

## CORSO MISTO ONLINE / AULA

FREQUENZA: giovedì h 18-22 (on line) + 9 fine settimana al mese (venerdì, sabato e domenica h 9-18) nei mesi di febbraio/marzo/settembre/ottobre/novembre/dicembre

Inizio: 09.02.2023

Fine: 03.12.2023

Frequenza: 210 ore online (ore 168 in fad sincrona e ore 42 in fad asincrona sulla piattaforma Regione Toscana Trio e 210 ore in presenza presso la nostra sede situata nel Complesso delle Murate a Firenze.

### **Frequenza:**

La parte on line si svolgerà dal 09.02.2023 al 30.11.2023 tutti i giovedì h 18-22;  
la parte in presenza si svolgerà presso la nostra sede situata a Firenze nel Complesso delle Murate (Zona Sant'Ambrogio) in alcuni fine settimana (venerdì-sabato-domenica) h 9-18, secondo il calendario indicato nell'ultima pagina del bando.

*Esame previsto per il 13-14 dicembre 2023*

---

### Obiettivi del Corso

Il corso è finalizzato alla formazione ed all'ottenimento dell'abilitazione di DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGI E TURISMO.

### Figura professionale

Si tratta di una professionalità, le cui caratteristiche sono normate a livello nazionale/regionale, che opera nel settore dell'attività delle agenzie di viaggio e assistenza turistica. Il Direttore tecnico di agenzie di viaggio e turismo è il soggetto al quale è affidata la responsabilità tecnica dell'agenzia; sovrintende alle attività aziendali, ne cura l'organizzazione, la programmazione e la promozione, gestendo le risorse umane; assolve alle funzioni di natura tecnico specialistica concernenti la produzione, l'organizzazione e l'intermediazione di viaggi e di altri prodotti turistici.

### Requisiti di ingresso

Per l'accesso al corso di formazione sono ammessi i candidati che rispettano i seguenti requisiti:

- 1) maggiore età;
- 2) diploma di scuola superiore
- 3) possesso di attestazioni di conoscenza di due lingue straniere di almeno livello B2 di cui una obbligatoriamente per la lingua inglese.

Ai cittadini stranieri è richiesto: essere in regola con la normativa in materia di immigrazione; un titolo di studio equivalente tradotto e autenticato; la certificazione di conoscenza della lingua italiana di livello B2 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR), rilasciata enti certificatori riconosciuti.

## **Certificazioni linguistiche:**

Siamo partner con enti accreditati per il rilascio delle certificazioni linguistiche richieste per l'abilitazione alla professione. Le certificazioni vengono rilasciate previo superamento di un esame online e sono riconosciute dal ministero.

## **Struttura del corso**

La durata del corso è di ore 600 suddivise in:

- 420 ore di attività didattica di cui 168 in modalità online
- 42 ore di formazione a distanza asincrona (realizzata sulla piattaforma regionale TRIO)
- 180 ore di tirocinio presso agenzie di viaggi.

## **Contenuti**

- 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.

## **Unità Formative**

UF 1: Consulenza turistica

Elementi di diritto civile/commerciale/penale; 2. Elementi di legislazione turistica; 3. Elementi di geografia del turismo; 4. Principi e strumenti di analisi del mercato del turismo; 5. Principi e strumenti di analisi del mercato del turismo; 6. Normativa sui trasporti; 7. Nozioni sui titoli di viaggio; 8. Principi di tecnica turistica; 9. Elementi di processi organizzativa dei pacchetti turistici; Principali procedure operative per l'individuazione dei fornitori; 10. Principali tecniche di negoziazione per la gestione dei fornitori.

UF 2: Assistenza turistica

Nozioni in materia di tutela del consumatore; 2. Nozioni di normativa, tipologie e forme di commercio elettronico; 3. Elementi di normativa in materia di tutela della privacy; 4. Elementi delle procedure per la presentazione di reclami; 5. Elementi di customer care; 6. Elementi di normativa sulle assicurazioni turistiche; 7. Procedure per la prenotazione di servizi di trasporto e soggiorno; 8. Principali vettori di trasporto e modalità di prenotazione; 9. Gamma di prodotti/servizi in vendita; 10. Nozioni di qualità del servizio - customer satisfaction.

UF 3: Gestione agenzia di viaggi e turismo

Normativa delle agenzie di viaggio; 2. Elementi di organizzazione aziendale; 3. Principi e strumenti per la realizzazione di un piano aziendale; 4. Elementi di gestione delle risorse umane; 5. Elementi di psicologia del lavoro; 6. Elementi di contabilità aziendale; 7. Elementi di informatica; 8. Strumenti per la valutazione dei risultati; 9. Principi di contabilità (budget/bilancio); 10. Elementi di normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori

UF4: Promozione dell'attività di viaggi e turismo

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, Strategia di vendita

## **Stage:**

Della durata di 180 ore, lo stage si svolgerà presso agenzia di viaggi e turismo, o strutture autorizzate presso cui è prevista la figura del direttore tecnico.

## Modalità di presentazione della domanda

I candidati sono accettati al corso previa presentazione della domanda di iscrizione e accertamento dei requisiti di accesso.

Per la domanda il candidato dovrà presentare:

- Domanda di iscrizione al corso;
- Copia del documento di identità;
- Attestato di conoscenza linguistica almeno di livello B2 per la lingua inglese e un'altra a scelta (se non si è in possesso della certificazione richiesta è possibile conseguirla presso enti accreditati con cui siamo convenzionati, senza costi aggiuntivi).

I cittadini stranieri, oltre alla documentazione sopra indicata, dovranno presentare:

- Titolo di studio tradotto con dichiarazione di valore;
- Regolare permesso di soggiorno (cittadini extra-comunitari)
- La certificazione di conoscenza della lingua italiana di livello B2 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR), rilasciata enti certificatori riconosciuti.

## Costo e modalità di pagamento del corso

La quota a carico dei corsisti, comprensiva del costo del materiale didattico, sarà di € 2.500

### Modalità di pagamento della quota:

Euro 502,00 quota iscrizione

Euro 1000,00 rata 1 da versare entro il 05.06.2023

Euro 1000,00 rata 2 da versare entro il 05.09.2023

**\*Finanziabile a tasso zero anche per disoccupati fino a 12 mesi a tasso 0.**

I pagamenti possono avvenire tramite bonifico bancario:

CONTO INTESTATO A LA BOTTEGA TOSCANA SRL

BANCA FIDEURAM

IT 85 Q 03296 01601 000067257378

Causale: iscrizione corso per "Direttore tecnico di agenzia di viaggi – nome e cognome"

## Tipologia di certificazione finale

Attestato di qualifica abilitante alla professione (EQF di livello V).

## Contatti

Email: [info@labottegatoscana.net](mailto:info@labottegatoscana.net)

Telefono +39 055 3840638

Mobile +39 328 4808738 / +39 331 3068179

## CALENDARIO DEL CORSO

| GIORNO   | DATA                      | ORARIO        | MOD      |
|----------|---------------------------|---------------|----------|
| GIOVEDÌ  | giovedì 9 febbraio 2023   | h 18-22       | FAD      |
| VENERDÌ  | venerdì 10 febbraio 2023  | h 9-13/14-18  | PRESENZA |
| SABATO   | sabato 11 febbraio 2023   | h 9-13/14-18  | PRESENZA |
| DOMENICA | domenica 12 febbraio 2023 | h 9-13/14-18  | PRESENZA |
| GIOVEDÌ  | giovedì 16 febbraio 2023  | h 18-22       | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 23 febbraio 2023  | h 18-22       | FAD      |
| VENERDÌ  | venerdì 24 febbraio 2023  | h 9-13/14-18  | PRESENZA |
| SABATO   | sabato 25 febbraio 2023   | h 9-13/14-18  | PRESENZA |
| DOMENICA | domenica 26 febbraio 2023 | h 9-13/14-18  | PRESENZA |
| GIOVEDÌ  | giovedì 2 marzo 2023      | h 18-22       | FAD      |
| VENERDÌ  | venerdì 3 marzo 2023      | h 9-13/14-18  | PRESENZA |
| SABATO   | sabato 4 marzo 2023       | h 9-13/14-18  | PRESENZA |
| DOMENICA | domenica 5 marzo 2023     | h 9-13/14-18  | PRESENZA |
| GIOVEDÌ  | giovedì 9 marzo 2023      | h 18-22       | FAD      |
| VENERDÌ  | venerdì 10 marzo 2023     | h 16,30-18,30 | PRESENZA |
| SABATO   | sabato 11 marzo 2023      | h 9-13/14-18  | PRESENZA |
| DOMENICA | domenica 12 marzo 2023    | h 9-13/14-18  | PRESENZA |
| GIOVEDÌ  | giovedì 16 marzo 2023     | h 18-22       | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 23 marzo 2023     | h 18-22       | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 30 marzo 2023     | h 18-22       | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 6 aprile 2023     | h 18-22       | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 13 aprile 2023    | h 18-22       | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 20 aprile 2023    | h 18-22       | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 27 aprile 2023    | h 18-22       | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 4 maggio 2023     | h 18-22       | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 11 maggio 2023    | h 18-22       | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 18 maggio 2023    | h 18-22       | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 25 maggio 2023    | h 18-22       | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 8 giugno 2023     | h 18-22       | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 15 giugno 2023    | h 18-22       | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 22 giugno 2023    | h 18-22       | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 29 giugno 2023    | h 18-22       | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 6 luglio 2023     | h 18-22       | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 13 luglio 2023    | h 18-22       | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 20 luglio 2023    | h 18-22       | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 27 luglio 2023    | h 18-22       | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 3 agosto 2023     | h 18-22       | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 10 agosto 2023    | h 18-22       | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 17 agosto 2023    | h 18-22       | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 24 agosto 2023    | h 18-22       | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 31 agosto 2023    | h 18-22       | FAD      |

|          |                           |              |          |
|----------|---------------------------|--------------|----------|
| GIOVEDÌ  | giovedì 7 settembre 2023  | h 18-22      | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 14 settembre 2023 | h 18-22      | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 21 settembre 2023 | h 18-22      | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 28 settembre 2023 | h 18-22      | FAD      |
| VENERDÌ  | venerdì 29 settembre 2023 | h 9-13/14-18 | PRESENZA |
| SABATO   | sabato 30 settembre 2023  | h 9-13/14-18 | PRESENZA |
| DOMENICA | domenica 1 ottobre 2023   | h 9-13/14-18 | PRESENZA |
| GIOVEDÌ  | giovedì 5 ottobre 2023    | h 18-22      | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 12 ottobre 2023   | h 18-22      | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 19 ottobre 2023   | h 18-22      | FAD      |
| VENERDÌ  | venerdì 20 ottobre 2023   | h 9-13/14-18 | PRESENZA |
| SABATO   | sabato 21 ottobre 2023    | h 9-13/14-18 | PRESENZA |
| DOMENICA | domenica 22 ottobre 2023  | h 9-13/14-18 | PRESENZA |
| GIOVEDÌ  | giovedì 26 ottobre 2023   | h 18-22      | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 2 novembre 2023   | h 18-22      | FAD      |
| VENERDÌ  | venerdì 3 novembre 2023   | h 9-13/14-18 | PRESENZA |
| SABATO   | sabato 4 novembre 2023    | h 9-13/14-18 | PRESENZA |
| DOMENICA | domenica 5 novembre 2023  | h 9-13/14-18 | PRESENZA |
| GIOVEDÌ  | giovedì 9 novembre 2023   | h 18-22      | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 16 novembre 2023  | h 18-22      | FAD      |
| VENERDÌ  | venerdì 17 novembre 2023  | h 9-13/14-18 | PRESENZA |
| SABATO   | sabato 18 novembre 2023   | h 9-13/14-18 | PRESENZA |
| DOMENICA | domenica 19 novembre 2023 | h 9-13/14-18 | PRESENZA |
| GIOVEDÌ  | giovedì 23 novembre 2023  | h 18-22      | FAD      |
| GIOVEDÌ  | giovedì 30 novembre 2023  | h 18-22      | FAD      |
| VENERDÌ  | venerdì 1 dicembre 2023   | h 9-13/14-18 | PRESENZA |
| SABATO   | sabato 2 dicembre 2023    | h 9-13/14-18 | PRESENZA |
| DOMENICA | domenica 3 dicembre 2023  | h 9-13/14-18 | PRESENZA |

Esame finale: 13-14 dicembre 2023