



Allegato A

Repertorio Regionale dei Titoli e delle Qualificazioni (RRTQ)

Sezione: Qualificazioni regionali

Sottosezione: Qualificazioni regolamentate

Link: <https://capire.regione.campania.it/rrtq/>

SEP 23 - SERVIZI TURISTICI - Standard Professionale e Formativo di dettaglio

1. Direttore tecnico di agenzia viaggi e turismo

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Direttore tecnico di agenzia viaggi e turismo
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 23 - Servizi turistici
Area di Attività	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
Processo	Servizi di viaggio e accompagnamento
Sequenza di processo	Composizione ed erogazione di offerte turistiche
Descrizione sintetica della qualificazione	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
Referenziazione ATECO 2007	N.79.11.00 - Attività delle agenzie di viaggio N.79.12.00 - Attività dei tour operato
Referenziazione ISTAT CP2011	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
Regolamentata	SI
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Erogare il servizio di consulenza turistica (3498) 2. Fornire assistenza turistica (3499) 3. Effettuare la gestione di un'agenzia di viaggi e turismo (3500) 4. Effettuare la promozione dell'attività dell'agenzia di viaggi e turismo (3501) 	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Erogare il servizio di consulenza turistica
Livello EQF	5
Risultato formativo atteso	Fornire consulenza turistica
Oggetto di osservazione	Le operazioni di 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare criteri di selezione degli itinerari 2. Applicare metodologie per definire le caratteristiche di pacchetti turistici 3. Definire tariffe, listini prezzo e promozioni 4. Applicare la normativa nazionale e comunitaria relativa al settore turistico 5. Applicare le tipologie contrattuali a rilevanza turistica (viaggio, noleggio, trasporto...) 6. Applicare criteri di pianificazione degli itinerari 7. Applicare metodologie di analisi della ricettività alberghiera 8. Applicare tecniche per l'analisi del mercato turistico 9. Applicare tecniche di analisi della domanda di servizi turistici 10. Applicare procedure per contattate ambasciate e consolati 11. Applicare criteri di selezione fornitori
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di geografia del turismo 2. Principi e strumenti di analisi del mercato del turismo 3. Principi di tecnica turistica 4. Elementi di processi organizzativi dei pacchetti turistici 5. Elementi di diritto civile/commerciale/penale 6. Elementi di legislazione turistica 7. Normativa sui trasporti 8. Nozioni sui titoli di viaggio 9. Principali procedure operative per l'individuazione dei fornitori 10. Principali tecniche di negoziazione per la gestione dei fornitori 11. Elementi di tecniche di pricing
Referenziazione ISTAT CP2011	<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

Denominazione unità di competenza	Fornire assistenza turistica
Livello EQF	5
Risultato formativo atteso	Fornire assistenza turistica
Oggetto di osservazione	Le operazioni di assistenza turistica
Indicatori	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
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di informazione dell'offerta turistica 2. Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni) 3. Applicare le procedure di qualità del servizio 4. Applicare modalità d'uso dei diversi sistemi di pagamento 5. Applicare tecniche di interazione col cliente 6. Applicare procedure di prenotazione servizi turistici 7. Applicare procedure per la gestione della documentazione di viaggio 8. Applicare modalità di compilazione documenti di viaggio 9. Applicare procedure di gestione reclami 10. Applicare la normativa sulle assicurazioni turistiche (annullamento del viaggio/responsabilità dell'agenzia di viaggi) 11. Applicare le tipologie di commercio elettronico 12. Applicare la normativa in materia di commercio elettronico 13. Applicare gli elementi contrattuali per la tutela del consumatore
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nozioni in materia di tutela del consumatore 2. Nozioni di normativa, tipologie e forme di commercio elettronico 3. Elementi di normativa in materia di tutela della privacy 4. Elementi delle procedure per la presentazione di reclami 5. Elementi di customer care 6. Elementi di normativa sulle assicurazioni turistiche 7. Procedure per la prenotazione di servizi di trasporto e soggiorno 8. Principali vettori di trasporto e modalità di prenotazione 9. Gamma di prodotti/servizi in vendita 10. Nozioni di qualità del servizio - customer satisfaction
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 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.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
Oggetto di osservazione	Le operazioni di gestione di una agenzia di viaggi e turismo
Indicatori	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
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare tecniche del lavoro di rete2. Redigere budget/bilancio3. Utilizzare software gestione commerciale4. Applicare tecniche di budgeting5. Applicare tecniche di motivazione risorse umane6. Applicare tecniche di pianificazione delle attività7. Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni8. Applicare modalità di coordinamento del lavoro9. Applicare tecniche per la selezione/formazione/valutazione del personale10. Applicare tecniche di gestione del personale
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Normativa delle agenzie di viaggio2. Elementi di organizzazione aziendale3. Principi e strumenti per la realizzazione di un piano aziendale4. Elementi di gestione delle risorse umane5. Elementi di psicologia del lavoro6. Elementi di normativa su tutela della salute e sicurezza dei lavoratori7. Elementi di contabilità aziendale8. Elementi di informatica9. Strumenti per la valutazione dei risultati10. Principi di contabilità (budget/bilancio)
Referenziazione ISTAT CP2011	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

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
Oggetto di osservazione	Le operazioni di promozione dell'attività dell'agenzia di viaggi e turismo
Indicatori	Definizione obiettivi di vendita Segmentazione clientela Pianificazione attività Programmazione customer care Comunicazione e promozione Predisposizione materiale informativo Interazione col cliente
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare tecniche di interazione col cliente (es. visual merchandising2. Predisporre materiali informativi3. Applicare tecniche di comunicazione, promozione e commercializzazione dei servizi offerti (per mettere in atto strategie promozionali)4. Programmare iniziative di customer care5. Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività6. Applicare tecniche di segmentazione della clientela7. Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Elementi di marketing2. Modelli teorici di comunicazione3. Principi di psicologia della comunicazione e della vendita4. Tecniche e canali di promozione dei servizi di agenzia5. Software applicativi e internet6. Elementi di marketing turistico7. Strategie di vendita
Referenziazione ISTAT CP2011	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

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Direttore tecnico di agenzia viaggi e turismo
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 23 - Servizi turistici
Area di Attività	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
Processo	Servizi di viaggio e accompagnamento
Sequenza di processo	Composizione ed erogazione di offerte turistiche
Qualificazione regionale di riferimento	Direttore tecnico di agenzia viaggi e turismo
Descrizione qualificazione	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
Referenziazione ATECO 2007	N.79.11.00 - Attività delle agenzie di viaggio N.79.12.00 - Attività dei tour operato
Referenziazione ISTAT CP2011	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 ISCED-F 2013	1015 Travel, tourism and leisure
Durata minima complessiva del percorso (ore)	600
Durata minima di aula (ore)	420
Durata minima laboratorio (ore)	0
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	0
Durata massima DAD aula	168
Durata massima FAD aula	42
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	180
Durata minima stage + Laboratorio (ore)	180
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	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. 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 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.
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti	Il percorso formativo si articola in tre moduli: MODULO A – Assistenza e consulenza turistica della durata di 120 ore complessive corrispondente alla UC/UF 1 - Erogare il servizio di consulenza turistica) e alla UC/UF 2 - Fornire assistenza turistica. MODULO B – Gestione aziendale dell'agenzia di viaggi e turismo della durata di 180 ore complessive corrispondente alla UC/UF 3 - 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 corrispondente alla UC/UF 4 - Effettuare la promozione delle attività di agenzia di viaggi e turismo. STAGE della durata di 180 ore complessive. Lo stage deve essere svolto prioritariamente presso agenzie di viaggio o tour operator ovvero, in carenza, presso strutture pertinenti (alberghi, villaggi turistici, campeggi).
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. I docenti devono possedere un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Per i docenti impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, i predetti requisiti si riducono al possesso della sola documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente all'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento.
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati.
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive previste dal percorso formativo. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. Le modalità di espletamento dell'esame sono altresì previste dall'Allegato 2 all'Accordo in Conferenza delle Regioni e Province Autonome di Trento e Bolzano del 16 marzo 2022 (22/48/CR10/C16-C17). Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificato di qualificazione professionale di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo" (ai sensi dell'articolo 2, comma 7, lettera e) del DM n. 1432 del 5 agosto 2021, nel rispetto degli elementi minimi definiti nell'Allegato 3 all' Accordo in Conferenza delle Regioni e Province Autonome di Trento e Bolzano del 16 marzo 2022 (22/48/CR10/C16-C17).
Grado minimo d'istruzione previsto	Diploma
Età minima prevista	18 anni
Gestione dei crediti formativi	È ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto.
Eventuali ulteriori indicazioni	CASI DI ESENEZIONE DAL PERCORSO FORMATIVO: 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 ed equipollenti; c) Master universitario in ambito turistico; d) Dottorato presso un'università statale o legalmente riconosciuta o parificata in ambito turistico. ABILITAZIONE: Ai fini dell'abilitazione, al superamento dell'esame, l'interessato, in possesso del Certificato di qualificazione professionale di "Direttore di Agenzia di viaggio e turismo", deve presentare istanza di abilitazione (Allegato 4 all'Accordo del 16 marzo 2022 (22/48/CR10/C16-C17) all'esercizio dell'attività di Direttore tecnico di agenzia di viaggi e turismo all'Ufficio regionale preposto - Direzione Generale per le Politiche Culturali e il Turismo (codice 50 12 00) - corredata dalla documentazione necessaria. L'Ufficio preposto, previa verifica dei requisiti stabiliti dall'articolo 2 del DM n. 1432 del 5 agosto 2021, procede al rilascio dell'Attestato di abilitazione e all'iscrizione nell'elenco regionale dei Direttori tecnici di agenzia di viaggio e turismo. Il rilascio del certificato di qualificazione, in

esito al percorso formativo copre esclusivamente il requisito formativo di cui all'art. 2, comma 3, lettera b) del D.M. 1432/2021. 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 viaggi e turismo precedentemente conseguite in base a disposizioni regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano entro i limiti previsti dalle precedenti disposizioni.

ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

- 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

CORSI ANNUALITÀ

Anno	Ore	Esame Intermedio
1° Anno	600	No

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Erogare il servizio di consulenza turistica
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Erogare il servizio di consulenza turistica (3498)
Risultato formativo atteso	Fornire consulenza turistica
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare criteri di selezione degli itinerari2. Applicare metodologie per definire le caratteristiche di pacchetti turistici3. Definire tariffe, listini prezzo e promozioni4. Applicare la normativa nazionale e comunitaria relativa al settore turistico5. Applicare le tipologie contrattuali a rilevanza turistica (viaggio, noleggio, trasporto...)6. Applicare criteri di pianificazione degli itinerari7. Applicare metodologie di analisi della ricettività alberghiera8. Applicare tecniche per l'analisi del mercato turistico9. Applicare tecniche di analisi della domanda di servizi turistici10. Applicare procedure per contattate ambasciate e consolati11. Applicare criteri di selezione fornitori
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Elementi di geografia del turismo2. Principi e strumenti di analisi del mercato del turismo3. Principi di tecnica turistica4. Elementi di processi organizzativi dei pacchetti turistici5. Elementi di diritto civile/commerciale/penale6. Elementi di legislazione turistica7. Normativa sui trasporti8. Nozioni sui titoli di viaggio9. Principali procedure operative per l'individuazione dei fornitori10. Principali tecniche di negoziazione per la gestione dei fornitori11. Elementi di tecniche di pricing
Vincoli (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Fornire assistenza turistica
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Fornire assistenza turistica (3499)
Risultato formativo atteso	Fornire assistenza turistica
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Applicare tecniche di informazione dell'offerta turistica 2. Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni) 3. Applicare le procedure di qualità del servizio 4. Applicare modalità d'uso dei diversi sistemi di pagamento 5. Applicare tecniche di interazione col cliente 6. Applicare procedure di prenotazione servizi turistici 7. Applicare procedure per la gestione della documentazione di viaggio 8. Applicare modalità di compilazione documenti di viaggio 9. Applicare procedure di gestione reclami 10. Applicare la normativa sulle assicurazioni turistiche (annullamento del viaggio/responsabilità dell'agenzia di viaggi) 11. Applicare le tipologie di commercio elettronico 12. Applicare la normativa in materia di commercio elettronico 13. Applicare gli elementi contrattuali per la tutela del consumatore
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nozioni in materia di tutela del consumatore 2. Nozioni di normativa, tipologie e forme di commercio elettronico 3. Elementi di normativa in materia di tutela della privacy 4. Elementi delle procedure per la presentazione di reclami 5. Elementi di customer care 6. Elementi di normativa sulle assicurazioni turistiche 7. Procedure per la prenotazione di servizi di trasporto e soggiorno 8. Principali vettori di trasporto e modalità di prenotazione 9. Gamma di prodotti/servizi in vendita 10. Nozioni di qualità del servizio - customer satisfaction
Vincoli (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Effettuare la gestione di un'agenzia di viaggi e turismo
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Effettuare la gestione di un'agenzia di viaggi e turismo (3500)
Risultato formativo atteso	Gestire un'agenzia di viaggi
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare tecniche del lavoro di rete2. Redigere budget/bilancio3. Utilizzare software gestione commerciale4. Applicare tecniche di budgeting5. Applicare tecniche di motivazione risorse umane6. Applicare tecniche di pianificazione delle attività7. Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni8. Applicare modalità di coordinamento del lavoro9. Applicare tecniche per la selezione/formazione/valutazione del personale10. Applicare tecniche di gestione del personale
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Normativa delle agenzie di viaggio2. Elementi di organizzazione aziendale3. Principi e strumenti per la realizzazione di un piano aziendale4. Elementi di gestione delle risorse umane5. Elementi di psicologia del lavoro6. Elementi di normativa su tutela della salute e sicurezza dei lavoratori7. Elementi di contabilità aziendale8. Elementi di informatica9. Strumenti per la valutazione dei risultati10. Principi di contabilità (budget/bilancio)
Vincoli (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4

Denominazione unità formativa	Effettuare la promozione dell'attività dell'agenzia di viaggi e turismo
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Effettuare la promozione dell'attività dell'agenzia di viaggi e turismo (3501)
Risultato formativo atteso	Promuovere l'agenzia di viaggi
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare tecniche di interazione col cliente (es. visual merchandising)2. Predisporre materiali informativi3. Applicare tecniche di comunicazione, promozione e commercializzazione dei servizi offerti (per mettere in atto strategie promozionali)4. Programmare iniziative di customer care5. Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività6. Applicare tecniche di segmentazione della clientela7. Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Elementi di marketing2. Modelli teorici di comunicazione3. Principi di psicologia della comunicazione e della vendita4. Tecniche e canali di promozione dei servizi di agenzia5. Software applicativi e internet6. Elementi di marketing turistico7. Strategie di vendita
Vincoli (eventuali)	