecniche di segmentazione della clientela Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività Programmare iniziative di customer care Applicare tecniche di comunicazione, promozione e commercializzazione dei servizi offerti (per mettere in atto strategie promozionali) Predisporre materiali informativi Applicare tecniche di interazione col cliente (es. visual merchandising)