

Deliberazione della Giunta Regionale 30 maggio 2025, n. 2-1185

Legge regionale n. 15/1988, articolo 8, comma 4. Approvazione, in adeguamento alla DGR n. 4-746 del 3 febbraio 2025, della "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. 14-7185 del 12 luglio 2023.



Seduta N° 74

Adunanza 30 MAGGIO 2025

Il giorno 30 del mese di maggio duemilaventicinque alle ore 09:10 si è svolta la seduta della Giunta regionale in via straordinaria, in modalità telematica, ai sensi della D.G.R. n. 1-8208 del 26 febbraio 2024 con l'intervento di Elena Chiorino Presidente e degli Assessori Paolo Bongioanni, Enrico Bussalino, Marina Chiarelli, Marco Gabusi, Marco Gallo, Matteo Marnati, Federico Riboldi, Gian Luca Vignale con l'assistenza di Guido Odicino nelle funzioni di Segretario Verbalizzante.

Assenti, per giustificati motivi: il Presidente Alberto CIRIO, gli Assessori Maurizio Raffaello MARRONE - Andrea TRONZANO

DGR 2-1185/2025/XII

OGGETTO:

Legge regionale n. 15/1988, articolo 8, comma 4. Approvazione, in adeguamento alla DGR n. 4-746 del 3 febbraio 2025, della "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. 14-7185 del 12 luglio 2023.

A relazione di: Chiorino

Premesso che

l'articolo 20, comma 1, del decreto legislativo n. 79/2011 (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;

il Ministro del Turismo ha individuato i requisiti soggettivi, formativi e linguistici per il rilascio dell'abilitazione, in attuazione al suddetto articolo 20, comma 1, con decreto n. 1432 del 5 agosto 2021, acquisito l'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), nonché le modalità di abilitazione attraverso l'accertamento dei requisiti di cui al decreto legislativo n. 206/2007;

le linee guida in materia di "Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo", approvate dalla Conferenza delle Regioni e delle Province autonome nella seduta del 16 marzo 2022, individuano modalità attuative omogenee sul territorio nazionale del suddetto decreto ministeriale;

la legge regionale n. 15/1988 "Disciplina delle attività di organizzazione ed intermediazione di viaggi e turismo", come modificata dalla legge regionale n. 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 sopra citato DM n. 1432/2021;

- comma 4, attribuisce alla Giunta regionale il compito di definire con proprio provvedimento, in conformità alle previsioni del medesimo DM n. 1432/2021, 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;

la DGR n. 14-7185 del 12 luglio 2023, in attuazione al sopra citato articolo 8, comma 4, ha approvato, con contestuale revoca della DGR n. 60-13714 del 29 marzo 2010, la 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.

Premesso, inoltre, che con la deliberazione n. 4-746 del 3 febbraio 2025 la Giunta regionale ha approvato, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della legge regionale n. 15/1988, le nuove disposizioni, in sostituzione di quelle fino ad allora vigenti, per l'accertamento dei requisiti professionali da parte delle Province piemontesi e della Città metropolitana di Torino ai fini dell'accesso diretto all'esame di qualifica professionale di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo, provvedendo, così, ad adeguare le disposizioni regionali in materia di ammissione diretta all'esame a quelle in vigore a livello nazionale.

Dato atto che la Direzione regionale Istruzione, Formazione e Lavoro, Settore "Standard formativi e Orientamento permanente", ha verificato che da tali disposizioni deriva la necessità di adeguare le indicazioni stabilite dalla DGR n. 14-7185 del 12 luglio 2023 sopra richiamata, come, in sintesi, di seguito rappresentato:

a) con riferimento al suo Allegato A "Disciplina regionale dei corsi di formazione del Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo":

- al paragrafo 4.1 "Casi di esenzione dal percorso formativo", è da eliminare l'ultimo periodo che recita: *"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"*;

- al paragrafo 6.1 "Esame finale", l'ultimo periodo che recita *"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",*

è da sostituire dal seguente *"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"*;

b) con riferimento allo *"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. 1432/2021, riportato al suo Allegato C, è da eliminare.

Dato atto, inoltre, che, come da documentazione agli atti, il medesimo Settore "Standard formativi e Orientamento permanente", a fronte di segnalazioni pervenute dagli operatori del settore che erogano i sopra citati corsi di formazione e previo confronto con la 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 e costituita ai sensi della D.G.R. 152-3672 del 2 agosto 2006, ha appurato che:

- il primo periodo del paragrafo 4.2.b. *"Crediti in ambito non formale: esperienza lavorativa*

ammissibile” del sopra richiamato Allegato A che recita: “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”;

per mero errore materiale di trascrizione riporta un’indicazione non corretta nell’assegnazione dei crediti formativi, in quanto non è stata esplicitata la distinzione tra il tempo pieno ed il tempo parziale ed il primo punto elenco non riporta esclusi i periodi di apprendistato e/o tirocinio e che, pertanto, il suddetto periodo, quale rettifica di tale errore, è da sostituire come segue: “A coloro che possono dimostrare, con idonea documentazione:

- di essere in costanza di lavoro a tempo pieno all’interno di un’agenzia viaggi o tour operator da almeno 2 anni, esclusi i periodi di apprendistato e/o tirocinio, con un inquadramento contrattuale di VI-V-IV-III-II-I;
- di essere in costanza di lavoro part time 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.”

Attestato che, ai sensi della DGR n. 8-8111 del 25 gennaio 2024 ed in esito all’istruttoria sopra richiamata, il presente provvedimento non comporta effetti contabili diretti né effetti prospettici sulla gestione finanziaria, economica e patrimoniale della Regione Piemonte, in quanto di mero indirizzo.

Attestata la regolarità amministrativa del presente provvedimento ai sensi della DGR n. 8-8111 del 25 gennaio 2024.

Tutto ciò premesso, la Giunta regionale, unanime,

delibera

- di approvare, ai sensi dell’articolo 8, comma 4, della legge regionale 15/1988 ed in adeguamento alla DGR n. 4-746 del 3 febbraio 2025, con contestuale revoca della DGR n. 14-7185 del 12 luglio 2023:

- 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;

- che il presente provvedimento non comporta effetti contabili diretti né effetti prospettici sulla gestione finanziaria, economica e patrimoniale della Regione Piemonte, come in premessa attestato.

La presente deliberazione verrà pubblicata sul BU della Regione Piemonte ai sensi dell’art. 61 dello Statuto e dell’art. 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. 4-746/2025/XII del 3 febbraio 2025 “Legge regionale n.15/1988, articolo 8, comma 4. Nuove disposizioni ad integrazione e modifica della D.G.R. n. 11-6420 del 16 gennaio 2023, come modificata dalla D.G.R. n. 28-8018 del 22 dicembre 2023, per l'accertamento dei requisiti professionali da parte delle province piemontesi e della Città metropolitana di Torino ai fini dell'accesso diretto all'esame di qualifica professionale di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo. Revoca della DGR n. 28-8018 del 22/12/2023.”

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 secondo le disposizioni vigenti in materia.

3. Requisiti di ingresso al corso di formazione

Ai fini dell'ammissione ai corsi di formazione l'ente formatore verifica i requisiti **soggettivi, formativi e linguistici** di ingresso di cui alle Linee guida in materia di "Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo", che qui si richiamano:

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 ottenere l'attestato di abilitazione di Direttore Tecnico di agenzia di viaggi e turismo - **che sarà rilasciato dai competenti uffici secondo le indicazioni di cui al paragrafo 8 del presente atto** - oltre al superamento dell'esame finale, sarà necessario essere in possesso degli **ulteriori requisiti soggettivi** di cui all'art. 2 del DM n. 1432/2021:

- 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 artt. 31 e 35 codice penale;
- e) assenza di misure di prevenzione, ai sensi dell'art. 67, comma 1, lett. a), del decreto legislativo 6 settembre 2011 n. 159.

3.2 Requisiti formativi di ammissione al percorso:

- 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.

3.3 Requisiti linguistici di ammissione al percorso:

- 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, dell'università e della ricerca del 7 marzo 2012 (*Requisiti per il riconoscimento della validità delle certificazioni delle competenze linguistiche - 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.

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

4. Caratteristiche del percorso e obbligo di frequenza

Il percorso formativo per "Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo" ha una durata 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.

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

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

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 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 docenti 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.

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.

4.2.1. 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 ciclo turistico

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.

4.2.2. Crediti in ambito non formale: esperienza lavorativa ammissibile

- A coloro che possono dimostrare, con idonea documentazione:
 - di essere **in costanza di lavoro a tempo pieno** all'interno di un'agenzia viaggi o tour operator da **almeno 2 anni**, esclusi i periodi di apprendistato e/o tirocinio, con un inquadramento contrattuale di VI-V-IV-III-II-I;
 - di essere **in costanza di lavoro part time** 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.

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. 4-746/2025/XII del 3 febbraio 2025 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 svolge 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. Autorizzazione dei corsi

I corsi dovranno essere autorizzati, riconosciuti o finanziati, dalla Regione Piemonte nell'ambito delle proprie competenze e in riferimento agli indirizzi regionali della legge regionale n. 32/2023.

6. 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 candidati che conseguono il giudizio di idoneità nelle 2 prove conseguono l'attestato di qualifica.

I candidati che non superano l'esame o superano positivamente la prova scritta ma non l'orale, hanno la possibilità (una sola volta) di ripetere le prove non superate.

Nel caso in cui non superino nuovamente l'esame, dovranno ripetere il corso e potrà essere attribuito un credito formativo secondo la disciplina regionale in materia.

7. 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.

8. 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. 4-746/2025/XII del 3 febbraio 2025 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.**

9. 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.

10. Disposizioni transitorie

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

I corsi autorizzati e già avviati alla data di pubblicazione della presente, si concludono ai sensi della normativa previgente.

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

COMPETENZA N 1 Erogare il servizio di consulenza turistica	
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>

COMPETENZA N 2 Fornire assistenza turistica	
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"> • 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 • 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 <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

ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
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
Attrezzatura	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.
Aule	Aula didattica	Aula attrezzata per lezioni frontali teoriche con: <ul style="list-style-type: none"> • una postazione seduta per allievo • lavagna • strumenti per videoproiezione • connessione internet
Laboratori	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.
Modalità	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.