

Deliberazione della Giunta Regionale 12 luglio 2023, n. 14-7185

**Legge regionale 15/1988, articolo 8, comma 4. Disciplina di dettaglio per il percorso professionale, formativo e per l'abilitazione all'esercizio della professione di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo. Revoca della DGR n. 60-13714 del 29/3/2010.**



Seduta N° 377

Adunanza 12 LUGLIO 2023

Il giorno 12 del mese di luglio duemilaventitre alle ore 13:55 in Torino presso la sede della Regione Piemonte, via Nizza 330 - Torino si è riunita la Giunta Regionale con l'intervento di Alberto Cirio Presidente, Fabio Carosso Vice Presidente e degli Assessori Elena Chiorino, Luigi Genesis Icardi, Maurizio Raffaello Marrone, Vittoria Poggio, Marco Protopapa, Fabrizio Ricca, Andrea Tronzano con l'assistenza di Guido Odicino nelle funzioni di Segretario Verbalizzante.

Assenti, per giustificati motivi: gli Assessori  
Chiara CAUCINO - Marco GABUSI - Matteo MARNATI

#### **DGR 14-7185/2023/XI**

#### **OGGETTO:**

Legge regionale 15/1988, articolo 8, comma 4. Disciplina di dettaglio per il percorso professionale, formativo e per l'abilitazione all'esercizio della professione di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo. Revoca della DGR n. 60-13714 del 29/3/2010.

A relazione di: Chiorino

Premesso che

la D.G.R. n. 60-13714 del 29 marzo 2010 approvava, in attuazione della legge regionale 30 marzo 1988 n. 15, e s.m.i. articolo 8, comma 4, le modalità per l'accertamento dei requisiti professionali dei direttori tecnici di agenzie di viaggio ai sensi del d.lgs. 206/2007;

l'articolo 20, comma 1 del 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*", c.d. Codice del turismo, prevede che con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri o del Ministro delegato sono fissati i requisiti professionali a livello nazionale dei direttori tecnici delle agenzie di viaggio e turismo, previa intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano.

Premesso, inoltre, che la legge regionale 15/1988 "Disciplina delle attività di organizzazione ed intermediazione di viaggi e turismo", come modificata dalla legge regionale 12/2022, in particolare, all'articolo 8:

- comma 1, consente l'esercizio della professione di Direttore tecnico delle agenzie di viaggio e turismo su tutto il territorio nazionale alle persone in possesso dell'abilitazione conseguita previo riconoscimento dei requisiti di cui all'articolo 2 del citato decreto del Ministro del turismo;
- comma 4, attribuisce alla Giunta regionale il compito di definire con proprio provvedimento, in conformità alle previsioni del DM del 5 agosto 2021 n. 1432 "*Requisiti professionali a livello nazionale dei direttori tecnici delle agenzie di viaggio e turismo*", la disciplina di dettaglio circa il

percorso professionale, formativo e per l'abilitazione all'esercizio della professione di Direttore tecnico di agenzie di viaggio e turismo sul territorio nazionale.

Preso atto che:

le linee guida in materia di “*Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo*” approvate nella seduta della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome del 16 marzo 2022, individuano modalità attuative omogenee sul territorio nazionale dell'Accordo sancito in Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano (Rep. Atti n. 147/CSR del 4 agosto 2021);

il decreto del Ministro del turismo del 5 agosto 2021 n. 1432, recante “Requisiti professionali a livello nazionale dei direttori tecnici delle agenzie di viaggio e turismo”, individua i requisiti soggettivi, formativi e linguistici per il rilascio dell'abilitazione, nonché le modalità di abilitazione attraverso l'accertamento dei requisiti di cui all'articolo 29 del 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”;

il DM e le linee guida di cui sopra introducono, tra gli altri percorsi abilitativi, la frequenza di un corso di formazione professionale che soddisfa il requisito formativo necessario alla istanza di abilitazione.

Dato atto che, al fine di consentire lo svolgimento e l'organizzazione dei corsi di formazione di cui sopra, è stata costituita una commissione tecnica regionale intersettoriale composta da rappresentanti delle Direzioni regionali Coordinamento Politiche Fondi Europei -Turismo e Sport e Istruzione, Formazione e Lavoro, integrata dalle principali associazioni territoriali di categoria, in conformità alla D.G.R. 152-3672 del 2 agosto 2006, che ha definito, come dai verbali conservati agli atti del Settore Standard Formativi e Orientamento permanente:

- la “Disciplina regionale dei corsi di formazione del Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo”;
- il “Profilo professionale e percorso formativo per il Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo”;
- lo schema del certificato, condiviso con gli uffici delle province, come da documentazione agli atti, da rilasciarsi a cura della provincia competente che attesta il possesso dei requisiti stabiliti dall'articolo 2, comma 8 del D.M. n. 1432 del 5 agosto 2021: tale certificato consente l'accesso diretto all'esame di qualifica professionale di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo senza l'obbligo di frequenza del relativo corso di formazione professionale regionale.

Dato atto, inoltre, che, come da verifiche delle sopra richiamate Direzioni regionali, risulta necessario revocare la succitata D.G.R. n. 60-13714 del 29 marzo 2010 recante le modalità e i criteri per l'accertamento dei requisiti professionali dei direttori tecnici di agenzia di viaggio e turismo in applicazione del d. lgs. n. 206/2007, in quanto i contenuti non sono più conformi all'evoluzione normativa in materia.

Viste

la DGR 152-3672 del 2 Agosto 2006 “*Formazione Professionale Il sistema regionale degli standard formativi declinato per competenze, anche in riferimento alla costruzione degli standard minimi nazionali L.R. 63/95: art. 20 - definizione dei percorsi di progettazione e degli standard formativi, art. 24 -modalità di espletamento delle prove finali, del rilascio delle attestazioni, della nomina delle commissioni esaminatrici, art. 14 – riconoscimenti*”;

la l.r. 63/95 “*Disciplina della attività di formazione e orientamento professionale*”;

la l.r. 23/2008 e s.m.i. “*Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale*”;

Dato atto che il presente provvedimento non comporta ulteriori oneri per il bilancio regionale.

Attestata la regolarità amministrativa del presente provvedimento ai sensi della D.G.R. n. 1-4046 del 17/10/2016, come modificata dalla D.G.R. 1-3361 del 14 giugno 2021.

Tutto ciò premesso, la Giunta regionale, unanime,  
*delibera*

di approvare, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della legge regionale 15/1988, con contestuale revoca della D.G.R. n. 60-13714 del 29 marzo 2010, preso atto delle Linee guida in materia di "Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo" approvate nella seduta della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome del 16 marzo 2022 e del decreto del Ministro del turismo del 5 agosto 2021 n. 1432, recante "Requisiti professionali a livello nazionale dei direttori tecnici delle agenzie di viaggio e turismo":

- la "Disciplina regionale dei corsi di formazione del Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo", di cui all'allegato A, quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- il "Profilo professionale e percorso formativo per il Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo", di cui all'allegato B, quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- lo "Schema del Certificato per l'accesso diretto all'esame di qualifica professionale" da rilasciarsi a cura della provincia competente per attestare il possesso dei requisiti stabiliti dall'articolo 2, comma 8 del D.M. n. 1432 del 5 agosto 2021, di cui all'allegato C, quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- di dare atto che il presente provvedimento non comporta ulteriori oneri per il bilancio regionale.

La presente deliberazione sarà pubblicata sul B.U. della Regione Piemonte ai sensi dell'articolo 61 dello Statuto e dell'articolo 5 della L.R. n. 22/2010.

Allegato



*Direzione Istruzione, Formazione professionale e Lavoro  
Settore Standard Formativi e Orientamento professionale*

*Direzione Coordinamento Politiche e Fondi Europei - Turismo e Sport  
Settore Offerta turistica*

## **ALLEGATO A**

**DISCIPLINA REGIONALE DEI CORSI DI FORMAZIONE**

**per**

**DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO**

## **Riferimenti normativi**

- Decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79 – articolo 20, comma 1; Decreto Ministeriale 5 agosto 2021 n. 1432, articolo 2, comma 7, lettera e).
- Linee guida in materia di “Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo” e i relativi allegati – approvati dalla Conferenza delle Regioni e delle Province autonome nella seduta del 16 marzo 2022.
- Legge regionale n. 12 del 27 luglio 2022 “Modifiche alla legge regionale 30 marzo 1988, n. 15” (Disciplina delle attività di organizzazione ed intermediazione di viaggi e turismo). B.U. 28 luglio 2022, 3° suppl. al n. 30.
- D.G.R. n. 11 – 6420 del 16 gennaio 2023 “L.R.15/1988, articolo 8, comma 4. Disciplina di dettaglio per l’abilitazione all’esercizio professione di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo, in conformita’ alle linee guida approvate nella seduta della Conferenza Regioni e delle Province autonome del 16.03.2022 (Rep. Atti n. 147/CSR del 04.08.2021) e del decreto del Ministro del turismo 1432 del 05.08.2021. Revoca della DGR 60-13714 del 29.03.2010.”

### **1. Definizione dei soggetti ai quali è rivolto**

I corsi di formazione per la qualificazione di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo di cui all’articolo 2 del D.M. n. 1432 del 5 agosto 2021, di seguito D.M., sono rivolti ai soggetti interessati a ottenere l’abilitazione all’esercizio dell’attività.

Il Direttore tecnico di agenzie 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; assolve alle funzioni di natura tecnico specialistica concernenti la produzione, l’organizzazione e l’intermediazione di viaggi e di altri prodotti turistici.

I corsi soddisfano il requisito formativo di cui all’art. 2 comma 3, lettera b del D.M..

### **2. Enti formatori**

Gli Enti formatori che possono erogare i percorsi di cui alle presenti linee guida devono essere in possesso dell’accreditamento regionale per la Formazione o per il Riconoscimento Corsi ai sensi della D.G.R. n. 29-3181 del 19/6/2006 e s.m.i..

### **3. Requisiti di ingresso**

Ai fini dell’ammissione ai corsi di formazione l’ente formatore verifica i requisiti minimi di ingresso.

Sono necessari i seguenti requisiti minimi di ingresso di cui all’allegato 1 delle richiamate Linee guida in materia di “Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo”, che comprendono:

### 3.1 Requisiti soggettivi di ammissione al percorso:

- a) maggiore età;
- b) 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;

Prima dell'iscrizione al corso sarà cura dell'ente di formazione informare l'interessato che, **per presentare istanza di abilitazione all'esercizio dell'attività di Direttore Tecnico di agenzia di viaggio e turismo** - che sarà rilasciata ai sensi della D.G.R. n. 11 – 6420 del 16 gennaio 2023 “*L.R.15/1988, articolo 8, comma 4. Disciplina di dettaglio per l'abilitazione all'esercizio professione di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo, in conformita' alle linee guida approvate nella seduta della Conferenza Regioni e delle Province autonome del 16.03.2022 (Rep. Atti n. 147/CSR del 04.08.2021) e del decreto del Ministro del turismo 1432 del 05.08.2021. Revoca della DGR 60-13714 del 29.03.2010.*”) - , **oltre al superamento dell'esame finale del corso, sarà necessario essere in possesso degli ulteriori requisiti di cui all'art. 2 del D.M.** 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 codice penale;
- assenza di misure di prevenzione, ai sensi dell'art. 67, comma 1, lett. a), del decreto legislativo 6 settembre 2011 n. 159.

I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso o dimostrare l'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno.

### 3.2 Titolo di studio per l'accesso al corso:

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 ovvero il Ministero dell'Istruzione e del Merito.

### 3.3 Requisiti linguistici:

Possesso di attestazioni di conoscenza della lingua inglese e di una ulteriore lingua straniera a scelta.

I requisiti linguistici sono costituiti dal 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, 12 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 il candidato straniero, in aggiunta, è richiesta la certificazione di conoscenza della lingua italiana di livello B2 del *Common European Framework of Reference for Languages* (CEFR), rilasciata enti certificatori riconosciuti.

Per il candidato madrelingua, invece, è data la possibilità 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.

#### **4. Caratteristiche del percorso, obbligo di frequenza**

Il percorso formativo per “Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo” ha una durata di di 600 ore di cui 180 ore di stage.

Il percorso formativo si articola in tre moduli:

MODULO A – Assistenza e consulenza turistica della durata di 120 ore complessive.

MODULO B – Gestione aziendale dell'agenzia di viaggi e turismo della durata di 180 ore complessive.

MODULO C – Promozione dell'agenzia di viaggi e turismo e marketing turistico della durata di 120 ore complessive.

Lo STAGE ha una durata di 180 ore complessive da svolgere prioritariamente presso agenzie di viaggio o tour operator ovvero, in carenza, presso strutture pertinenti (alberghi, villaggi turistici, campeggi).

Per coloro che si trovano in costanza di lavoro lo stage può essere svolto nel luogo e nell'orario di lavoro, ma deve essere comunque tracciato in maniera chiara come ore dedicate alla formazione e distinte da quelle di lavoro.

I contenuti dei corsi devono rispettare le indicazioni e l'articolazione del profilo e del percorso di cui all'allegato B.

La formazione a distanza, ovvero in modalità e-learning, è consentita per 210 ore (pari al 50% del monte ore teorico), conformemente alle vigenti Linee guida in materia, di cui almeno 168 ore in modalità sincrona e al massimo 42 ore in modalità asincrona.

Le assenze non potranno essere superiori a 120 ore (pari al 20% del monte ore totale).

Le agenzie formative, assicurano che il corpo docente sia costituito da docente/i con esperienza professionale o esperienza didattica complessivamente pari a tre anni maturata negli ultimi dieci anni.

Nelle strutture presso cui si svolge l'affiancamento è richiesta la supervisione di un tutor aziendale con esperienza professionale di almeno 3 anni, anche non continuativi, maturata negli ultimi cinque anni nell'esercizio dell'attività lavorativa.

## 4.1 Casi di esenzione dal percorso formativo

Il requisito formativo è soddisfatto per coloro che sono in possesso di:

- a) un titolo di studio, post diploma di istruzione di secondo grado, rilasciato da istituto tecnico superiore ad indirizzo turistico;
- b) diploma di laurea magistrale con riferimento alla Classe LM49 - Progettazione e gestione dei sistemi turistici ed equipollenti rilasciato da un'università statale o legalmente riconosciuta o parificata;
- c) master universitario in ambito turistico;
- d) dottorato presso un'università statale o legalmente riconosciuta o parificata in ambito turistico;

Pertanto i soggetti di cui alle lettere a), b), c) e d) sono esentati dall'obbligo di frequenza del percorso formativo e dall'esame finale.

Sono esonerati esclusivamente dall'obbligo di frequenza del percorso formativo i soggetti in possesso del certificato di ammissione diretta all'esame rilasciato dalle Province e dalla Città metropolitana di Torino, come indicato al paragrafo 6.1

## 4.2 Riconoscimento dei crediti formativi

Per il corso di formazione di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo è previsto il riconoscimento dei crediti formativi in ambito formale e in ambito non formale, secondo le specifiche indicazioni riportate di seguito.

### 4.2. a. Crediti in ambito formale: certificazioni ammissibili

- A coloro che sono in possesso di una delle seguenti abilitazioni, o di abilitazioni riconosciute equivalenti rilasciate da altre Regioni:

- Guida turistica
- Accompagnatore naturalistico
- Accompagnatore di turismo equestre
- Accompagnatore cicloturistico

è riconosciuto un credito formativo pari a 20 ore

- A coloro che sono in possesso dell'abilitazione di "Accompagnatore turistico", o di abilitazioni riconosciute equivalenti rilasciate da altre Regioni, è riconosciuto un credito formativo pari a 80 ore

- A coloro che sono in possesso della specializzazione regionale di "Tecnico specializzato in ospitalità turistica" o di abilitazioni riconosciute equivalenti rilasciate da altre Regioni, è riconosciuto un credito formativo pari a 80 ore

- A coloro che sono in possesso della specializzazione regionale di "Tecnico di accoglienza turistica" o di abilitazioni riconosciute equivalenti rilasciate da altre Regioni, è riconosciuto un credito formativo pari a 80 ore

### 4.2. b. Crediti in ambito non formale: esperienza lavorativa ammissibile

A coloro che possono dimostrare, con idonea documentazione:

- di essere in costanza di lavoro all'interno di un'agenzia viaggi o tour operator da almeno 2 anni con un inquadramento contrattuale di VI-V-IV-III-II-I
- di essere in costanza di lavoro all'interno di un'agenzia viaggi o tour operator da almeno 4 anni, esclusi i periodi di apprendistato e/o tirocinio, con un inquadramento contrattuale di VI-V-IV-III-II-I

è riconosciuto un credito formativo pari a 120 ore coincidenti con l'intera durata del modulo 1 "Assistenza e consulenza turistica"

A coloro che possono dimostrare, con idonea documentazione:

- Un'esperienza lavorativa all'interno di un'agenzia viaggi o tour operator di almeno 2 anni consecutivi negli ultimi 10 come professionista autonomo o dirigente d'azienda
- Un'esperienza lavorativa all'interno di un'agenzia viaggi o tour operator di almeno 4 anni consecutivi negli ultimi 10 come lavoratore subordinato con inquadramento contrattuale non inferiore al IV livello

è riconosciuto un credito formativo pari a 180 ore coincidenti con l'intera durata dello stage.

#### **NOTE:**

A titolo esemplificativo sono considerati documentazione utile a comprovare l'esperienza professionale: contratto di lavoro/collaborazione, visura camerale, certificazioni fiscali/previdenziali.

In coerenza con la D.G.R. n. 11 – 6420 del 16 gennaio 2023 si riportano di seguito le definizioni di:

a) **Esperienza professionale** richiesta: attività di organizzazione, presentazione e vendita, a forfait o a provvigione, di elementi isolati o coordinati (trasporto, vitto, alloggio, escursioni, etc.) di un viaggio o di un soggiorno a prescindere dal motivo dello spostamento. (lista II dell'Allegato IV del d. lgs. n. 206/2007).

b) **Lavoratore autonomo**: colui che possiede l'esperienza professionale di cui alla lettera a) svolta con lavoro prevalentemente proprio, senza vincolo di subordinazione nei confronti dell'agenzia di viaggio e turismo (art. 222 c.c.).

c) **Dirigente d'azienda**: qualsiasi persona che abbia svolto o svolga in un'agenzia di viaggio e turismo la funzione di dirigente responsabile di uno o più reparti dell'azienda, con mansioni commerciali o tecniche concernenti la produzione, l'organizzazione o l'intermediazione di viaggi e di altri prodotti turistici così come definito dall'art. 4, comma 1, lettera i), n.3 del d.lgs. n. 206/2007 e dalla Direttiva 2005/36/EC.

È parificata all'attività dirigenziale quella svolta dal lavoratore subordinato inquadrato almeno al secondo livello di qualifica del vigente C.C.N.L. dei dipendenti delle imprese di viaggi e turismo.

d) **Lavoratore subordinato**: colui che nell'ambito delle attività di cui alla lettera a) e delle direttive generali ricevute svolge, per un'agenzia di viaggio e turismo, in condizioni di

autonomia esecutiva, mansioni di natura amministrativa, tecnico-pratica o di vendita che richiedono il possesso di conoscenze specifiche contrattualmente attestato (minimo IV livello del C.C.N.L. dei dipendenti delle imprese di viaggi e turismo);

## **5. Competenze regionali**

I corsi dovranno essere riconosciuti o finanziati dalla Regione Piemonte nell'ambito delle proprie competenze e in riferimento agli indirizzi regionali della l.r. n. 63/95 e s.m.i.

## **6. Prove d'esame e attestazione finale**

### **6.1 Esame finale**

Al termine del corso è previsto il superamento dell'esame finale, di cui alla lettera e) dell'articolo 2, comma 7, del D.M. n. 1432 del 5 agosto 2002, con commissione esterna nominata ai sensi della normativa regionale vigente, volto a verificare l'acquisizione di adeguate competenze tecnico professionali previste dal corso.

L'esame si articola in una prova scritta e in un colloquio aventi ad oggetto i contenuti dello standard formativo del Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo.

Accedono all'esame:

- i soggetti che hanno frequentato almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. I crediti formativi riconosciuti sono computati ai fini del calcolo delle ore di frequenza come ore di effettiva presenza;
- i soggetti che, ai sensi della D.G.R. n. 11 – 6420 del 16 gennaio 2023, allegato A paragrafo C – “Requisiti professionali” presentano il certificato per l'accesso diretto all'esame di qualifica professionale” rilasciato dalla provincia competente che attesta il possesso dei requisiti stabiliti dall'articolo 2, comma 8 del D.M. n. 1432 del 5 agosto 2021;

### **6.2 Attestazione finale**

Al superamento dell'esame finale è rilasciato un “Attestato di qualifica professionale” che copre il requisito formativo di cui all'art. 2, comma 3, lettera b del Decreto. L'attestato deve essere conforme ai modelli regionali vigenti.

## **7. Procedure per presentare istanza di abilitazione all'esercizio della professione di Direttore tecnico di agenzia viaggio e turismo**

La procedura per la presentazione dell'istanza di abilitazione è disciplinata dalla D.G.R. n. 11 – 6420 del 16 gennaio 2023, dell'Assessorato Cultura, Turismo, Commercio.

L'Ufficio individuato dalla citata disciplina, previa verifica dei requisiti soggettivi, formativi e linguistici, stabiliti dall'articolo 2 del DM n. 1432 del 5 agosto 2021, **procede al rilascio dell'Attestato di abilitazione e all'iscrizione nell'elenco regionale dei Direttori tecnici di agenzia di viaggio e turismo.**

## **8. Condizioni di equivalenza per i corsi svolti presso altre Regioni**

La Regione Piemonte riconosce la piena equivalenza dei titoli rilasciati da altre Regioni che hanno recepito le “*Linee guida in materia di “Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo”*” e i relativi allegati – approvati dalla Conferenza delle Regioni e delle Province autonome nella seduta del 16 marzo 2022.

Tali titoli sono considerati automaticamente validi e non richiedono alcun tipo di valutazione da parte della struttura provinciale o regionale competente.

## **9. Disposizioni transitorie:**

Il presente standard formativo si applica ai corsi finanziati e/o riconosciuti a partire dalla pubblicazione della presente D.G.R..

Restano valide ed efficaci le abilitazioni all’esercizio dell’attività di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo e conseguite precedentemente al D.M. in base a disposizioni regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano entro i limiti previsti dalle precedenti disposizioni.



Direzione Istruzione, Formazione e Lavoro  
Settore Standard Formativi e Orientamento permanente

Direzione Coordinamento Politiche e Fondi Europei - Turismo e Sport  
Settore Offerta turistica

## **STANDARD PROFILO PROFESSIONALE E PERCORSO FORMATIVO**

**PER IL**

**DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO**

## Profilo di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo

Descrizione	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; assolve alle funzioni di natura tecnico specialistica concernenti la produzione, l'organizzazione e l'intermediazione di viaggi e di altri prodotti turistici.
Professioni NUP/Istat correlate	Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi alle imprese e alle persone 3.4.1 - Professioni tecniche delle attività turistiche, ricettive e assimilate 3.4.1.4. - Agenti di viaggio
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	79.1 - Attività delle agenzie di viaggio e dei tour operator 79.11 - Agenzie di viaggi 79.12 - Tour operator
Settore economico professionale SEP	23 Servizi turistici
Livello EQF	LIVELLO 5

PROCESSO DI LAVORO ATTIVITA'	COMPETENZE
<p><b>PROCESSO:</b> Servizi di viaggio e accompagnamento  <b>SEQUENZA:</b> Composizione ed erogazione di offerte turistiche  <b>ADA:</b> 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</p>	
Cura degli aspetti gestionali e amministrativi Analisi di mercato Progettazione di proposte turistiche Commercializzazione del pacchetto turistico Promozione dell'offerta turistica Vendita di pacchetti e servizi turistici su diversi mercati e attraverso vari canali/media Progettazione e organizzazione di eventi specifici integrati (viaggi, congressi, meeting, exhibition, entertainment, ecc.) Cura dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare	3. Effettuare la gestione di un'agenzia di viaggi e turismo 4. Effettuare la promozione dell'attività dell'agenzia di viaggi e turismo
Accoglienza e assistenza desk al cliente Gestione delle prenotazioni Vendita dei titoli di viaggio del servizio di biglietteria Gestione delle relazioni con i clienti Vendita dei pacchetti e servizi turistici e relative pratiche amministrative Erogazione di servizi di assistenza e consulenza turistica Predisposizione di soluzioni su misura in base alle richieste del cliente Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio	1. Erogare il servizio di consulenza turistica 2. Fornire assistenza turistica

<b>COMPETENZA N 1</b> <b>Erogare il servizio di consulenza turistica</b>	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<p>Applicare la normativa nazionale e comunitaria relativa al settore turistico</p> <p>Applicare le tipologie contrattuali a rilevanza turistica (viaggio, noleggio, trasporto...)</p> <p>Applicare criteri di pianificazione degli itinerari</p> <p>Applicare criteri di selezione degli itinerari</p> <p>Applicare metodologie per definire le caratteristiche di pacchetti turistici</p> <p>Applicare metodologie di analisi della ricettività alberghiera</p> <p>Applicare tecniche per l'analisi del mercato turistico</p> <p>Applicare tecniche di analisi della domanda di servizi turistici</p> <p>Definire tariffe, listini prezzo e promozioni</p> <p>Applicare procedure per contattare ambasciate e consolati</p> <p>Applicare criteri di selezione fornitori</p>	<p>Elementi di diritto civile/commerciale/penale</p> <p>Elementi di legislazione turistica</p> <p>Elementi di geografia del turismo</p> <p>Principi e strumenti di analisi del mercato del turismo</p> <p>Normativa sui trasporti</p> <p>Nozioni sui titoli di viaggio</p> <p>Principi di tecnica turistica</p> <p>Elementi di processi organizzativi dei pacchetti turistici</p> <p>Principali procedure operative per la individuazione dei fornitori</p> <p>Principali tecniche di negoziazione per la gestione dei fornitori</p> <p>Elementi di tecniche di pricing</p>

<b>COMPETENZA N 2</b> <b>Fornire assistenza turistica</b>	
ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<p>Applicare gli elementi contrattuali per la tutela del consumatore</p> <p>Applicare la normativa in materia di commercio elettronico</p> <p>Applicare le tipologie di commercio elettronico</p> <p>Applicare la normativa sulle assicurazioni turistiche (annullamento del viaggio/responsabilità dell'agenzia di viaggi)</p> <p>Applicare procedure di gestione reclami</p> <p>Applicare modalità di compilazione documenti di viaggio</p> <p>Applicare procedure per la gestione della documentazione di viaggio</p> <p>Applicare procedure di prenotazione servizi turistici</p> <p>Applicare tecniche di interazione col cliente</p> <p>Applicare modalità d'uso dei diversi sistemi di pagamento</p> <p>Applicare tecniche di informazione dell'offerta turistica</p> <p>Applicare le procedure di qualità del servizio</p> <p>Applicare tecniche di interazione col cliente</p> <p>Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni)</p>	<p>Nozioni in materia di tutela del consumatore</p> <p>Nozioni di normativa, tipologie e forme di commercio elettronico</p> <p>Elementi di normativa in materia di tutela della privacy</p> <p>Elementi delle procedure per la presentazione di reclami</p> <p>Elementi di customer care</p> <p>Elementi di normativa sulle assicurazioni turistiche</p> <p>Procedure per la prenotazione di servizi di trasporto e soggiorno</p> <p>Principali vettori di trasporto e modalità di prenotazione</p> <p>Gamma di prodotti/servizi in vendita</p> <p>Nozioni di qualità del servizio - customer satisfaction</p>

**COMPETENZA N 3**  
**Effettuare la gestione di un'agenzia di viaggi e turismo**

ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<p>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>	<p>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>

**COMPETENZA N 4**  
**Effettuare la promozione dell'attività dell'agenzia di viaggi e turismo**

ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<p>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)</p>	<p>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>

**PERCORSO FORMATIVO  
DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO**

Descrizione	<p>Il percorso di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo 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 agosto 2021.</p> <p>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.</p>
Durata complessiva	600 ore
Prerequisiti in ingresso	Per i requisiti di ammissione al corso, si rimanda alla normativa ministeriale e regionale di riferimento.
Ulteriori indicazioni	Ai fini della definizione delle ore di FAD si faccia riferimento a quanto previsto nella D.D. 333 del 22/06/2022 con oggetto "Disposizioni della Regione Piemonte sulla modalità di erogazione della formazione teorica, a distanza e in presenza, per le professioni regolamentate. Recepimento dell'Accordo approvato il 3 novembre 2021 in Conferenza delle Regioni e delle Province autonome sulle Linee guida relative alla modalità di erogazione della formazione teorica, a distanza e in presenza, per le professioni/attività regolamentate la cui formazione è in capo alle Regioni e Province Autonome" e s.m.i.
Prova finale	<p>La PCV, a partire dalle competenze previste dal profilo, dovrà prevedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prova scritta – questionario composto da 60 domande a risposta multipla con una sola risposta corretta. Il punteggio si attribuisce con 1 punto per ogni risposta esatta; - 0,50 punti per ogni risposta errata; l'omessa risposta non attribuisce né comporta decurtazione di alcun punteggio. Durata: 2 ore</li> <li>• prova orale - colloquio finalizzato ad accertare le competenze acquisite; durante il colloquio dovranno essere somministrati 4 quesiti, uno per ciascuna competenza prevista dal profilo. La prova orale deve essere valutata sulla base dei seguenti criteri: conoscenza della materia, capacità di fare collegamenti tra competenze, chiarezza espositiva. La scala di valutazione deve prevedere i seguenti valori: insufficiente (10 punti), sufficiente (70 punti), buono (80 punti), ottimo (100 punti). Durata: 6 ore</li> </ul> <p>La soglia di superamento della prova scritta e della prova orale è pari al 70%.</p>

## Unità formativa 1: Assistenza e consulenza turistica

### Durata: 120 ore

L'assistenza turistica e la consulenza turistica sono attività tipiche di un'agenzia di viaggi. Nell'unità formativa si approfondiscono competenze, strategie e tecniche che deve utilizzare chi si occupa della gestione dell'agenzia per consigliare ed indirizzare la clientela verso una destinazione, analizzando e scegliendo tra le numerose proposte del mercato turistico, siano esse pacchetti, servizi turistici semplici o collegati, servizi di trasporto, servizi MICE, ad un prezzo definito, anche attraverso l'uso di tecnologie digitali. Conoscendo i paesi del mondo, pianifica viaggi e soggiorni, individuando e selezionando servizi turistici adeguati all'utenza diversificata. Propone listini prezzi, tariffe, offerte promozionali e fornisce informazioni dettagliate sui servizi turistici. Assiste il cliente nella stesura dei contratti, dei documenti, delle polizze di viaggio, nei contatti con Ambasciate e Consolati, nei pagamenti.

### Competenza – 1 - Erogare il servizio di consulenza turistica

ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
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	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

### Competenza – 2 - Fornire assistenza turistica

ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
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 interazione col cliente Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni)	Elementi delle procedure per la presentazione di reclami Elementi di customer care 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

## Unità formativa 2: Gestione aziendale dell'agenzia di viaggi e turismo

**Durata: 180 ore**

In questa unità formativa vengono affrontati i temi della legislazione turistica e dei trasporti, a partire dalle normative internazionali e comunitarie, per arrivare a quella nazionale e regionale, nonché elementi di diritto attinenti al settore turistico. Sono illustrate le procedure di negoziazione e di pricing per interfacciarsi con fornitori e clienti, le procedure per effettuare prenotazioni, definire tariffe, listini prezzo ed offerte promozionali. Si presentano le tecniche di pagamento, di gestione della contabilità aziendale, del commercio elettronico e dei reclami.

Si sviluppano le capacità logistiche e di problem solving. Si analizzano infine le modalità di selezione, gestione, formazione, contrattuali delle risorse umane interne, con un inciso sulla psicologia del lavoro.

### Competenza – 1 - Erogare il servizio di consulenza turistica

ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
Applicare la normativa nazionale e comunitaria relativa al settore turistico Applicare le tipologie contrattuali a rilevanza turistica (viaggio, noleggio, trasporto...) Applicare criteri di selezione fornitori	Elementi di diritto civile/commerciale/penale Elementi di legislazione turistica Normativa sui trasporti Principali procedure operative per la individuazione dei fornitori Principali tecniche di negoziazione per la gestione dei fornitori Elementi di tecniche di pricing

### Competenza – 2 - Fornire assistenza turistica

ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
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)	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 di normativa sulle assicurazioni turistiche

### Competenza – 3 - Effettuare la gestione di un'agenzia di viaggi e turismo

ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
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	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)

### **Unità formativa 3: Promozione dell'agenzia di viaggi e turismo e marketing turistico**

**Durata: 120 ore**

L'unità formativa è dedicata al marketing turistico, al fine di presentare le strategie di identificazione dei bisogni e delle esigenze di mercato fino ad arrivare alla realizzazione di un piano di comunicazione e sviluppo del business aziendale, sia B2B – da azienda ad azienda – sia B2C – da azienda a cliente finale. Si affrontano in particolare le tecniche di comunicazione e le strategie di promozione, vendita, gestione dei feedback, customer care, dal punto di vista psicologico. Dal punto di vista tecnico, si illustrano la pianificazione e la realizzazione di attività promozionali e di merchandising, in particolare nel contesto del digital marketing, cioè in relazione a tutte quelle attività che utilizzano canali e strumenti digitali come social media, e-mail, siti web, in un insieme sinergico di tools, al fine di costruire, pianificare, implementare un piano marketing ricco e variegato.

#### **Competenza – 4 - Effettuare la promozione dell'attività dell'agenzia di viaggi e turismo**

<b>ABILITÀ MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
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)	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

## STAGE

**Durata: 180 ore**

Lo stage dovrà svolgersi prioritariamente presso agenzie di viaggio o tour operator ovvero, in carenza, presso strutture pertinenti (alberghi, villaggi turistici, campeggi).

Lo stage dovrà svolgersi in un ambito lavorativo consono alla figura professionale

### STRUMENTI E MODALITA' RICHIESTI NEL PERCORSO STANDARD

TIPOLOGIA	DENOMINAZIONE	DESCRIZIONE
<b>Attrezzatura</b>	Kit accoglienza	Regolamento interno dell'ente, patto formativo, programma del corso e calendario.
	Kit materiale didattico	Dispense e supporti utili allo svolgimento dell'attività didattica sia cartacei che multimediali.
<b>Aule</b>	Aula didattica	Aula attrezzata per lezioni frontali teoriche con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• una postazione seduta per allievo</li> <li>• lavagna</li> <li>• strumenti per videoproiezione</li> <li>• connessione internet</li> </ul>
<b>Laboratori</b>	Laboratorio di informatica	Il laboratorio deve prevedere postazioni informatiche adeguate al numero degli/delle allievi/e, postazione docente con PC, strumenti per videoproiezione, connessione internet, lavagna, software che supporti le attività formative da erogare.
<b>Modalità</b>	Lezione frontale	Modalità didattica attraverso cui il docente trasferisce informazioni e conoscenze agli/alle allievi/e accompagnandoli/e con dati ed esempi esplicativi, curando il linguaggio con scelta del codice adeguato, assicurandosi del livello di comprensione e utilizzando sussidi didattici e supporti visivi.
	Esercitazione pratica	Attività operativa che consente all'allievo/a di porre in essere le conoscenze teoriche e le proprie abilità pratiche in un contesto che simula la realtà lavorativa e in cui entrano in gioco le capacità operative proprie della persona. L'allievo/a è guidato/a dal docente che fornisce istruzioni, monitora l'esecuzione e supporta la realizzazione con esempi ed aiuti. L'esercitazione può essere svolta sia individualmente che in gruppo.
	FAD/E-learning	Attività di insegnamento/apprendimento caratterizzata da una situazione di non contiguità spaziale - e talvolta temporale - tra docenti e discenti. La formazione avviene in remoto e deve prevedere forme di interattività a distanza tra i discenti e i docenti e/o gli e-tutor e/o altri discenti, sia in modalità sincrona che asincrona. L'attività si svolge attraverso piattaforme ad hoc, che consentano il monitoraggio qualitativo delle modalità di utilizzo, la possibilità di un reale supporto all'apprendimento, la verifica dei risultati di apprendimento raggiunti, la creazione di gruppi didattici.



LOGO PROVINCIA

**Il Dirigente della \_\_\_\_\_  
(indicare la struttura 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 8, 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 di cui all’art. 2, comma 8 del D.M. n.1432/2021, acquisite agli atti di questa struttura;

vista la DGR n. 11-6420 del 16/1/2023, ed in particolare il punto 1, paragrafo C) dell’allegato A, ai sensi del quale é stata regolarmente espletata l’istruttoria per l’accertamento dei requisiti professionali da parte del responsabile del procedimento;

## **CERTIFICA**

che il/la Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

nato/nata a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

é in possesso dei requisiti stabiliti dall’articolo 2, comma 8 del D.M. n. 1432 del 5 agosto 2021 e, pertanto, rilascia il presente certificato per le seguenti finalità:

1. esonero dal corso di formazione professionale regionale;
2. accesso diretto all’esame finale per il conseguimento dell’“Attestato di qualifica professionale” che assolve il requisito formativo di cui all’articolo 2, comma 3, lettera b) del D.M. n. 1432/2021 per l’ottenimento dell’abilitazione professionale di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo.

Il presente certificato è rilasciato per gli usi consentiti dalla legge.

**Il Dirigente**

Firma

Data \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_