

## CORSO per acquisire la Qualifica Professionale di “DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO”

### NOTE ORGANIZZATIVE

- Lo svolgimento del corso è **ricosciuto dalla Regione Piemonte** e si attua ai sensi della L.R. n. 63 del 13/04/1995 art. 14, del D.Lgs. n. 79 del 23/05/2011, del Decreto Ministeriale n. 1432 del 5/08/2021 e della D.G.R. n. 14-7185 del 12/07/2023.
- Il corso è organizzato dal **FOR.TER Piemonte**, ente preposto alla formazione, ricerca e assistenza tecnica dell'ASCOM CONFCOMMERCIO di Torino e provincia, e si avvale della collaborazione di **FIAVET Piemonte** Federazione Italiana Associazioni imprese Viaggi e Turismo.
- Il percorso si rivolge a coloro che sono interessati a ottenere l'abilitazione all'esercizio dell'attività e ha la finalità di assolvere al requisito formativo previsto dall'art. 2 comma 3 del DM n. 1432 del 5/08/2021. Il Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo è il soggetto al quale è affidata la responsabilità tecnica dell'agenzia di viaggi; sovrintende alle attività aziendali, ne cura l'organizzazione, la programmazione e la promozione, gestendo le risorse umane all'interno dell'agenzia; assolve alle funzioni di natura tecnico specialistica concernenti la produzione, l'organizzazione e l'intermediazione di viaggi e di altri prodotti turistici.
- Il percorso ha una durata complessiva di **608 ore**: 420 ore di insegnamento che si svolgeranno in parte in presenza al FOR.TER Piemonte e in parte con modalità a distanza; 180 ore di stage. È inoltre prevista una prova finale di 8 ore.
- Il corso si svolgerà in 2 giornate full-time (ore 9-18) in presenza presso la sede del FOR.TER Piemonte in Via Massena n. 20 a Torino, e in 2 incontri settimanali (ore 18-22) con modalità formazione a distanza.
- Al termine delle lezioni è previsto lo **stage** della durata di 180 ore.
- **Le pre-iscrizioni** devono pervenire inviando una mail a: [informazionecorsi@forter.it](mailto:informazionecorsi@forter.it)
- La quota di adesione a carico del partecipante è di **€ 2.500,00**
- Il corso viene attivato al raggiungimento di 12 adesioni ed è programmato per un massimo di 20 allievi.
- **Programma:** Durante il corso vengono trattate le seguenti materie in preparazione all'esame finale:
  - **Modulo A – Assistenza e consulenza turistica (120 ore):**
    - Elementi di geografia del turismo, Principi e strumenti di analisi del mercato del turismo, Nozioni sui titoli di viaggio, Principi di Tecnica turistica, Elementi di processi organizzativi dei pacchetti turistici;
    - Elementi di customer care, Elementi delle procedure per la presentazione dei reclami, Procedure per la prenotazione di servizi di trasporto e soggiorno, Vettori di trasporto e modalità di prenotazione, Gamma di prodotti/servizi in vendita, Qualità del servizio – customer satisfaction;
  - **Modulo B – Gestione aziendale dell'agenzia di viaggio e turismo (180 ore):**
    - Normativa sui trasporti, Elementi di legislazione turistica, Elementi di diritto civile/commerciale/penale, Procedure operative per individuazione dei fornitori, Tecniche di negoziazione per gestione dei fornitori, Elementi di tecniche di pricing;
    - Nozioni in materia di tutela del consumatore, Nozioni di normativa tipologie e forme di commercio elettronico, Normativa in materia di tutela della privacy, Normativa sulle assicurazioni turistiche;
    - Elementi di informatica, Elementi di organizzazione aziendale, Elementi di gestione delle risorse umane, Normativa delle agenzie di viaggio, Principi e strumenti per la realizzazione di un piano aziendale, Elementi di psicologia del lavoro, Elementi di normativa su tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, Elementi di contabilità aziendale, Strumenti per la valutazione dei risultati, Principi di contabilità (budget/bilancio);

**Modulo C – Promozione dell’agenzia di viaggi e turismo e Marketing turistico (120 ore):**

- 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.
- La formazione a distanza, ovvero in modalità e-learning, è consentita per 210 ore (pari al 50% del monte ore teorico).
- **Requisiti di ammissione** - Per l’ammissione al corso occorre possedere i seguenti requisiti:
  - Maggiore età;
  - Cittadinanza italiana o di uno Stato membro dell’UE, ovvero cittadinanza di un altro Stato congiuntamente alla posizione regolare con le disposizioni vigenti in materia di immigrazione e di lavoro;
  - Titolo di studio: Diploma di istruzione secondaria di II grado;
  - Requisiti linguistici: Possesso di due certificazioni di conoscenza delle lingue straniere (tra cui lingua inglese) pari o superiori al livello B2 del *Common European Framework of Reference for Languages* (CEFR), rilasciate da enti certificatori riconosciuti.  
Per il candidato straniero, in aggiunta, è richiesta la certificazione di conoscenza della lingua italiana di livello B2, rilasciata da enti certificatori riconosciuti.
- **Esame finale:**  
È prevista una prova di agenzia validata dalla Regione, con una Commissione esterna nominata dalla Regione. L’esame, della durata di 8 ore, si articola in una prova scritta e in una prova orale.  
Sono ammessi all’esame gli allievi che hanno frequentato almeno l’80% (480 ore) delle ore complessive del corso rilevabili dal Registro presenze.  
  
Agli allievi meritevoli che hanno superato la prova d’esame finale, FOR.TER Piemonte rilascerà la **Qualifica professionale** di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo.
- Si informa che **per presentare istanza di abilitazione all’esercizio dell’attività di Direttore Tecnico di agenzia di viaggio e turismo**, oltre al superamento dell’esame finale del corso, sarà necessario essere in possesso degli ulteriori requisiti come da normativa di riferimento (D.M. n. 1432 del 5/08/2021 art. 2).
  - 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 codice penale;
  - assenza di misure di prevenzione, ai sensi dell’art. 67, comma 1, lett. a), del D.Lgs. n. 159 del 6/09/2011.
- Come da D.G.R. al punto 4.2, è previsto il possibile riconoscimento dei crediti formativi in ambito formale e non formale, dietro rilascio di idonea documentazione a supporto.

**PER INFORMAZIONI**

- E-Mail: [informazionecorsi@forter.it](mailto:informazionecorsi@forter.it)
- Telefono: 011/ 5516298 - contattare lunedì, mercoledì, venerdì - dalle ore 9 alle 12  
Persona di riferimento: Alessandra La Mura - FOR.TER Piemonte