



Servizio Gestione, controllo e monitoraggio degli interventi sui fondi strutturali e nazionali

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

N. 628 DEL 04/04/2024

OGGETTO: Repertorio regionale delle qualificazioni e degli standard di processo – Modifica, approvazione e inserimento dello standard professionale e dello standard formativo di "Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo"

Visto il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e sue successive modifiche e integrazioni;

Vista la legge regionale 1° febbraio 2005, n. 2 e i successivi regolamenti di organizzazione, attuativi della stessa;

Vista la legge 7 agosto 1990, n. 241 e sue successive modifiche e integrazioni;

Vista la legge regionale 16 settembre 2011, n. 8, "Semplificazione amministrativa e normativa dell'ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali"

Vista la Legge regionale del 14 febbraio 2018, n. 1 "Sistema integrato per il mercato del lavoro, l'apprendimento permanente e la promozione dell'occupazione. Istituzione dell'Agenzia regionale per le politiche attive del lavoro" che istituisce l'Agenzia regionale per le politiche attive del lavoro di seguito "ARPAL Umbria";

Richiamato l'art. 14 della L.R. n. 1/2018 "Funzioni dell'ARPAL Umbria" che disciplina la transizione in capo ad ARPAL Umbria delle competenze regionali in materia di politiche attive del lavoro;

Visto:

- il Regolamento dell'ARPAL approvato con D.G.R. n. 721 del 29/06/2018 "Legge Regionale 1/2018, Art.49, c.7- Provvedimenti attuativi per l'operatività dell'Agenzia Regionale per le politiche attive del lavoro (ARPAL Umbria)"
- il Regolamento (UE) n. 1304/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013 relativo al Fondo sociale europeo e che abroga il regolamento (CE) n.1081/2006 del Consiglio;

Considerato che la condizionalità ex ante "10.3 Apprendimento Permanente", di cui all'allegato XI del Regolamento (UE) n. 1303/2013 prevede, tra i criteri di adempimento, "l'esistenza di un quadro politico strategico nazionale e/o regionale per l'apprendimento permanente nei limiti previsti dall'articolo 165 TFUE";

Vista la legge 28 giugno 2012, n. 92 recante "Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita", con specifico riferimento all'art. 4, c. da 51a 61;

Visto:

- il decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13 recante: "Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'art. 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92";
- il decreto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali 30 giugno 2015 "Definizione di un quadro operativo per il riconoscimento a livello nazionale delle qualificazioni regionali e delle relative competenze, nell'ambito del Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali di cui all'art. 8 del D.lgs. 16 gennaio 2013, n.13";

Considerato che:

- ai fini della piena attuazione del suddetto quadro politico e strategico, l'Accordo di Partenariato 2014-2020 evidenzia l'impegno dell'Italia a realizzare un programma di lavoro finalizzato a garantire l'esistenza, su tutto il territorio nazionale, di un quadro operativo di riconoscimento delle qualificazioni regionali e delle relative competenze;
- il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, il Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano hanno elaborato un piano di lavoro per definire una piattaforma di elementi comuni per la correlazione e la progressiva standardizzazione delle qualificazioni regionali delle relative competenze, con l'obiettivo di garantirne il riconoscimento e la spendibilità sull'intero territorio nazionale, in coerenza con i principi, le norme generali e gli standard minimi di cui al decreto legislativo 16 gennaio 2013, n.13;

Vista la DGR n. 834 del 25/07/2016 "Quadro regolamentare unitario concernente il Sistema integrato di certificazione delle competenze e riconoscimento dei crediti formativi in attuazione del D.M. 30 giugno 2015 – Adozione" e in particolare:

- l'art. 5 che istituisce il "Repertorio regionale delle qualificazioni e degli standard di processo" costituito dal "Repertorio degli standard professionali", dal "Repertorio degli standard formativi" e dal "Repertorio degli standard di certificazione";
- l'art.6, c.1, che stabilisce che "il Repertorio regionale delle qualificazioni e degli standard di processo è oggetto di aggiornamento, adeguamento e sviluppo, con riferimento ad ognuna delle sue componenti, nel rispetto dei principi di interesse pubblico, efficienza, massimizzazione degli impatti sul mercato del lavoro e supporto alle politiche di sviluppo economico ed inclusione, in applicazione del dialogo sociale."
- l'art.6, c.3 che stabilisce che l'aggiornamento e la manutenzione avvengono direttamente a cura della Regione in caso di recepimento di modifiche derivanti da normativa cogente;

Visto il Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 8 gennaio 2018 “Istituzione del Quadro nazionale delle qualificazioni rilasciate nell'ambito del Sistema nazionale di certificazione delle competenze di cui al decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13. (GU n.20 del 25-1-2018);

Vista la DGR n. 734 del 02/07/2018 con la quale viene deliberato di modificare la DGR n. 834 del 25/07/2016 prevedendo che “i riferimenti ai “servizi regionali competenti” sono da intendersi come “servizi di ARPAL Umbria competenti”, sulla base della DGR n. 366/18 e di stabilire che ARPAL Umbria, nel rispetto dell’art. 14 della LR n. 1/2018, provveda alla manutenzione evolutiva del Repertorio degli standard professionali e formativi mediante l’adozione di proprie determinazioni da pubblicare nel bollettino regionale”;

Visto il D.M Turismo n.1432 del 05/08/2021 recante la disciplina dei “Requisiti professionali a livello nazionale dei Direttori tecnici di agenzia di viaggio e turismo”

Visto il documento della Conferenza delle Regioni del 16 marzo 2022 prot. n. 1877/C16TUR/C17LAV che aggiorna le linee guida (approvate dal art. 20 del Codice del turismo - D.lgs. del 23 maggio 2011 n. 79) relative allo standard formativo e professionale di “Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo”;

Visto l’accordo Stato-Regioni del 3/11/2021 relativo all'utilizzo delle modalità formative FaD e/o E-Learning per le professioni regolamentate;

Dato atto che nel “Repertorio regionale delle qualificazioni e degli standard di processo” della Regione Umbria è presente lo standard professionale e lo standard formativo relativamente alla figura professionale di “Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo”;

Preso atto che i suddetti standard necessitano, sulla base dell’accordo Stato-Regioni del 16/03/2022 prot. n. 1877/C16TUR/C17LAV, riguardante le modalità di accesso e all’abilitazione all’esercizio dell’attività di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo, di una revisione e aggiornamento per far sì gli stessi siano aderenti alle disposizioni normative nazionali;

Preso atto della D.G.R n.1161 del 09/11/2022 con cui la Regione Umbria richiede all’Agenzia Regionale per le Politiche Attive del Lavoro (ARPAL) la definizione degli standard formativi e professionali per il profilo oggetto della presente determinazione;

Ritenuto di dover modificare e approvare i suddetti standard inserendoli così come modificati nel “Repertorio regionale delle qualificazioni e degli standard di processo” della Regione Umbria;

Considerato che con la sottoscrizione del presente atto se ne attesta la legittimità;

Il Dirigente D E T E R M I N A

1. di modificare lo standard professionale e lo standard formativo di “Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo” valido ai fini della qualifica ai sensi del Decreto del Ministero del Turismo del 5 agosto 2021 n. 1432, e del documento della Conferenza delle Regioni del 16 marzo 2022 prot. n. 1877/C16TUR/C17LAV “Linee guida in materia di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo”;
2. di approvare il predetto standard professionale così come modificato e riportato nell’allegato A che costituisce parte integrante e sostanziale della presente determinazione;
3. di approvare il predetto standard formativo così come modificato e riportato nell’allegato B che costituisce parte integrante e sostanziale della presente determinazione;
3. di inserire gli standard approvati nel Repertorio regionale delle qualificazioni e degli standard di processo - Repertorio degli standard formativi e professionali della Regione Umbria;
4. di stabilire che gli standard così inseriti sostituiscono integralmente quelli omonimi presenti nel Repertorio regionale a far data dell’approvazione del presente atto;

5. di dare atto che il presente provvedimento è soggetto a pubblicazione:
 - nel sito ufficiale di ARPAL Umbria;
 - nel Bollettino Ufficiale della Regione Umbria, ad esclusione degli allegati che, dato il volume degli stessi, sono a disposizione per la consultazione presso il sito ufficiale di ARPAL Umbria all'indirizzo www.arpalumbria.it;
6. di dichiarare che l'atto è immediatamente efficace.

Perugia lì 03/04/2024

L'Istruttore

- Marco Galinella

Istruttoria firmata ai sensi dell' art. 23-ter del Codice dell'Amministrazione digitale

Perugia lì 03/04/2024

Si attesta la regolarità tecnica e amministrativa

Il Responsabile

- Stefano Pagnotta

Parere apposto ai sensi dell' art. 23-ter del Codice dell'Amministrazione digitale

Perugia lì 04/04/2024

Il Dirigente

Dr. Graziano Pagliarini

Documento firmato digitalmente ai sensi del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, art. 21 comma 2

STANDARD PROFESSIONALE
DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO

Riferimenti normativi:

- Decreto Legislativo 23 maggio 2011, n. 79 - articolo 20, comma 1;
- Legge Regionale Regione Umbria 10 luglio 2017 n.8 "Legislazione turistica regionale";
- 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 del Ministero del Turismo del 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) della Conferenza delle Regioni e Province autonome del 16 marzo 2022, attuative dell'Accordo n.147/2021 citato.

Denominazione del profilo:

DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO

Definizione:

Il Direttore tecnico d'agenzia di viaggio e turismo è il soggetto indicato dalla legislazione nazionale e regionale vigente come responsabile della gestione tecnica dell'agenzia di viaggio; egli si occupa degli aspetti direttivi, gestionali ed amministrativi dell'azienda, in particolare per quel che riguarda la produzione, l'organizzazione o l'intermediazione di viaggi e di altri prodotti turistici.

Livello inquadramento EQF: 5

Area professionale del repertorio regionale:

Servizi turistici

SEP (Settore economico-professionale):

23 - Servizi turistici

Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce:

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

Codice ISTAT CP 2011:

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

Codice ISTAT ATECO 2007:

N.79.11.00 - Attività delle agenzie di viaggio

N.79.12.00 - Attività dei tour operator

Caratteristiche del contesto in cui tipicamente la figura/il profilo opera:

Il Direttore tecnico opera al vertice dell'agenzia di viaggio, svolgendo la sua attività in formadipendente o autonoma (se titolare della licenza d'esercizio), con carattere di esclusività econtinuità seppure con libera gestione dell'orario di lavoro. La professione di Direttore è esercitatacon elevato livello di autonomia e responsabilità, variabile in funzione dell'eventuale coincidenza della figura del Direttore con quella del Titolare e dei modelli organizzativi in uso. Qualora laqualifica sia posseduta dal Titolare dell'agenzia alle funzioni di carattere gestionale-organizzativo, si affiancano quelle politico-strategiche; qualora il Direttore sia lavoratore dipendente le sue scelte devono rispettare le politiche aziendali e le indicazioni della Proprietà; infine, qualora esso sia preposto alla direzione di una filiale, le sue funzioni sono solitamente limitate alla promozione ed alla vendita, essendo tutte le altre attività (programmazione, amministrazione, ecc.) accentratenell'azienda principale.

L'attività del Direttore tecnico si svolge prevalentemente all'interno di uffici. I ritmi di lavororichiedono un impegno elevato durante i periodi di alta stagione ed in occasione delle principalifestività.

Nell'esercizio della propria attività, il Direttore si trova ad affrontare e risolvere una molteplicità diproblematiche e può essere chiamato a rispondere in prima persona di eventuali errori edimenticanze dell'agenzia nei confronti del cliente.

Condizioni di accesso all'esercizio della professione:

Per esercitare la professione di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo è necessarioessere in possesso dell'abilitazione professionale all'esercizio dell'attività, da conseguirsi previo riconoscimento dei requisiti fissati a livello nazionale dal Decreto Ministeriale del 5 agosto 2021 n. 1432 recante "Requisiti professionali a livellonazionale dei direttori tecnici delle agenzie di viaggio e turismo" in attuazione dell'articolo 20 del D.Lgs. n. 79/2011.

In particolare, tutti i richiedenti devono possedere specifici requisiti soggettivi, nonché formativi,linguistici e/o professionali.

ELENCO DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

1. EROGARE IL SERVIZIO DI CONSULENZA TURISTICA

2. FORNIRE ASSISTENZA TURISTICA
3. EFFETTUARE LA GESTIONE DI UN'AGENZIA DI VIAGGI E TURISMO
4. EFFETTUARE LA PROMOZIONE DELL'ATTIVITÀ DELL'AGENZIA DI VIAGGI E TURISMO

DETTAGLIO UNITÀ DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza

EROGARE IL SERVIZIO DI CONSULENZA TURISTICA

Livello EQF 5

Risultato formativo atteso:

FORNIRE CONSULENZA TURISTICA

Indicatori:

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.

Abilità:

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 contattate ambasciate e consolati

Applicare criteri di selezione fornitori

Conoscenze:

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 l'individuazione dei fornitori
Principali tecniche di negoziazione per la gestione dei fornitori
Elementi di tecniche di *pricing*

DETTAGLIO UNITÀ DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza:
FORNIRE ASSISTENZA TURISTICA

Livello EQF 5

Risultato formativo atteso:
Fornire assistenza turistica

Indicatori:

Applicazione di leggi e normative - Gestione documentazione e prenotazioni - Interazione efficace con il cliente - Erogazione informazione sull'offerta turistica - Assicurazione qualità del servizio - Ricerca dati e informazioni.

Abilità:

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 ricerca (dati/informazioni)

Conoscenze:

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 *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*

DETTAGLIO UNITÀ DI COMPETENZA n.3**Denominazione unità di competenza****EFFETTUARE LA GESTIONE DI UN'AGENZIA DI VIAGGI E TURISMO****Livello EQF 5****Risultato formativo atteso**

Gestire un'agenzia di viaggi

Indicatori:

Gestione del personale e suo sviluppo - Coordinamento delle attività e valutazione delle prestazioni - Pianificazione, budgeting e bilancio - Utilizzo di software commerciale - Creazione e gestione di reti di lavoro.

Abilità:

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

Conoscenze:

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)

DETTAGLIO UNITÀ DI COMPETENZA n.4**Denominazione unità di competenza****EFFETTUARE LA PROMOZIONE DELL'ATTIVITÀ DELL'AGENZIA DI VIAGGI E TURISMO****Livello EQF 5****Risultato formativo atteso**

Promuovere l'agenzia di viaggi

Indicatori:

Definizione obiettivi di vendita - Segmentazione clientela - Pianificazione attività Programmazione *customer care*- Comunicazione e promozione - Predisposizione materiale informativo - Interazione col cliente

Abilità:

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*)

Conoscenze:

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

Standard di Percorso Formativo
DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO

Il percorso formativo si articola in tre moduli al cui interno si sviluppano le rispettive Competenze:

MODULO A – ASSISTENZA E CONSULENZA TURISTICA (della durata di 120 ore complessive)

- 1) Competenza1: Erogare il servizio di consulenza turistica
- 2) Competenza2: Fornire assistenza turistica

MODULO B – GESTIONE AZIENDALE DELL'AGENZIA DI VIAGGI E TURISMO (della durata di 180 ore complessive)

- 1) Competenza3: Effettuare la gestione di un'agenzia di viaggi e turismo

MODULO C – PROMOZIONE DELL'AGENZIA DI VIAGGI E TURISMO E MARKETING TURISTICO (della durata di 120 ore complessive)

- 1) Competenza4: Effettuare la promozione dell'attività dell'agenzia di viaggio e turismo

Livello EQF: 5

Durata minima complessiva del percorso: ore n.600

Durata minima di aula: ore n.420

Durata massima FaD:conformemente alle vigenti linee guida in materia, **il 50% del monte ore teorico, pari a n 210 ore**, può essere erogato in modalità FaD (di cui almeno 168 ore in modalità sincrona e al massimo n.42 ore in modalità asincrona) e comunque,per ogni Unità di risultati di apprendimento,l'erogazione in FaD non potrà essere superiore alla metà delle ore previste per la stessa.

Tirocinio Curriculare:durata di n.180 ore complessive da svolgere prioritariamente presso agenzie di viaggio o touroperator ovvero, in carenza, presso strutture pertinenti (alberghi, villaggi turistici, campeggi).

L'obbligo di frequenza è fissato nella misura dell'80% del monte ore complessivo.

MODULO A
ASSISTENZA E CONSULENZA TURISTICA
Durata minima (in ore): 120

COMPETENZA 1. - EROGARE IL SERVIZIO DI CONSULENZA TURISTICA

<i>Unità di risultati di apprendimento</i>	<i>Durata minima (in ore)</i>	<i>Articolazione dell'Unità di Competenza</i>	<i>Crediti formativi*</i>
Elementi di diritto civile, commerciale, penale e normativa di settore	10	Conoscenze	I crediti formativi che danno diritto ad una riduzione del percorso formativo medesimo saranno riconosciuti sulla base della "Direttiva crediti" della Regione Umbria (D.G.R. n. 1429 del 03/09/2007).
		Elementi di diritto civile/commerciale/penale	
		Elementi di legislazione turistica	
		Normativa sui trasporti	
		Nozioni sui titoli di viaggio	
		Abilità	
		Applicare la normativa nazionale e comunitaria relativa al settore turistico	
Applicare le tipologie contrattuali a rilevanza turistica (viaggio, noleggio, trasporto, ecc.)			
Erogare il servizio di consulenza turistica	50	Conoscenze	I crediti formativi che danno diritto ad una riduzione del percorso formativo medesimo saranno riconosciuti sulla base della "Direttiva crediti" della Regione Umbria (D.G.R. n. 1429 del 03/09/2007).
		Elementi di geografia del turismo	
		Principi e strumenti di analisi del mercato del turismo	
		Principi di tecnica turistica	
		Elementi di processi organizzativi dei pacchetti turistici	

		Principali procedure operative per l'individuazione dei fornitori	
		Principali tecniche di negoziazione per la gestione dei fornitori	
		Elementi di pricing	
		Abilità	
		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	
		Applicare procedure per contattare ambasciate e consolati	
		Definire tariffe, listini prezzo e promozioni	
		Applicare criteri di selezione fornitori	

COMPETENZA 2. –FORNIRE ASSISTENZA TURISTICA

<i>Unità di risultati di apprendimento</i>	<i>Durata minima (in ore)</i>	<i>Articolazione dell'Unità di Competenza</i>	<i>Crediti formativi</i>
--	-------------------------------	---	--------------------------

Fornire assistenza turistica	60	Conoscenze	I crediti formativi che danno diritto ad una riduzione del percorso formativo medesimo saranno riconosciuti sulla base della "Direttiva crediti" della Regione Umbria (D.G.R. n. 1429 del 03/09/2007).
		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 dei 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	
		Abilità	
		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 viaggio)	
		Applicare le procedure di gestione dei reclami	
		Applicare modalità di compilazione dei documenti di viaggio	
		Applicare procedure per la gestione della documentazione di viaggio	
		Applicare procedure di prenotazione servizi turistici	
		Applicare tecniche di interazione con il 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)	

MODULO B
GESTIONE AZIENDALE DELL'AGENZIA DI VIAGGI E TURISMO

Durata minima (in ore)

180

COMPETENZA 3.- EFFETTUARE LA GESTIONE DI UN'AGENZIA DI VIAGGI E TURISMO

<i>Unità di risultati di apprendimento</i>	<i>Durata minima (in ore)</i>	<i>Articolazione dell'Unità di Competenza</i>	<i>Crediti formativi</i>
Gestire le risorse umane	80	<p>Conoscenze</p> <p>Elementi di organizzazione aziendale</p> <p>Elementi di gestione delle risorse umane</p> <p>Elementi di psicologia del lavoro</p> <p>Abilità</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 per la motivazione delle risorse umane</p> <p>Applicare tecniche del lavoro di rete</p>	<p>I crediti formativi che danno diritto ad una riduzione del percorso formativo medesimo saranno riconosciuti sulla base della "Direttiva crediti" della Regione Umbria (D.G.R. n. 1429 del 03/09/2007).</p>

Sovrintendere la gestione amministrativa dell'agenzia di viaggi e turismo	92	Conoscenze	I crediti formativi che danno diritto ad una riduzione del percorso formativo medesimo saranno riconosciuti sulla base della "Direttiva crediti" della Regione Umbria (D.G.R. n. 1429 del 03/09/2007).
		Normativa delle agenzie di viaggio	
		Principi e strumenti per la realizzazione di un piano aziendale	
		Elementi di contabilità aziendale	
		Principi di contabilità	
		Elementi di informatica	
		Strumenti per la valutazione dei risultati	
		Abilità	
		Applicare tecniche di budgeting	
		Redigere il budget/bilancio	
		Utilizzare software di gestione commerciale	
Tutela della salute e sicurezza dei lavoratori (formazione generale e rischio specifico)	8	Conoscenze	Ammesso credito difrequenza con valore a priori, riconosciuto a chi ha già svolto, con idonea attestazione (conformità settore diriferimento 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. Il rischio specifico dell'attività in base al codice Ateco è classificato come: Basso.
		Elementi di normativa su tutela della salute e sicurezza dei lavoratori: <ul style="list-style-type: none"> • legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e applicazione delle norme di sicurezza • gli obblighi del datore di lavoro e del lavoratore • dispositivi di protezione individuali 	
		Abilità	
		Applicare i protocolli di prevenzione e riduzione del rischio professionale	

MODULO C
PROMOZIONE DELL'AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO E MARKETING TURISTICO

Durata minima (in ore)

120

COMPETENZA4.- EFFETTUARE LA PROMOZIONE DELL'ATTIVITÀ DELL'AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO

<i>Unità di risultati di apprendimento</i>	<i>Durata minima (in ore)</i>	<i>Articolazione dell'Unità di Competenza</i>	<i>Crediti formativi</i>
Effettuare la promozione dell'attività dell'agenzia di viaggio e turismo	120	Conoscenze	I crediti formativi che danno diritto ad una riduzione del percorso formativo medesimo saranno riconosciuti sulla base della "Direttiva crediti" della Regione Umbria (D.G.R. n. 1429 del 03/09/2007).
		Elementi di marketing	
		Modelli teorici di comunicazione	
		Principi di psicologia della comunicazione e della vendita	
		Strategie di vendita	
		Tecniche e canali di promozione dei servizi di agenzia	
		Software applicativi e internet	
		Elementi di marketing turistico	
		Abilità	
		Applicare tecniche di definizione degli obiettivi di vendita	
		Applicare tecniche di segmentazione della clientela	
		Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività	
		Programmare iniziative di customer care	
		Applicare tecniche di interazione col cliente (es. visual merchandising)	

		Applicare tecniche di comunicazione, promozione e commercializzazione dei servizi offerti (per mettere in atto strategie promozionali)	
		Predisporre materiali informativi	
DURATA TOTALE	420		

ULTERIORI VINCOLI COGENTI DI PERCORSO

Soggetti ai quali è rivolta la 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 Regioni e Province autonome di Trento e Bolzano, previo accertamento del possesso di determinati requisiti soggettivi, formativi e linguistici, ed è valida su tutto il territorio nazionale.

Requisiti ammissione al corso

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 ottenerel'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.

Requisiti formativi di ammissione al percorso formativo

- 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.

Requisiti linguistici di ammissione al percorso formativo:

- 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 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 venga 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.

Casi riduzione percorso formativo:

I **crediti formativi** che danno diritto ad una riduzione del percorso formativo medesimo saranno riconosciuti sulla base della "Direttiva crediti" della Regione Umbria (D.G.R. n. 1429 del 03/09/2007).

Esame finale

L'esame è volto a verificare l'acquisizione delle competenze tecnico-professionali previste dal corso. 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.

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. Le Regioni e le Province Autonome di Trento e di Bolzano provvedono 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 quelle previste dall'Allegato 2 all'Accordo in Conferenza delle Regioni e Province Autonome di Trento e Bolzano prot. n.1877/C16TUR/C17LAV.

Attestazione finale rilasciata:

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 3 all'Accordo in Conferenza delle Regioni e Province Autonome di Trento e Bolzano prot. N. 1877/C16TUR/C17LAV. Il mancato superamento dell'esame finale non consente il rilascio dell'Attestato di qualificazione.

Disposizioni transitorie:

Il presente standard formativo si applica 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 e delle Province autonome di Trento e Bolzano entro i limiti previsti dalle precedenti disposizioni.