

Regione Lazio

Atti della Giunta Regionale e degli Assessori

Deliberazione 30 novembre 2022, n. 1113

Recepimento delle Linee guida in materia di "Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo", approvate dalla Conferenza delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano nella seduta del 16 marzo 2022 Rep. Atti n 22/48/CR10/C16-C17 ed approvazione degli standard professionale e formativo.

OGGETTO: Recepimento delle Linee guida in materia di “Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo”, approvate dalla Conferenza delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano nella seduta del 16 marzo 2022 Rep. Atti n° 22/48/CR10/C16-C17 ed approvazione degli standard professionale e formativo.

LA GIUNTA REGIONALE

Su proposta dell’Assessore al Lavoro e Nuovi Diritti, Scuola e Formazione, Politiche per la ricostruzione, Personale

di concerto con l’Assessora al Turismo, Enti Locali, Sicurezza Urbana, Polizia Locale e Semplificazione Amministrativa;

VISTI:

- lo Statuto della Regione Lazio;
- il decreto legislativo 9 novembre 2007, n. 206, recante: “Attuazione della direttiva 2005/36/CE relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali, nonché della direttiva 2006/100/CE che adegua determinate direttive sulla libera circolazione delle persone a seguito dell'adesione di Bulgaria e Romania” e s.m.i.;
- il “Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo”, approvato con il decreto legislativo 23 maggio 2011, n.79 ed in particolare l’art. 20 in cui si demanda ad un decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato, la fissazione dei requisiti professionali, a livello nazionale, dei direttori tecnici delle agenzie di viaggio e turismo, previa intesa con la Conferenza permanente per il rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano;
- il decreto legislativo n. 13 del 16 gennaio 2013, 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'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92” e s.m.i.;
- il decreto legislativo n. 142 del 16 ottobre 2020, recante: “Attuazione della direttiva (UE) 2018/958 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 28 giugno 2018 relativa a un test della proporzionalità prima dell'adozione di una nuova regolamentazione delle professioni”;
- il decreto del Presidente della Repubblica n. 394 del 31 agosto 1999, avente ad oggetto: “Regolamento recante norme di attuazione del testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero, a norma dell'articolo 1, comma 6, del decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286” e s.m.i.;
- il decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche sociali e del Ministro dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca del 30 giugno 2015, recante “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 istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali, di cui all’articolo 8 del succitato decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13”;
- il decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche sociali del 5 gennaio 2021, recante: “Disposizioni per l’adozione delle Linee Guida per l’interoperatività degli enti pubblici titolari del sistema nazionale di certificazione delle competenze”;
- il decreto del Ministro del Turismo del 5 agosto 2021 (prot. n. 1432), con cui sono stati individuati i requisiti professionali, a livello nazionale, dei Direttori tecnici delle agenzie di viaggio e turismo;

- la legge regionale n. 23 del 25 febbraio 1992, recante: “Ordinamento della formazione professionale”;
- la legge regionale n. 6 del 18 febbraio 2002 e s.m.i., recante la “Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale”;
- la legge regionale n. 13 del 6 agosto 2007, di “Organizzazione del sistema turistico laziale. Modifiche alla legge regionale 6 agosto 1999, n. 14 (Organizzazione delle funzioni a livello regionale e locale per la realizzazione del decentramento amministrativo) e successive modifiche”;
- la legge regionale n. 11 del 12 agosto 2020, recante: “Legge di contabilità regionale”;
- la legge regionale n. 20 del 30 dicembre 2021, recante: “Legge di stabilità regionale 2022”;
- la legge regionale n. 21 del 30 dicembre 2021, recante: “Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2022-2024”;
- il regolamento regionale n. 1 del 6 settembre 2002, recante “Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta regionale” e s.m.i.;
- il regolamento regionale n. 19 del 24 ottobre 2008, con cui è stata dettata la disciplina attuativa delle norme generali contenute nella succitata legge regionale 13/2007;
- il regolamento regionale n. 26 del 9 novembre 2017, recante: “Regolamento regionale di contabilità” che, ai sensi dell’articolo 56, comma 2, della l.r. n. 11/2020 e fino alla data di entrata in vigore del regolamento di contabilità di cui all’articolo 55 della l.r. n. 11/2020, continua ad applicarsi per quanto compatibile con le disposizioni di cui alla medesima l.r. n. 11/2020;
- il regolamento regionale del 09 giugno 2022, n. 6, “Modifiche al regolamento regionale 6 settembre 2002, n. 1 (Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta regionale) e successive modificazioni”, che ha modificato la declaratoria delle funzioni della Direzione regionale Istruzione, Formazione, Ricerca e Politiche per l’Occupazione, con decorrenza dal 15 giugno 2022;
- il decreto del Presidente del Consiglio regionale del 12 novembre 2022 n. 33, con cui è stato sciolto il Consiglio regionale a seguito delle dimissioni del Presidente della Regione;
- la deliberazione di Giunta regionale n. 452 del 11 settembre 2012, avente ad oggetto: “Istituzione del “Repertorio regionale delle competenze e dei profili formativi” - Approvazione Linee di indirizzo e Procedura di aggiornamento - Approvazione di n. 108 profili formativi caratterizzanti settori economici del territorio regionale e inserimento nel Repertorio. Revoca della deliberazione di Giunta regionale 22 marzo 2006, n. 128”;
- la deliberazione di Giunta regionale n. 122 del 22 marzo 2016, avente ad oggetto: “Attuazione delle disposizioni dell’Intesa 22 gennaio 2015, recepite con decreto interministeriale 30 giugno 2015 – Direttiva istitutiva del Sistema regionale di certificazione delle competenze acquisite in contesti di apprendimento formale, non formale e informale. Primi indirizzi operativi.”;
- la deliberazione di Giunta regionale n. 273 del 24 maggio 2016, recante: “Approvazione dei principi generali e delle procedure di revisione ed aggiornamento del Repertorio regionale delle competenze e dei profili professionali, approvato con deliberazione di Giunta regionale 452/2012. Revoca e sostituzione dell’allegato A della deliberazione di Giunta regionale n. 452 dell’11 settembre 2012”;

- la deliberazione di Giunta regionale n. 254 del 5 giugno 2018, avente ad oggetto: “Istituzione del Repertorio regionale degli standard di percorso formativo e approvazione disposizioni in materia di riconoscimento di crediti formativi”;
- la deliberazione di Giunta regionale n. 816 del 14 dicembre 2018, recante: “Attuazione dell’art. 13, comma 4, della D.G.R. 122/2016: approvazione della Direttiva per l’accreditamento dei soggetti titolati per l’erogazione dei servizi di individuazione e validazione e/o del servizio di certificazione delle competenze nella Regione Lazio”;
- la deliberazione di Giunta regionale n. 15 del 22 gennaio 2019, avente ad oggetto: “Attuazione art.12 della D.G.R. 122/2016: approvazione delle disposizioni relative agli standard minimi di processo per l’erogazione dei servizi di individuazione e validazione e del servizio di certificazione delle competenze. Modifica delle DGR 452/2012 e 122/2016”;
- la deliberazione di Giunta regionale n. 682 del 1° ottobre 2019, recante: “Revoca della D.G.R. 29 novembre 2007, n. 968 e s.m.i. Approvazione nuova Direttiva concernente l’accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione e di orientamento nella Regione Lazio”;
- la deliberazione di Giunta regionale n. 992 del 30 dicembre 2021, recante “Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2022-2024. Approvazione del "Documento tecnico di accompagnamento", ripartito in titoli, tipologie e categorie per le entrate ed in missioni, programmi, titoli e macroaggregati per le spese”;
- la deliberazione di Giunta regionale n. 993 del 30 dicembre 2021, concernente: “Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2022-2024. Approvazione del 'Bilancio finanziario gestionale', ripartito in capitoli di entrata e di spesa ed assegnazione delle risorse finanziarie ai dirigenti titolari dei centri di responsabilità amministrativa”, come modificata dalle deliberazioni di Giunta regionale n. 437 del 14 giugno 2022 e n. 627 del 26 luglio 2022;
- la deliberazione di Giunta regionale n. 8 del 18 gennaio 2022, recante: “Indirizzi per la gestione del bilancio regionale 2022-2024 e approvazione del bilancio reticolare ai sensi degli articoli 30, 31 e 32 della legge regionale 12 agosto 2020, n. 11”;
- la deliberazione di Giunta regionale n. 16 del 25 gennaio 2022, avente ad oggetto: “Disposizioni sulle modalità di erogazione della formazione teorica, a distanza e in presenza, per le attività di formazione professionale, autofinanziate e/o finanziate con il Fondo sociale europeo e per lo svolgimento degli esami finali. Recepimento dell’Accordo sottoscritto dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome n. 21/181/CR5a/C17 nella seduta del 3 novembre 2021 e approvazione delle Linee guida”;
- la deliberazione di Giunta regionale n. 339 del 26 maggio 2022, avente ad oggetto: “Modifiche al regolamento regionale 6 settembre 2002, n. 1 (Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta regionale) e successive modificazioni”, con cui si è provveduto alla modifica della denominazione della Direzione regionale “Istruzione, formazione e lavoro”, che ha assunto la denominazione di: Direzione regionale “Istruzione, Formazione e Politiche per l’occupazione”;
- la direttiva del Direttore generale prot. n. 693725 del 1° settembre 2021, avente ad oggetto: “Direttiva del Direttore Generale in attuazione della Riorganizzazione dell’apparato amministrativo di cui alle DGR 475 del 20/7/2021 e 542 del 05/08/2021, con le quali si dispone la riallocazione delle competenze e funzioni in base alle declaratorie di cui alle predette deliberazioni”;
- la circolare del Direttore generale della Giunta regionale prot. n. 262407 del 16 marzo 2022, con la quale sono fornite indicazioni operative per la gestione del bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2022-2024;

- le Linee guida in materia di “Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo”, approvate nella seduta della Conferenza delle Regioni e Province Autonome di Trento e Bolzano, del 16 marzo 2022 Rep. Atti n° 22/48/CR10/C16-C17;
- la determinazione dirigenziale n. G01803 del 20/02/2019, di “Attuazione art.15 della DGR 15 del 22 gennaio 2019. Approvazione format tipo del patto di servizio, degli standard informativi, documentali ed attestatori e degli standard di costo relativi al servizio di individuazione e validazione delle competenze. Revoca della D.D. G 12038 del 18 ottobre 2016”;
- la circolare n. prot. 267914 del 20/05/2016 della Direzione regionale Formazione, Ricerca e Innovazione, Scuola e Università, Diritto allo Studio, avente ad oggetto: “Autorizzazione corsi di formazione privati non finanziati – Circolare operativa”;

ATTESO CHE ai sensi dell’articolo 45, comma 6 dello Statuto regionale, la Giunta dimissionaria resta in carica limitatamente all’ordinaria amministrazione, fino alla proclamazione del Presidente della Regione neoeletto;

RILEVATO CHE il primo comma dell’art. 2 del sopra citato decreto del Ministro del Turismo n. 1432/2021, dispone che l’abilitazione all’esercizio dell’attività di “Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo”, venga rilasciata dalle Regioni e Province autonome, previo accertamento del possesso, da parte del richiedente, dei requisiti indicati nei commi successivi dello stesso articolo;

CONSIDERATO CHE in base al comma 7, lettere e) ed f), del richiamato articolo 2, il requisito dell’adeguata conoscenza delle materie concernenti i servizi turistici previste dall’art. 3, lettera b) del medesimo articolo, si intende accertato - tra l’altro - per i possessori di un “Attestato di qualificazione”, che sia stato conseguito:

- a seguito del superamento dell’esame posto al termine di uno specifico corso di formazione, erogato da organismo accreditato e/o autorizzato dalle Regioni/Province autonome, secondo il vigente sistema di formazione professionale;
- ovvero, a seguito di apposito esame “ad accesso diretto”, che le Regioni sono tenute ad organizzare, in caso di mancata attivazione dei corsi di formazione;

PRESO ATTO CHE la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano, con atto n° 22/48/CR10/C16-C17 del 16 marzo 2022, ha adottato le Linee guida in materia di “Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo”, con cui sono stati individuati i criteri cui le Regioni devono attenersi, per la predisposizione degli standard professionale e formativo del profilo in questione e per l’organizzazione dei corrispondenti corsi di formazione;

RITENUTO CHE la deliberazione rientri tra gli atti dovuti, in quanto il recepimento dell’Accordo del 16 marzo 2022 costituisce adempimento necessario per consentire l’attivazione dei percorsi di abilitazione all’esercizio della professione di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo, in modo uniforme alle altre Regioni e alle Province Autonome;

RITENUTO pertanto necessario:

- 1) approvare le Linee guida regionali relative alla professione di "Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo", che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (Allegato 1);
- 2) approvare lo standard professionale del “Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo”, di cui all’Allegato 2, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- 3) approvare lo standard di percorso formativo del “Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo”, di cui all’Allegato 3, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.

DATO ATTO che la presente deliberazione non comporta oneri a carico del bilancio regionale;

DELIBERA

Per le motivazioni indicate in premessa, che integralmente si richiamano:

- 1) di approvare le Linee guida regionali relative alla professione di "Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo", che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (Allegato 1);
- 2) di approvare lo standard professionale del "Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo", di cui all'Allegato 2, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- 3) di approvare lo standard di percorso formativo del "Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo", di cui all'Allegato 3, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.

La presente deliberazione sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Lazio e sul sito www.regione.lazio.it.

La pubblicazione sul Bollettino Ufficiale della Regione Lazio ha valore di notifica per gli interessati, a tutti gli effetti di legge.

ALLEGATO "1"**LINEE GUIDA REGIONALI RELATIVE ALLA PROFESSIONE
DI "DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO".****1. Premessa**

La professione di "Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo" è contemplata dall'art. 20 del c.d. "Codice del Turismo", approvato con Decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79, che demanda ad un decreto del Presidente del Consiglio dei ministri (o del Ministro delegato), l'individuazione dei requisiti professionali a livello nazionale, dei direttori tecnici delle agenzie di viaggio e turismo.

In data 5 agosto 2021, il Ministro del Turismo ha emanato il Decreto Ministeriale n. 1432 (d'ora in poi: "D.M."), avente ad oggetto i "Requisiti professionali a livello nazionale dei direttori tecnici di agenzia di viaggio e turismo", cui hanno fatto seguito le disposizioni che la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome, ha approvato nella seduta del 16 marzo 2022.

Con le presenti Linee guida viene pertanto data attuazione alla disciplina dettata dai provvedimenti sopra richiamati, ai sensi della quale, l'abilitazione all'esercizio della professione di "Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo", che ha valore su tutto il territorio nazionale, viene rilasciata dalla struttura regionale competente in materia di turismo, previa verifica del possesso, da parte del richiedente, dei seguenti requisiti soggettivi, formativi e linguistici:

Requisiti soggettivi:

- a) maggiore età;
- b) cittadinanza italiana o di uno Stato membro dell'Unione Europea, ovvero cittadinanza di un altro Stato, congiuntamente alla posizione regolare con le disposizioni vigenti in materia di immigrazione e di lavoro;
- c) godimento dei diritti civili e politici;
- d) 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 articoli 31 e 35 del Codice penale;
- e) assenza di misure di prevenzione, ai sensi dell'articolo 67, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 6 settembre 2011 n. 159.

Requisiti formativi:

- a) 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;
- b) adeguata conoscenza delle seguenti materie: legislazione turistica; tecnica turistica; amministrazione e organizzazione delle agenzie di viaggio e turismo; geografia turistica; tecnica dei trasporti; marketing turistico.

Requisiti linguistici:

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, dell'Università e della Ricerca del 7 marzo 2012 (concernente i "Requisiti per il riconoscimento della validità delle certificazioni delle competenze linguistico - comunicative in lingua straniera del personale scolastico").

Il candidato straniero, dovrà essere in possesso, in aggiunta, della certificazione di conoscenza della lingua italiana al livello "B2" del "*Common European Framework of Reference for Languages*", rilasciata da enti certificatori riconosciuti.

Il candidato madrelingua potrà 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.

2. Percorsi abilitativi

L'aspirante Direttore in possesso dei requisiti soggettivi, di quelli linguistici e del diploma di istruzione di secondo grado di cui alla lettera a) del paragrafo precedente, può conseguire l'abilitazione "per titoli" - qualora disponga di titoli di studio ulteriori rispetto al diploma di cui appena sopra - ovvero a seguito del superamento di un esame, in presenza delle condizioni sotto specificate.

2.1 Abilitazione per titoli

L'adeguata conoscenza delle materie indicate alla lettera b) dei "Requisiti formativi", si intende accertata, qualora il richiedente l'abilitazione, alternativamente, risulti:

- a) aver conseguito un titolo di studio, post-diploma di istruzione di secondo grado, rilasciato da Istituto Tecnico Superiore ad indirizzo turistico;
- b) aver conseguito il diploma di laurea magistrale in Scienze turistiche ed equipollenti, rilasciato da un'Università statale o legalmente riconosciuta o parificata;
- c) aver conseguito un master universitario in ambito turistico;
- d) aver svolto un dottorato presso un'Università statale o legalmente riconosciuta o parificata in ambito turistico.

Per i soggetti che rientrano nella casistica suindicata, il percorso abilitativo - in sintesi - si delinea nel seguente modo:

- 1) invio dell'istanza di abilitazione in bollo - redatta secondo la falsariga di cui all'Allegato C) delle presenti Linee guida - alla struttura regionale competente in materia di turismo;
- 2) accertamento, da parte della medesima struttura regionale, del possesso dei requisiti richiesti;
- 3) rilascio dell'abilitazione o diniego.

2.2 Abilitazione per esami

Il requisito dell'adeguata conoscenza delle materie di cui alla lettera b) dei "Requisiti formativi", può essere comprovato anche dal possesso di un "Attestato di qualificazione", che viene rilasciato:

- a) a seguito dell'esame, collocato a valle della frequenza del corso di formazione, erogato da organismo formativo accreditato e/o autorizzato dalla struttura regionale competente in materia di formazione professionale; ovvero
- b) a seguito di esame bandito dalla struttura regionale competente in materia di turismo, qualora non vengano attivati i corsi di cui alla lettera precedente (c.d. esame ad accesso diretto).

Grazie all'attestato di qualificazione, ottenuto a seguito del superamento dell'esame posto al termine del

corso di cui alla lettera a) o dell'esame ad accesso diretto, l'aspirante Direttore potrà presentare alla struttura regionale competente in materia di turismo, l'istanza di abilitazione redatta secondo la falsariga di cui all'Allegato C); anche in questo caso, il percorso abilitativo prevede l'accertamento, da parte della suddetta struttura, del possesso dei requisiti soggettivi, del diploma di istruzione di secondo grado e dei requisiti linguistici e si conclude con il rilascio o il diniego dell'abilitazione.

3. Modalità di espletamento degli esami e format dell'istanza di abilitazione e degli attestati di qualificazione e di abilitazione

Ad integrazione di quanto esposto, si allegano i seguenti documenti:

- Allegato A): in cui sono descritte le modalità di espletamento degli esami;
- Allegato B): format "Attestato di qualificazione";
- Allegato C): format "Istanza di abilitazione";
- Allegato D): format "Attestato di abilitazione".

Allegato A)**Modalità di espletamento degli esami per la qualificazione
di “Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo”****1. Ambito di applicazione**

Le presenti disposizioni si applicano:

- a) agli esami di cui alla lettera a) del precedente paragrafo 2.2, erogati da organismo accreditato e/o autorizzato in ottemperanza dello standard professionale e di percorso formativo, che costituiscono gli Allegati “2” e “3” della presente Deliberazione;
- b) agli esami ad “accesso diretto”, di cui alla lettera b) del precedente paragrafo 2.2.

2. Prove d’esame

L’esame si articola in una prova scritta e in una prova orale, aventi ad oggetto i contenuti dello standard di percorso formativo di cui al paragrafo precedente.

La prova scritta consiste nella soluzione di n. 60 (sessanta) quesiti a risposta multipla (tre risposte possibili, di cui una sola esatta). Supera la prova, il candidato che ottiene un punteggio pari ad almeno 42 (quarantadue).

Il punteggio si attribuisce nel seguente modo:

- punti 1 (uno), per ogni risposta esatta;
- punti – 0,50 (meno zero virgola cinquanta), per ogni risposta errata.

L’omessa risposta, non attribuisce né comporta decurtazione di alcun punteggio.

La prova orale consiste in un colloquio finalizzato ad accertare le competenze acquisite dal candidato e si intende superato, se il candidato ottiene un punteggio pari ad almeno 42 (quarantadue).

Ai candidati ammessi alle prove orali saranno sottoposti complessivamente n. 4 quesiti sulle materie previste dallo standard di percorso formativo o dall’Avviso per l’esame di abilitazione. I quesiti saranno riuniti in quattro gruppi, corrispondenti ai 4 ambiti di competenza previsti dal suddetto standard di percorso formativo e alle materie ivi previste.

Per ciascuna domanda estratta, il punteggio massimo che può essere attribuito è pari a 15 (quindici) punti; pertanto il punteggio massimo che può essere assegnato alla prova orale, è di 60 (sessanta) punti.

Per la valutazione delle risposte fornite dal candidato alle domande estratte, saranno presi in considerazione i seguenti "indicatori" e "descrittori":

Indicatori	Descrittori			
Conoscenza dellamateria	Insufficiente 0,5	Sufficiente 3,5	Buona 4,0	Ottima 5,0
Capacità di fare collegamenti tra competenze	Insufficiente 0,5	Sufficiente 3,5	Buona 4,0	Ottima 5,0
Chiarezza espositiva	Insufficiente 0,5	Sufficiente 3,5	Buona 4,0	Ottima 5,0

La valutazione finale sarà formata, quindi, dalla somma dei punteggi parziali delle risposte alle 4 domande. Gli esiti delle prove di esame sono resi noti ai candidati al termine delle rispettive prove.

3. Spese d'esame

Le spese di espletamento delle procedure relative all'esame di qualificazione rientrano nel costo complessivo del percorso. Le modalità di copertura delle spese relative all'esame ad accesso diretto, sono disciplinate dalla struttura regionale competente in materia di turismo, nell'Avviso di indizione della sessione di abilitazione.

Allegato B)



LOGO

REGIONE

ATTESTATO DI QUALIFICAZIONE

Direttore Tecnico di agenzia di viaggio e turismo

ai sensi dell'articolo 2, comma 7, del DM n. 1432 del 5 agosto 2021 e dell'Accordo in Conferenza delle Regioni del 16 marzo 2022

Codice ATECO: 79.1

CP ISTAT: 1.3.1.8.0 - 3.4.1 - 3.4.1.4

- A) rilasciato in esito al superamento dell'esame finale, di cui allo standard professionale e formativo approvato con Accordo del 16 marzo 2022, secondo la lettera e) dell'articolo 2, comma 7, del DM n.1432 del 5 agosto 2021**

da

_____ (denominazione completa dell'ente o azienda che rilascia l'attestato)
 autorizzato dalla Regione _____ con (estremi del provvedimento di autorizzazione del corso) _____ istituito presso _____ (ente, istituto, scuola o polo formativo presso il quale si è svolto il corso) di _____ (città e provincia della sede del corso)

nella sessione d'esame espletata il giorno _____ (data di espletamento dell'esame finale)

- B) rilasciato in esito al superamento dell'esame ad accesso diretto bandito dalle Regioni o Province Autonome, secondo la lettera f) dell'articolo 2, comma 7, del DM n. 1432 del 5 agosto 2021**

da

_____ (Regione o Provincia Autonoma)
 ai sensi del _____ (estremi del provvedimento [bando, avviso pubblico] che istituisce la sessione d'esame) nella sessione d'esame espletata il giorno _____ (data di espletamento dell'esame finale)

Conferito a _____ (nome e cognome) nato/a il _____ (data di nascita) a _____ (luogo, provincia e Stato di nascita)

IL PRESENTE ATTESTATO E' VALIDO SU TUTTO IL TERRITORIO NAZIONALE

Il _____

(firma del l.r.p.t. di Ente o azienda erogatore del corso che rilascia l'attestato
 o Dirigente della Regione o Provincia autonoma competente al rilascio dell'attestato)

_____ (luogo e data del rilascio)

con riferimento ai requisiti soggettivi previsti dall'art. 2, comma 2 del D.M. 1432 del 5 agosto 2021:

- di essere cittadino italiano;
oppure
- di essere cittadino di uno Stato membro dell'U.E. (_____)²;
oppure
- di essere cittadino di uno Stato non membro dell'U.E. (_____)³ e di essere
in regola con le disposizioni vigenti in materia di immigrazione e lavoro;
- di godere dei diritti civili e politici;
- di non avere subito 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 articoli 31 e 35 Codice penale;
- di non essere destinatario o sottoposto a misure di prevenzione, ai sensi dell'articolo 67, comma 1,
lettera a), del decreto legislativo 6 settembre 2011 n. 159.

- con riferimento ai requisiti formativi previsti dall'art. 2, comma 3, del D.M. 1432 del 5 agosto 2021:

- di essere in possesso di diploma di istruzione secondaria di secondo grado, e precisamente
_____ ⁴ rilasciato da
_____ ⁵ in data _____;
- di avere adeguata conoscenza delle materie indicate all'art. 2, comma 3, lettera b) del D.M.
1432/2021 in quanto⁶ :
 - ha conseguito un titolo di studio, post diploma di istruzione di secondo grado, rilasciato da
Istituto Tecnico Superiore ad indirizzo turistico e precisamente _____⁷
rilasciato da _____ ⁸ in data
_____;
 - ha conseguito diploma di laurea magistrale in Scienze turistiche ed equipollenti (Classe di
laurea LM 49) rilasciato da Università statale o legalmente riconosciuta o parificata e
precisamente _____⁹
rilasciato da _____ ¹⁰ in data
_____;
 - ha conseguito un master universitario in ambito turistico e precisamente
_____ ¹¹
rilasciato da _____ ¹² in data
_____;

² Indicare lo Stato U.E. di cui si possiede la cittadinanza.

³ Indicare lo Stato non membro U.E. di cui si possiede la cittadinanza.

⁴ Inserire la denominazione del diploma conseguito. In caso di diploma conseguito all'estero, occorre allegare la documentazione rilasciata da parte della competente autorità italiana che ne comprova l'equivalenza.

⁵ Indicare la denominazione e la sede dell'Istituto statale o legalmente riconosciuto o parificato che ha rilasciato il diploma.

⁶ Barrare la casella corrispondente al requisito o caso ricorrente.

⁷ Inserire la denominazione del diploma conseguito.

⁸ Indicare la denominazione e la sede dell'Istituto tecnico superiore ad indirizzo turistico che ha rilasciato il titolo. In caso di diploma conseguito all'estero, occorre allegare la documentazione rilasciata da parte della competente autorità italiana che ne comprova l'equivalenza.

⁹ Inserire la denominazione del diploma di laurea magistrale conseguito.

¹⁰ Indicare la denominazione e la sede dell'Università che ha rilasciato il titolo. In caso di titolo conseguito all'estero, occorre allegare la documentazione rilasciata da parte della competente autorità italiana che ne comprova l'equivalenza.

¹¹ Inserire la denominazione del master conseguito.

¹² Indicare la denominazione e la sede dell'Università che ha rilasciato il titolo. In caso di titolo conseguito all'estero, occorre allegare la documentazione rilasciata da parte della competente autorità italiana che ne comprova l'equivalenza.

- ha svolto un dottorato presso un'università statale o legalmente riconosciuta o parificata in ambito turistico e precisamente _____¹³ rilasciato da _____¹⁴ in data _____;
- ha conseguito Attestato di qualificazione all'esito di apposito corso di formazione diretto allo svolgimento dell'attività di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo ai sensi dell'art. 2, comma 7, lettera e) del D.M. 1432/2021 rilasciato da _____¹⁵ in data _____;
- ha conseguito Attestato di qualificazione all'esito di apposito bando emanato dalla Regione o Provincia autonoma ai sensi dell'art. 2, comma 7, lettera f) del D.M. 1432/2021 rilasciato da _____¹⁶ in data _____;

- **con riferimento ai** requisiti linguistici¹⁷ previsti dall'art. 2, comma 4, 5 e 6 del D.M. 1432 del 5 agosto 2021:

- di essere in possesso di certificazione di conoscenza della lingua inglese di livello _____¹⁸, del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da _____¹⁹ in data _____;
- di essere in possesso di certificazione di conoscenza della lingua _____ di livello _____²⁰, del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da _____²¹ in data _____;

Nella sola ipotesi di richiedente cittadino straniero:

- di essere in possesso di certificazione di conoscenza della lingua italiana di livello _____²², del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da _____

¹³ Inserire la denominazione del dottorato conseguito.

¹⁴ Indicare la denominazione e la sede dell'Università che ha rilasciato il titolo. In caso di titolo conseguito all'estero, occorre allegare la documentazione rilasciata da parte della competente autorità italiana che ne comprova l'equivalenza.

¹⁵ Indicare la denominazione e la sede dell'ente che ha rilasciato l'attestato di qualificazione.

¹⁶ Indicare la denominazione e la sede dell'ente che ha rilasciato l'attestato di qualificazione.

¹⁷ Per il candidato madrelingua sussiste la possibilità, in luogo della certificazione linguistica, 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. Nella sussistenza di tale fattispecie, va allegata alla dichiarazione copia del titolo di studio, unitamente alla documentazione rilasciata dalla competente autorità italiana che ne attesta l'equivalenza.

¹⁸ La certificazione deve essere almeno di livello B2.

¹⁹ Indicare la denominazione e la sede dell'ente certificatore riconosciuto, ai sensi del decreto del Ministero dell'istruzione, 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) e ss.mm.ii.

²⁰ La certificazione deve essere almeno di livello B2.

²¹ Indicare la denominazione e la sede dell'ente certificatore riconosciuto, ai sensi del decreto del Ministero dell'istruzione, 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) e ss.mm.ii.

²² La certificazione deve essere almeno di livello B2.

_____ ²³ in data
_____;

Lo scrivente dichiara altresì di essere a conoscenza che:

- qualora dai controlli, anche successivi, il contenuto delle dichiarazioni rese, risulti non corrispondente al vero, oltre alle sanzioni penali, è prevista la decadenza dai benefici ottenuti sulla base delle dichiarazioni stesse (art. 75 del D.P.R. 445/2000);
- al rilascio dell'Attestato di abilitazione consegue iscrizione, ove istituito, nell'elenco regionale o provinciale e relativa pubblicazione su siti istituzionali dei medesimi enti.

L'interessato, ai fini della presente procedura, elegge domicilio in _____
alla via _____ n. _____ C.A.P. _____ tel. _____
PEC _____ e prende atto che, per la ricezione di ogni
eventuale comunicazione inerente alla procedura in oggetto e/o di richieste di chiarimento e/o integrazione
della documentazione presentata, lo stesso utilizzerà la PEC.

Allega alla presente:

- fotocopia di un documento di identità del dichiarante in corso di validità;
- fotocopia del permesso di soggiorno (solo per i cittadini extracomunitari);
- documentazione rilasciata da parte della competente autorità italiana che comprova l'equivalenza del diploma conseguito all'estero;
- Altro _____.

Luogo e data _____

Firma

²³ Indicare la denominazione e la sede dell'ente certificatore riconosciuto, ai sensi del decreto del Ministero dell'istruzione, 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) e ss.mm.ii.

Trattamento dei dati personali

Informativa resa ai sensi dell'art.13 del Regolamento UE 2016/679 ed in relazione alle informazioni di cui si entrerà in possesso; ai fini della tutela delle persone e altri soggetti in materia di trattamento di dati personali, si informa quanto segue:

1. I dati personali forniti sono raccolti per le finalità di gestione della presente procedura.
2. Il titolare del trattamento dati è il _____
3. Responsabile del trattamento dei dati personali è il _____
che può essere contattato all'indirizzo e-mail _____
4. Il trattamento dei dati avviene secondo le norme del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 e del D.Lgs. n. 196/2003, così come novellato dal D.Lgs. n. 101/2018.
5. Oggetto del trattamento sono i dati personali e/o identificativi e non sensibili (in particolare nome, cognome, ragione sociale, indirizzo, telefono, e-mail, pec, codice fiscale, partita IVA), i dati di identificazione elettronica, in seguito anche "dati", comunicati ai fini della presente procedura.
6. Il trattamento dei dati è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici.
7. I dati forniti saranno sottoposti a trattamento sia cartaceo, sia elettronico e/o automatizzato, e saranno archiviati presso _____ della _____ competente per l'operazione, nonché inseriti nelle banche dati regionali.
 8. Per quanto concerne, il trattamento dei dati ai fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, ai dati sarà applicato l'art. 89 del GDPR, e, ove sia possibile senza pregiudicare gravemente o rendere impossibile il conseguimento di tali finalità, saranno introdotte misure tecniche ed organizzative al fine di garantire il principio della minimizzazione dei dati.
 9. I dati potranno essere trattati da dipendenti e collaboratori del Titolare o da eventuali Responsabili esterni del trattamento, nella loro qualità di autorizzati al trattamento e/o di amministratori di sistema.
 10. Il conferimento dei dati ha natura facoltativa e si configura più esattamente come onere, nel senso che il richiedente deve rendere la documentazione ed i dati richiesti dall'Amministrazione in base alla vigente normativa.
 11. Ai sensi della vigente normativa in materia di dati personali, l'interessato ha, tra gli altri, il diritto di: ottenere: la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che li riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile; l'indicazione dell'origine dei dati personali, delle finalità e modalità del trattamento, della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici, degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato, dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati; chiedere: l'accesso ai propri dati personali ed alle informazioni relative agli stessi; l'aggiornamento, ovvero la rettifica dei dati inesatti o l'integrazione di quelli incompleti; la cancellazione dei dati personali che lo riguardano (al verificarsi di una delle condizioni indicate nell'art. 17, paragrafo 1 del GDPR e nel rispetto delle eccezioni previste nel paragrafo 3 dello stesso articolo); la limitazione del trattamento dei propri dati personali (al ricorrere di una delle ipotesi indicate nell'art. 18, paragrafo 1 del GDPR); opporsi, in qualsiasi momento, in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento dei propri dati personali al ricorrere di situazioni particolari che lo riguardano; revocare il consenso in qualsiasi momento, limitatamente alle ipotesi in cui il trattamento sia basato sul consenso per una o più specifiche finalità e riguardi dati personali comuni (ad esempio data e luogo di nascita o luogo di residenza), oppure particolari categorie di dati (ad esempio dati che rivelano l'origine razziale, le opinioni politiche, le convinzioni religiose, lo stato di salute o la vita sessuale). Il trattamento basato sul consenso ed effettuato antecedentemente alla revoca dello stesso, conserva, comunque, la sua liceità; proporre reclamo a un'autorità di controllo (Autorità Garante per la protezione

dei dati personali – www.garanteprivacy.it).

12. E' possibile in qualsiasi momento esercitare i propri diritti, inviando: una raccomandata a/r a _____ o una PEC all'indirizzo:

Diritto di accesso

Si rimanda per l'esercizio del diritto di accesso a quanto definito dall'art. 5 del D.Lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii., e dalla ulteriore normativa vigente in materia.

Disposizioni finali

Per quanto non espressamente previsto dalla presente procedura, si rimanda alla normativa vigente in materia.

Luogo e data _____

Firma

Allegato D)

Modello
Attestato di abilitazione Direttore
tecnico A.d.V.
Art. 2, D.M. 1432/2021

**ATTESTATO DI ABILITAZIONE**

Il Dirigente della _____
(indicare la struttura regionale o provinciale competente)

- Visto il Decreto Legislativo 23 maggio 2011, n. 79, recante: “Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo, a norma dell'articolo 14 della legge 28 novembre 2005, n. 246, nonché attuazione della direttiva 2008/122/CE, relativa ai contratti di multiproprietà, contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine, contratti di rivendita e di scambio”;
- Visto l’art. 20 dell’allegato 1, del D.Lgs. 79/2011, contenente il “Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo”;
- Visto l’art. 2, comma 1, del D.M. n. 1432 del 5 agosto 2021, recante: “Requisiti professionali a livello nazionale dei direttori tecnici di agenzia di viaggio e turismo”;
- Vista l’istanza prodotta dal richiedente e le dichiarazioni rese, relativamente al possesso dei requisiti soggettivi, formativi e linguistici di cui all’art. 2 del D.M. 1432/2021, acquisite agli atti di questa struttura;
- Visto l’Attestato di Qualificazione ottenuto in data _____ e rilasciato da _____, ai sensi dell’art. 2, comma 7, lettera e) del D.M. 1432/2021 e dell’accordo sancito in Conferenza delle regioni il _____ rep. _____, all’esito del Corso di formazione autorizzato dalla Regione con provvedimento n. _____ del _____; (eventuale);
- Visto l’Attestato di Qualificazione ottenuto in data _____ e rilasciato da _____ all’esito dell’esame sostenuto in data _____ ai sensi dell’art. 2, comma 7, lettera f) del D.M. 1432/2021, e dell’accordo sancito in Conferenza delle regioni il _____ rep. _____, all’esito del Bando di abilitazione emanato dalla Regione con provvedimento n. _____ del _____ (pubblicato sul BUR n. _____ del _____); (eventuale);
- Vista l’istruttoria espletata dal responsabile del procedimento e la relativa proposta di rilascio dell’Attestato di abilitazione;

Attesta

che il/la Sig./Sig.ra _____

Nato/nata a _____ il _____

E’ in possesso dei requisiti stabiliti dall’art. 2 del D.M. n. 1432 del 5 agosto 2021 e pertanto rilascia il presente attestato di abilitazione allo svolgimento dell’attività professionale di:

Direttore Tecnico di agenzia di viaggi e turismo

Il presente attestato è rilasciato ai sensi dell’art. 2, comma 1 del D.M. n. 1432 del 5 agosto 2021.

Il Dirigente

Dato a _____ il _____

ALLEGATO "2"**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)

<p>ABILITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
<p>INDICATORI DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA</p> <p>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</p>
<p>PRESTAZIONE MINIMA ATTESA IN ESITO ALLA VALUTAZIONE</p> <p>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</p>
<p>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL POSSESSO DELLA COMPETENZA</p> <p>Audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale</p>

<p>UNITÀ DI COMPETENZA - Promozione dell'attività dell'agenzia di viaggio e turismo</p>
<p>RISULTATO ATTESO DALL'ESERCIZIO DELLA COMPETENZA</p> <p>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</p>
<p>LIVELLO E.q.f.: 5</p>
<p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
<p>ABILITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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

ALLEGATO "3"

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

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

Unità di Competenza	Unità di Risultati di Apprendimento
Consulenza turistica	Elementi di diritto civile, commerciale, penale e normativa di settore
	Erogare il servizio di consulenza turistica
Assistenza turistica	Tutela del consumatore e normativa sulla privacy
	Fornire assistenza turistica
Gestione dell'agenzia di viaggio e turismo	Gestire le risorse umane
	Sovrintendere la gestione amministrativa dell'agenzia di viaggio e turismo
	Sicurezza sul luogo di lavoro
Promozione dell'attività dell'agenzia di viaggio e turismo	Promuovere l'attività dell'agenzia di viaggio e turismo

2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 5**3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO:**

- Maggiore età.
- 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.

Conoscenza linguistica:

- Per i cittadini italiani, 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, 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 i cittadini stranieri, è indispensabile la conoscenza della lingua italiana almeno al livello B2 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.
- Il candidato madrelingua potrà 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.

Permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari:

- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno, valido per l'intera durata del percorso o di dimostrazione dell'attesa di rinnovo, documentata dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno.

Prima dell'iscrizione al corso, è cura dell'ente di formazione informare l'interessato che, per ottenere

l'attestato di abilitazione di Direttore Tecnico di agenzia di viaggi e turismo, oltre al superamento dell'esame finale, sarà necessario essere in possesso degli ulteriori requisiti di cui all'art. 2 del D.M. 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 del codice penale;*
- *assenza di misure di prevenzione, ai sensi dell'art. 67, comma 1, lett. a), del decreto legislativo 6 settembre 2011 n. 159.*

4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME:

N.	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"> - Elementi di diritto civile, commerciale, penale - Elementi di legislazione turistica - Normativa sui trasporti - Nozioni sui titoli di viaggio 	<i>Elementi di diritto civile, commerciale, penale e normativa di settore</i>	10	Max 5	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, solo in presenza di evidenze relative a coerenti apprendimenti formali o a percorsi teorico-pratici, conclusi da valutazione degli apprendimenti di parte seconda
2.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 la individuazione dei fornitori - Principali tecniche di negoziazione per la gestione dei fornitori - Elementi di tecniche di pricing <p>Abilità</p> <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 mer- 	<i>Erogare il servizio di consulenza turistica</i>	50	Max 25	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali

N.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	cato 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				
3.	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	<i>Tutela del consumatore e normativa sulla privacy</i>	10	Max 5	AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza, solo in presenza di evidenze relative a coerenti apprendimenti formali o a percorsi teorico-pratici, conclusi da valutazione degli apprendimenti di parte seconda
4.	Conoscenze - 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 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	<i>Fornire assistenza turistica</i>	50	Max 25	AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali

N.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<ul style="list-style-type: none"> - 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) 				
5.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementi di organizzazione aziendale - Elementi di gestione delle risorse umane - Elementi di psicologia del lavoro <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 del lavoro di rete 	<i>Gestire le risorse umane</i>	80	Max 40	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali
6.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normativa delle agenzie di viaggio - Principi e strumenti per la realizzazione di un piano aziendale - Elementi di contabilità aziendale - Elementi di informatica - Strumenti per la valutazione dei risultati - Principi di contabilità (budget/bilancio) <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - Applicare tecniche di budgeting - Utilizzare software gestione commerciale - Redigere budget/bilancio 	<i>Sovrintendere la gestione amministrativa dell'agenzia di viaggi e turismo</i>	92	Max 46	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, solo in presenza di evidenze relative a coerenti apprendimenti formali o a percorsi teorico-pratici, conclusi da valutazione degli apprendimenti di parte seconda
7.	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<i>Promuovere l'attività dell'agenzia di viaggi e turismo</i>	120	Max 60	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza, da apprendimenti formali, non formali ed informali

N.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi di marketing turistico - Strategie di vendita <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) 				
8.	<p>Conoscenze</p> <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 <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - Applicare i protocolli di prevenzione e riduzione del rischio professionale 	<i>Sicurezza sul luogo di lavoro</i>	8	Max 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 del 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori, ai sensi dell'art. 37, comma 2 del D.lgs. 81/2008
DURATA TOTALE			420	Max 210	

5. TIROCINIO CURRICOLARE:

Durata: 180 ore, da svolgere prioritariamente presso agenzie di viaggio o tour operator ovvero, in carenza, presso strutture pertinenti (alberghi, villaggi turistici, campeggi).

6. UNITA' DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE:

--

7. METODOLOGIA DIDATTICA:

Le Unità di risultati di apprendimento, vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva.

Il 50% del monte ore teorico (210 ore) può essere erogato in modalità "FaD" (Formazione a distanza), conformemente alle vigenti Linee guida in materia, di cui almeno 168 ore in modalità sincrona e, al massimo 42 ore, in modalità asincrona.

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: -- .
- Crediti di frequenza: la percentuale massima riconoscibile è il 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; il 100% sul 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; presenza di aule e laboratori adeguatamente attrezzati.

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 l'80% delle ore complessive del percorso formativo. Eventuali 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. La Regione provvede 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 effettuate conformemente a quanto previsto dalle Linee guida regionali relative alla professione di "Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo", approvate con Deliberazione di Giunta regionale.

12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO:

"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, redatto conformemente al modello allegato alle Linee guida regionali relative alla professione di "Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo", approvate con Deliberazione di Giunta regionale.