

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

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE n. 173/DPG009 (09-08-2019)

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

Unità di Competenza	Unità di Risultati di Apprendimento
---	Inquadramento professionale e normativo
---	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro
Definire le scelte strategiche della agenzia di viaggi	Analizzare il mercato e definire gli standard di servizio
	Gestire e dirigere l'agenzia di viaggi
Gestire le attività amministrative e finanziarie di una agenzia di viaggio	Effettuare le pratiche amministrative e le attività di segreteria
	Effettuare le attività finanziarie
	Effettuare le attività finanziarie
Organizzare le attività e le risorse umane dell'agenzia	Selezionare e organizzare risorse umane e fornitori
	Valutare il benessere organizzativo ed il clima interno in azienda
Progettare pacchetti e servizi turistici integrati	Progettare pacchetti turistici
	Valutare il costo di pacchetti e servizi turistici
Promuovere e commercializzare pacchetti e servizi turistici integrati	Promuovere pacchetti e servizi turistici integrati
	Vendere pacchetti e servizi turistici integrati
Curare e Gestire le relazioni con i clienti e gli stakeholder	Comunicare in modo efficace all'interno della filiera
	Grammatica e speaking lingua inglese
	Grammatica e speaking Lingua straniera 2

2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 5

3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO

- Diploma di istruzione secondaria superiore
- Conoscenza della lingua inglese almeno al livello B1 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
- Per i cittadini stranieri conoscenza della lingua italiana almeno al livello B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue e della lingua inglese almeno al livello B1, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso o dimostrazione della attesa di rinnovo, documentata dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno

4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME

O.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di Apprendimento	Durata minima	di cui in FAD	Crediti Formativi
1	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientamento al ruolo • I diritti ed i doveri del datore e del prestatore di lavoro • Gli sbocchi professionali • Principi etici fondamentali • Normativa agenzie di viaggio • Normativa sui trasporti 	Inquadramento professionale e normativo	5	0	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principi e strumenti di analisi di mercato • Elementi di marketing strategico e turistico • Elementi di marketing dei servizi • Sistema di qualità dei servizi e tecniche di valutazione • Geografia turistica <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizzare i trend di mercato, l'offerta della concorrenza e le caratteristiche del target di riferimento al fine di definire le risorse strutturali e finanziarie necessarie al posizionamento desiderato • Definire le caratteristiche della offerta di prodotti e servizi turistici che si intende erogare in relazione al mercato ed al target di riferimento 	Analizzare il mercato e definire gli standard di servizio	35	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza solo in presenza di evidenze relative a coerenti apprendimenti formali
3	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Management sul processo di sviluppo di un nuovo prodotto/servizio. • Elementi di geografia del turismo • Mercato del turismo 	Progettare pacchetti turistici	30	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di

	<ul style="list-style-type: none"> • Offerta turistica locale • Organizzazioni turistiche (tour operator) • Elementi di storia e cultura del territorio • Metodologie di progettazione servizi turistici • Tecnica turistica e professionale • Tecniche di analisi del mercato turistico • Tecniche del lavoro di rete • Tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie) <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizzare il mercato al fine di rilevare i desiderata dei consumatori che non sono ancora stati soddisfatti e definire le tipologie di pacchetto da progettare • Identificare un target di riferimento prevalente e quantificare la domanda • Analizzare la concorrenza (punti di forza e di debolezza) per identificare le opportunità di mercato non ancora soddisfatte e verificare la presenza di pacchetti analoghi sul mercato a quelli che si intende definire • Definire la tipologia di pacchetto turistico che si intende definire standardizzato (viaggi a catalogo) o personalizzato (c.d. viaggi "Su misura") • Ricercare dati ed informazioni per lo sviluppo del pacchetto • Definire un sistema di valutazione dei servizi turistici al fine di rilevare il grado di soddisfazione della offerta proposta • Identificare una destinazione turistica intesa come un sistema integrato costituito da attrattive e servizi 				<p>apprendimenti formali, non formali ed informali</p>
4	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementi di contabilità dei costi • Tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi • Tecniche di tariffazione dei servizi turistici • Tecniche di budgeting • Elementi di gestione di impresa <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stimare i costi materiali ed immateriali delle proposte al fine di 	<p>Valutare il costo di pacchetti e servizi turistici</p>	30	0	<p>AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali</p>

	<p>definire il prezzo di vendita al cliente finale differenziando le modalità di erogazione (assistita o in autonomia)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curare gli aspetti gestionali e amministrativi delle proposte turistiche • Individuare i fornitori di servizi turistici per identificare potenziali partner strategici 				
5	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementi di marketing operativo • Strumenti e tecniche di promozione • Mezzi e Canali di vendita on line ed off line • Elementi di comunicazione d'impresa • Elementi di comunicazione pubblica • Elementi di storia e cultura del territorio <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definire i piani di comunicazione al fine di individuare i mercati ed i target obiettivo cui presentare le offerte • Definire le iniziative promozionali a sostegno della vendita dei pacchetti e servizi turistici • Definire la scelta dei canali e dei mezzi più indicati alla promozione e vendita dei pacchetti e servizi turistici • Promuovere sinergie con operatori locali, fornitori di servizi, intermediari di settore e amministrazioni locali • Organizzare la partecipazione a fiere e/o workshop e attività di relazione con il trade 	Promuovere pacchetti e servizi turistici integrati	25	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
6	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizzazioni turistiche (tour operator) • Tecnica commerciale del turismo <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curare la Gestione dei rapporti con i fornitori dei servizi offerti • Collocare l'offerta turistica nei circuiti organizzati • Sovrintendere e supportare l'attività di commercializzazione dei pacchetti da parte degli operatori 	Vendere pacchetti e servizi turistici integrati	25	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

7	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principi di funzionamento economico di impresa • Management delle imprese di intermediazione turistica • Principi e strumenti per la definizione di un piano aziendale • Elementi di diritto commerciale • Legislazione turistica • Economia delle imprese turistiche e dei trasporti <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definire gli obiettivi aziendali a breve e medio termine e le risorse (strumentali, umane e finanziarie) necessarie per raggiungerli • Definire le politiche finanziarie dell'impresa con particolare riferimento alle modalità di reperimento dei mezzi finanziari idonei a garantire il buon funzionamento dell'azienda e la gestione dei flussi • Pianificare le attività dell'agenzia viaggi • Definire le politiche di selezione e gestione dei rapporti con i fornitori • Definire le politiche di comunicazione, promozione e marketing • Definire le modalità di gestione e organizzazione della struttura • Definire procedure di monitoraggio e valutazione delle attività dell'agenzia viaggi • Definire azioni di vendita online e diretta del prodotto turistico per collocare il prodotto in circuiti organizzati 	Gestire e dirigere l'agenzia di viaggi	30	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
8	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di amministrazione delle agenzie di viaggi • Principi giuridici dei contratti di fornitura • Tecniche di negoziazione e procedure operative di gestione dei fornitori • Strumenti hardware e software a supporto della gestione dell'agenzia e delle pratiche amministrative • Contratti di viaggio e di assicurazione • Disposizioni in materia di privacy • Tecnica dei trasporti 	Effettuare le pratiche amministrative e le attività di segreteria	30	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	<p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizzare le attività amministrative e di segreteria • Seguire il flusso dei documenti e la corretta emissione dei documenti all'intestatario della pratica o ai singoli partecipanti • Controllare che il materiale ed i documenti in uscita dall'agenzia (programmi, quotazioni, preventivi, documenti e titoli di viaggio, informazioni) rispettino le norme, i contratti, gli accordi, le convenzioni e condizioni generali che regolano i rapporti tra l'utenza ed i fornitori/vettori dei servizi. • Sovrintendere la gestione amministrativa dell'agenzia realizzando e monitorando la corretta esecuzione degli adempimenti burocratici inerenti le pratiche di viaggio 				
9		Effettuare le attività finanziarie	30	0	AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza solo in presenza di evidenze relative a coerenti apprendimenti formali
10	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strumenti per la valutazione dei risultati • Principi di contabilità e amministrazione aziendale • Budget e bilancio : obiettivi e tecniche di redazione • Principi di controllo di gestione • Tecnica commerciale del turismo <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controllare l'andamento economico finanziario sovrintendendo e gestendo la contabilità ordinaria, le procedure di fatturazione e di investimento delle liquidità, le modalità di reperimento dei mezzi finanziari, il rapporto costi/ricavi e lo scostamento in relazione al budget al fine di definire le misure correttive • Rispettare gli adempimenti fiscali e le disposizioni normative per 	Effettuare le attività finanziarie	30	0	AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza solo in presenza di evidenze relative a coerenti apprendimenti formali

	<p>le operazioni effettuate dall'agenzia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitorare i movimenti contabili del front office e gestire i movimenti contabili extra pratica 				
11	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementi di gestione delle risorse umane • Elementi di diritto del lavoro e contrattualistica • Principi di organizzazione del lavoro • Strutture organizzative delle agenzie di viaggio • Elementi di organizzazione aziendale • Principi di organizzazione del lavoro e gestione del personale <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinare il fabbisogno di personale gestendo se necessario le attività di ricerca e selezione del personale • Programmare ed organizzare il lavoro del personale di agenzia assegnando ruoli, compiti e attività e definendo tempi e metodi di lavoro • Applicare tecniche di addestramento del personale • Monitorare la corretta esecuzione dei compiti assegnati e l'applicazione delle procedure definite • Predisporre i piani retributivi e di sviluppo del personale nel rispetto delle norme contrattuali e sindacali vigenti • Curare la formazione e l'aggiornamento del personale • Programmare ed organizzare il lavoro del personale di agenzia ed assegnare compiti ai propri collaboratori, definendo tempi e modi di lavoro. • Individuare e selezionare i fornitori di riferimento (tour operator, servizi assicurativi, di trasporto, alberghieri, ristorativi, di accoglienza e accompagnamento) • Curare l'aggiornamento delle fonti informative (cataloghi, tariffari, vettori di trasporto e tratte, situazioni politiche delle diverse aree geografiche, etc.). • Definire le modalità operative del front office e del back office 	<p>Selezionare e organizzare risorse umane e fornitori</p>	25	0	<p>AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali</p>
12	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementi di psicologia del lavoro 	<p>Valutare il benessere organizzativo ed il clima interno in azienda</p>	15	0	<p>AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Principi di Benessere organizzativo e tecniche di valutazione del clima interno • Tecniche di gestione e motivazione delle risorse umane • Elementi di marketing interno e relazionale • Elementi di comunicazione interpersonale • Tecniche di problem solving <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curare le relazioni e monitorare il clima interno all'azienda 				frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
13	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Psicologia della comunicazione • Tecniche di pubbliche relazioni • Tecniche di comunicazione efficace • La qualità del servizio nelle imprese turistiche • Tecniche di customer satisfaction <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curare i rapporti con i soggetti terzi cui è affidata la vendita diretta dell'offerta turistica al fine di rilevare i punti di forza e di debolezza dei pacchetti proposti e definire eventuali azioni di miglioramento • Curare i rapporti con gli operatori locali e le amministrazioni locali al fine di costruire una offerta turistica integrata • Curare i rapporti con i clienti finali sia nelle fasi di vendita che di post vendita al fine di rilevarne desiderata e grado di soddisfazione ed individuare azioni di miglioramento • Partecipare a fiere, workshop e attività di relazione con il trade • Monitorare e valutare l'offerta turistica progettata ed i servizi erogati • Curare i rapporti con i fornitori di servizi al fine di erogare una offerta turistica integrata e definire gli standard di servizio adeguati alle offerte turistiche definite 	Comunicare in modo efficace all'interno della filiera	15	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
14	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inglese e terminologia specifica del settore 	Grammatica e speaking lingua inglese	30	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di

					frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
15	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> Lingua straniera 2 e terminologia specifica del settore 	Grammatica e speaking Lingua straniera 2	30	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
16	Conoscenze <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 Abilità <ul style="list-style-type: none"> Organizzare la prevenzione in azienda Applicare i protocolli di prevenzione e riduzione del rischio professionale 	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro	8	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 21/12/2011 - Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.lgs. 8 1/2008
DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICULARE			393	4	

Nota di propedeuticità

Le unità di risultato di apprendimento indicate con "N" possono essere svolte, a scelta dell'OdF, in qualunque ordine didattico, purchè Le restanti unità vanno svolte secondo l'ordine dato.

5. TIROCINIO CURRICULARE

Durata minima tirocinio, al netto dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi di frequenza: 150 ore

Durata massima tirocinio: 210 ore

6. UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 15% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curriculare.

7. METODOLOGIA DIDATTICA

Le unità di risultato di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva.

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: riconoscibile attraverso valutazione degli apprendimenti formali, non formali e informali dei richiedenti svolta da operatore abilitato, in applicazione della procedura regionale, con riferimento a risultati di apprendimento EQF 4
- Crediti formativi di frequenza: Percentuale massima riconoscibile 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; 50% su 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.

STANDARD MINIMO ATTREZZATURE: Laboratorio informatico (un pc per ogni due allievi)

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 il 70% delle ore complessive del percorso formativo.

12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO

Certificato di qualificazione professionale rilasciato ai sensi del D.lgs 13/13