



**PROGRAMMA DIDATTICO DEL PERCORSO DI FORMAZIONE PER LA QUALIFICA DI DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO
E TURISMO (ORE 600)**

MODULO A	COMPETENZA	CONOSCENZE	ORE	ABILITÀ
Assistenza e consulenza turistica	1 - Erogare il servizio di consulenza turistica 2 - Fornire assistenza turistica	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di diritto civile/commerciale/penale • Elementi di legislazione turistica • Normativa sui trasporti 	12	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare la normativa nazionale e comunitaria relativa al settore turistico • Applicare le tipologie contrattuali a rilevanza turistica (viaggio, noleggio, trasporto, ecc.)
		<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di geografia del turismo 	12	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare criteri di pianificazione degli itinerari
		<ul style="list-style-type: none"> • Principi e strumenti di analisi del mercato del turismo 	12	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare criteri di selezione degli itinerari • Applicare metodologie per definire le caratteristiche di pacchetti turistici
		<ul style="list-style-type: none"> • Nozioni sui titoli di viaggio • Principi di tecnica turistica • Elementi di processi organizzativi dei pacchetti turistici 	18	<ul style="list-style-type: none"> • 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
		<ul style="list-style-type: none"> • Principali procedure operative per l'individuazione dei fornitori • Principali tecniche di negoziazione per la gestione dei fornitori • Elementi di pricing 	12	<ul style="list-style-type: none"> • Definire tariffe, listini prezzo e promozioni • Applicare criteri di selezione fornitori



5fa9a353



		<ul style="list-style-type: none"> Nozioni in materia di tutela del consumatore 	4	<ul style="list-style-type: none"> Applicare gli elementi contrattuali per la tutela del consumatore
		<ul style="list-style-type: none"> Nozioni di normativa, tipologie e forme di commercio elettronico 	4	<ul style="list-style-type: none"> Applicare la normativa in materia di commercio elettronico Applicare le tipologie di commercio elettronico
		<ul style="list-style-type: none"> 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 	10	<ul style="list-style-type: none"> Applicare la normativa sulle assicurazioni turistiche (annullamento del viaggio/responsabilità dell'agenzia di viaggio) Applicare le procedure di gestione dei reclami
		<ul style="list-style-type: none"> Procedure per la prenotazione di servizi di trasporto e soggiorno Principali vettori di trasporto e modalità di prenotazione 	18	<ul style="list-style-type: none"> Applicare procedure per la gestione della documentazione di viaggio Applicare modalità di compilazione dei documenti di viaggio Applicare procedure di prenotazione servizi turistici Applicare modalità d'uso dei diversi sistemi di pagamento
		<ul style="list-style-type: none"> Gamma di prodotti/servizi in vendita 	12	<ul style="list-style-type: none"> Applicare tecniche di informazione dell'offerta turistica Applicare tecniche di interazione con il cliente
		<ul style="list-style-type: none"> Nozioni di qualità del servizio – customer satisfaction 	6	<ul style="list-style-type: none"> Applicare le procedure di qualità del servizio
TOTALE ORE			120	



5fa9a353



MODULO B	COMPETENZA	CONOSCENZE	ORE	ABILITÀ
Gestione aziendale dell'agenzia di viaggi e turismo	3 - Effettuare la gestione di un'agenzia di viaggi e turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa delle agenzie di viaggio • Elementi di organizzazione aziendale 	25	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di pianificazione delle attività
		<ul style="list-style-type: none"> • Principi e strumenti per la realizzazione di un piano aziendale 	30	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di budgeting
		<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di contabilità aziendale • Principi di contabilità 	30	<ul style="list-style-type: none"> • Redigere il budget/bilancio
		<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di gestione delle risorse umane 	23 ¹	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di gestione del personale • Applicare tecniche per la selezione/ formazione/ valutazione del personale
		<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di psicologia del lavoro 	20 ²	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni • Applicare tecniche per la motivazione delle risorse umane
		<ul style="list-style-type: none"> • Tutela della salute e sicurezza dei lavoratori 	4	
		<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di informatica 	28 ³	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare software gestione commerciale

¹ È possibile prevedere fino a 5 ore di laboratorio teorico-pratico.

² È possibile prevedere fino a 8 ore di laboratorio teorico-pratico.

³ È possibile prevedere fino a 5 ore di laboratorio teorico-pratico.



5fa9a353



		<ul style="list-style-type: none"> • Strumenti per la valutazione dei risultati 	20	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche del lavoro di rete
TOTALE ORE			180	

MODULO C	COMPETENZA	CONOSCENZE	ORE	ABILITÀ
Promozione dell'agenzia di viaggio e turismo e marketing turistico	4 - Effettuare la promozione dell'attività dell'agenzia di viaggio e turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di marketing 	20	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di definizione degli obiettivi di vendita
		<ul style="list-style-type: none"> • Modelli teorici di comunicazione 	15	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di segmentazione della clientela
		<ul style="list-style-type: none"> • Principi di psicologia della comunicazione e della vendita 	15	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività
		<ul style="list-style-type: none"> • Strategie di vendita 	10 15 ⁴	<ul style="list-style-type: none"> • Programmare iniziative di customer care • Applicare tecniche di interazione col cliente (es. visual merchandising)
		<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche e canali di promozione dei servizi di agenzia • Software applicativi e internet 	25	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di comunicazione, promozione e commercializzazione dei servizi offerti (per mettere in atto strategie promozionali)

⁴ È possibile prevedere fino a 5 ore di laboratorio teorico-pratico.



		<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di marketing turistico 	20 ⁵	<ul style="list-style-type: none"> • Predisporre materiali informativi
		TOTALE ORE	120	

Monte ore complessivo teoria	420
Tirocinio	180
Totale ore percorso formativo	600

⁵ È possibile prevedere fino a 10 ore di laboratorio teorico-pratico.

