

DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO**Descrizione sintetica:**

Il Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo è il soggetto al quale è affidata la responsabilità tecnica dell'agenzia; 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.

SISTEMI DI REFERENZIAMENTO	
Sistema di riferimento	Denominazione
Settore economico-professionale (S.E.P.)	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
Livello E.q.f.	5
Posizione classificatoria ISTAT CP 2011	1.3.1.8.0 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi alle imprese e alle persone
Posizione/i classificatoria/e ISTAT ATECO 2007	79.1 – Attività delle agenzie di viaggio e dei tour operator

UNITÀ DI COMPETENZA – Consulenza turistica
<p>RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA</p> <p>Analizzare tutte le informazioni di un mercato turistico (attrattive, ricettività, trasporti, normativa di settore), utilizzando tecniche di organizzazione dei pacchetti turistici e di pricing, per la costruzione di offerte turistiche adeguate alla domanda di riferimento</p>
<p>LIVELLO E.q.f.: 5</p>
<p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 pricing
ABILITA' <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...) - 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
INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA Sulla base di un set di informazioni relativo a tipologie di mercato turistico, ricettività, attrattive, trasporti e servizi ed un set di informazioni relative a tipologie di domanda, definire un pacchetto turistico, comprensivo del listino prezzi, motivando le scelte compiute
PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE Per almeno due tipologie di mercato turistico (p.e. turismo balneare, turismo termale, turismo d'arte, ...) e di domanda (giovani, coppie, anziani, tipologia di budget, ...) motivata definizione dei relativi pacchetti turistici e del loro listino prezzi
MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale

UNITÀ DI COMPETENZA - Assistenza turistica
RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA Curare la relazione con il cliente dell'agenzia di viaggio e turismo, in presenza e on-line, a partire dalla rilevazione dei suoi desiderata, illustrando le diverse opzioni offerte, curando/sovrintendendo le procedure di prenotazione dei servizi di trasporto e soggiorno, garantendone la tutela e la privacy e rilevandone la soddisfazione
LIVELLO E.q.f.: 5
CONOSCENZE <ul style="list-style-type: none"> - 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

ABILITA'

- 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)

INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Sulla base di un set di informazioni relative a tipologie di clienti e loro desiderata ed un set di tipologie di offerta, individuare il servizio da offrire e simulare o rappresentare le fasi dell'erogazione del servizio – diretta o on line – (dal primo contatto, alla prenotazione, fino alla rilevazione della soddisfazione ed eventuali soluzioni di reclami), motivando le scelte compiute ed indicando gli aspetti di tutela della privacy

PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE

Per almeno due tipologie di clienti (con differenti caratteristiche di età, budget disponibile e desiderata) simulazione o rappresentazione motivata delle fasi dell'interazione relative a proposta, prenotazione del servizio e rilevazione della soddisfazione, con indicazione dei pertinenti aspetti di tutela della privacy

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale

UNITÀ DI COMPETENZA - Gestione dell'agenzia di viaggio e turismo**RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA**

Pianificare le attività e gestire organizzazione, amministrazione e risorse umane dell'agenzia di viaggio e turismo

LIVELLO E.q.f.: 5**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)

ABILITA'

- 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

INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Sulla base di differenti tipologie di agenzia di viaggio e turismo (dimensioni organizzative ed economiche, tipologia di mercato ed offerta prevalente, software gestionale), rappresentare il processo di pianificazione, gestione organizzativa, amministrativa e delle risorse umane, motivando le scelte compiute

PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE

Per almeno una tipologia di agenzia di viaggio e turismo ed una tipologia di software gestionale, rappresentazione delle modalità di pianificazione economica e delle attività, di gestione organizzativa, delle risorse umane e delle operazioni amministrative. con esplicitazione delle principali possibili problematiche e delle scelte compiute

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale

UNITÀ DI COMPETENZA - Promozione dell'attività dell'agenzia di viaggio e turismo**RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA**

Promuovere l'attività dell'agenzia di viaggio e turismo, a partire da un'analisi del mercato e della concorrenza, definendo la strategia di comunicazione, il brand aziendale, i target, i canali ed i mezzi da utilizzare

LIVELLO E.q.f.: 5

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

ABILITA'

- 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)

INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Sulla base di un set di informazioni relativo a tipologie di mercato turistico (domanda, offerta, concorrenza) e a tipologie di agenzie turistiche, definire il piano di promozione dell'offerta, in termini di: strategia di comunicazione, canali, target, motivando le scelte compiute

PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE

Per almeno una tipologia di agenzia e almeno due tipologie di mercati, motivata definizione del piano di promozione dell'offerta (target, strategie di comunicazione, mezzi, tempistiche, risorse, etc.), prevedendo l'utilizzo di differenti canali promozionali (p.e. sito web, social media, sinergie con Enti di promozione territoriale e/o tour operator)

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA

Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale