



REPERTORIO
DELLE QUALIFICAZIONE PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹	
<u>SERVIZI TURISTICI</u>	
Processo	Servizi di viaggio e accompagnamento
Sequenza di processo	Composizione ed erogazione di offerte turistiche
Area di Attività	ADA 2.1 Progettazione e promozione di offerte di viaggio
Qualificazione regionale	Direttore tecnico di agenzia di viaggi
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 1.3.1.9.0 - Imprenditori, gestori e responsabili di piccole imprese in altri settori di attività economica Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 1.3.1.8.0 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi alle imprese e alle persone Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 79.11.00 Attività delle agenzie di viaggio
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il direttore tecnico di agenzia di viaggi è la figura professionale che sovrintende le attività dell'agenzia di viaggio dalle fasi di progettazione e strategia a quelle più operative come la consulenza e l'assistenza turistica. Si occupa di stabilire gli obiettivi ed il piano strategico dell'agenzia. Mette in atto strategie commerciali e di marketing. Si occupa poi del piano economico e finanziario e in base alle risorse a disposizione seleziona e organizza il personale. Il ruolo ricoperto dal Direttore Tecnico è modellato sulla base delle caratteristiche dell'agenzia dove opera, dalle dimensioni e dalla tipologia dell'agenzia stessa.

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Essere in grado di effettuare la gestione del personale di agenzie di viaggio	
Risultato atteso	
Sovrintendere al lavoro del personale dell'agenzia di viaggio	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare metodi per la valutazione delle prestazioni • applicare modalità di coordinamento del lavoro • applicare tecniche di gestione del personale • applicare tecniche di motivazione risorse umane • applicare tecniche di pianificazione delle attività 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di organizzazione aziendale • elementi di psicologia del lavoro • normativa delle agenzie di viaggio • normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici • organizzazione del lavoro in agenzia turistica • procedure di gestione del personale

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di effettuare la gestione del personale di agenzie di viaggio. Sovrintendere al lavoro del personale dell'agenzia di viaggio e turismo.	Le operazioni di coordinamento delle risorse umane di agenzia di viaggio.	Definizione dei carichi di lavoro e delle responsabilità di ciascuna risorsa, organizzazione dei turni di lavoro, definizione dei flussi di lavoro e coordinamento delle attività in corso.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Essere in grado di effettuare la gestione di un'agenzia di viaggi	
Risultato atteso	
Aspetti organizzativi e amministrativi adeguatamente curati	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare criteri di selezione fornitori • applicare tecniche di analisi della domanda di servizi turistici • applicare tecniche di budgeting • applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita • applicare tecniche di definizione prezzi • applicare tecniche per l'analisi del mercato turistico • utilizzare modelli di gestione operativa attività commerciale • utilizzare software gestione commerciale • utilizzare strumenti operativi di controllo di gestione 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di contabilità aziendale • elementi di contrattualistica del lavoro • elementi di controllo di gestione • elementi di gestione d'impresa • mercato del turismo • normativa delle agenzie di viaggio • normativa sul turismo • organizzazioni turistiche (tour operator) • tecnica commerciale del turismo

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di effettuare la gestione di un'agenzia di viaggi. Aspetti organizzativi e amministrativi adeguatamente curati.	Le operazioni di cura degli aspetti organizzativi e amministrativi per la gestione di un'agenzia di viaggi.	Espletamento degli adempimenti amministrativi e fiscali connessi alla gestione dell'agenzia di viaggio.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Essere in grado di effettuare la promozione marketing di un'agenzia di viaggi	
Risultato atteso	
Strategie di comunicazione e promozione efficaci e targettizzate	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di analisi della domanda di servizi turistici • applicare tecniche di analisi di dati di mercato • applicare tecniche di benchmarking • applicare tecniche di marketing operativo • applicare tecniche di promozione dell'offerta turistica • applicare tecniche di visual merchandising • applicare tecniche per l'analisi del mercato turistico • utilizzare strumenti di pianificazione delle attività 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di marketing • elementi di marketing turistico • normativa concernente la disciplina dei concorsi e delle operazioni a premio nonché delle manifestazioni di sorte locali • normativa delle agenzie di viaggio • normativa in materia di tutela della privacy • strategie di vendita

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di effettuare la promozione marketing di un'agenzia di viaggi. Strategie di comunicazione e promozione efficaci e targettizzate.	Le operazioni di elaborazione di strategie promozionali e di piani di comunicazione e marketing.	Definizione delle politiche e campagne comunicative e promozionali, impiego di indicatori di valutazione dell'efficacia delle strategie promozionali e di comunicazione.



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo	
Essere in grado di erogare il servizio di assistenza e consulenza turistica	
Risultato atteso	
Flussi comunicativi ed informativi esaustivi e rispondenti alle richieste dei clienti	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare criteri di pianificazione degli itinerari • applicare criteri di selezione degli itinerari • applicare metodologie di analisi della ricettività alberghiera • applicare metodologie per la definizione delle caratteristiche di pacchetti turistici • applicare modalità di compilazione documenti di viaggio • applicare procedure di gestione reclami • applicare tecniche di analisi della domanda di servizi turistici • applicare tecniche di comunicazione efficace • applicare tecniche di informazione dell'offerta turistica • applicare tecniche per l'analisi del mercato turistico 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di informatica • mercato del turismo • normativa delle agenzie di viaggio • organizzazione del lavoro in agenzia turistica • organizzazioni turistiche (tour operator) • procedure per la presentazione di reclami • processi organizzativi di pacchetti turistici • ricettività turistica alternativa (bed & breakfast, ostelli, agriturismo, ..) • tecnica turistica e professionale

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Essere in grado di erogare il servizio di assistenza e consulenza turistica. Flussi comunicativi ed informativi esaustivi e rispondenti alle richieste dei clienti.	Le operazioni di comunicazione informazione e promozione dei servizi offerti ai clienti.	Informazioni rispondenti alle richieste dei clienti e degli operatori, servizi illustrati in maniera esaustivi e promossi al cliente ed agli operatori.