

## CORSO PER DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO

Corso approvato dalla Regione Toscana con DD n. 21193 del 26/10/2022

### CORSO MISTO ONLINE / AULA

#### FREQUENZA ON LINE (168 ore):

lunedì e mercoledì h 18-22 (on line) da settembre 2023 a marzo 2024.

#### FREQUENZA IN PRESENZA (210 ore):

La parte in presenza si svolgerà una fine settimana (venerdì-sabato-domenica) al mese h 9-18 da settembre 2023 a dicembre 2023 e due fine settimana al mese da gennaio 2024 a marzo 2024. Nei mesi di settembre, ottobre e novembre 2023 i fine settimana avranno un orario ridotto, secondo il calendario indicato nell'ultima pagina del bando.

Inizio: 22/09/2023

Fine: 10/03/2024

#### **Frequenza:**

- 210 ore online (ore 168 in fad sincrona e ore 42 in fad asincrona sulla piattaforma Regione Toscana Trio);
- 210 ore in presenza presso la nostra sede situata in Via Guido Guinizzelli 1, Firenze (Zona Cure);
- 180 ore di tirocinio.

*Esame previsto per il 21 e 22 marzo 2024*

Scadenza iscrizioni: 10/09/2023

---

#### 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.

## **Frequenza:**

Inizio: *22/09/2023*  
Fine: *10/03/2024*  
Esame: *21-22/03/2024*  
Scadenza iscrizioni: *10/09/2024*

Il corso verrà attuato in modalità mista: 168 ore ONLINE e 210 ore in PRESENZA.

## **FREQUENZA ON LINE** (168 ore):

lunedì e mercoledì h 18-22 (on line) da settembre 2023 a marzo 2024.

## **FREQUENZA IN PRESENZA** (210 ore):

un fine settimana (venerdì-sabato-domenica) al mese h 9-18 da settembre 2023 a dicembre 2023 e due fine settimana al mese da gennaio 2024 a marzo 2024. Nei mesi di settembre, ottobre e novembre 2023 i fine settimana avranno un orario ridotto, secondo il calendario indicato nell'ultima pagina del bando.

## **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 05.11.2024

Euro 1000,00 rata 2 da versare entro il 05.01.2024

**\*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 6 – nome e cognome"

## Tipologia di certificazione finale

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

## CALENDARIO DEL CORSO

DATA	ORARIO	MOD
venerdì 22 settembre 2023	h 11-13 / 14-18	PRESENZA
sabato 23 settembre 2023	h 14-18	PRESENZA
domenica 24 settembre 2023	h 9-13 / 14-18	PRESENZA
lunedì 25 settembre 2023	h 18:00-22:00	FAD
mercoledì 27 settembre 2023	h 18:00-22:00	FAD
lunedì 2 ottobre 2023	h 18:00-22:00	FAD
mercoledì 4 ottobre 2023	h 18:00-22:00	FAD
lunedì 9 ottobre 2023	h 18:00-22:00	FAD
mercoledì 11 ottobre 2023	h 18:00-22:00	FAD
lunedì 16 ottobre 2023	h 18:00-22:00	FAD
mercoledì 18 ottobre 2023	h 18:00-22:00	FAD
sabato 21 ottobre 2023	h 14-18	PRESENZA
domenica 22 ottobre 2023	h 9-13 /14-18	PRESENZA
lunedì 23 ottobre 2023	h 18:00-22:00	FAD
mercoledì 25 ottobre 2023	h 18:00-22:00	FAD
lunedì 30 ottobre 2023	h 18:00-22:00	FAD
lunedì 6 novembre 2023	h 18:00-22:00	FAD
mercoledì 8 novembre 2023	h 18:00-22:00	FAD
lunedì 13 novembre 2023	h 18:00-22:00	FAD
mercoledì 15 novembre 2023	h 18:00-22:00	FAD
lunedì 20 novembre 2023	h 18:00-22:00	FAD
mercoledì 22 novembre 2023	h 18:00-22:00	FAD
sabato 25 novembre 2023	h 14-18	PRESENZA
domenica 26 novembre 2023	h 9-13 / 14-18	PRESENZA
lunedì 27 novembre 2023	h 18:00-22:00	FAD
mercoledì 29 novembre 2023	h 18:00-22:00	FAD
lunedì 4 dicembre 2023	h 18:00-22:00	FAD
mercoledì 6 dicembre 2023	h 18:00-22:00	FAD
lunedì 11 dicembre 2023	h 18:00-22:00	FAD
mercoledì 13 dicembre 2023	h 18:00-22:00	FAD

venerdì 15 dicembre 2023	h 9-13 / 14-18	PRESENZA
sabato 16 dicembre 2023	h 9-13 / 14-18	PRESENZA
domenica 17 dicembre 2023	h 9-13 / 14-18	PRESENZA
lunedì 18 dicembre 2023	h 18:00-22:00	FAD
mercoledì 20 dicembre 2023	h 18:00-22:00	FAD
lunedì 8 gennaio 2024	h 18:00-22:00	FAD
mercoledì 10 gennaio 2024	h 18:00-22:00	FAD
venerdì 12 gennaio 2024	h 9-13 / 14-18	PRESENZA
sabato 13 gennaio 2024	h 9-13 / 14-18	PRESENZA
domenica 14 gennaio 2024	h 9-13 / 14-18	PRESENZA
lunedì 15 gennaio 2024	h 18:00-22:00	FAD
mercoledì 17 gennaio 2024	h 18:00-22:00	FAD
lunedì 22 gennaio 2024	h 18:00-22:00	FAD
mercoledì 24 gennaio 2024	h 18:00-22:00	FAD
venerdì 26 gennaio 2024	h 9-13 / 14-18	PRESENZA
sabato 27 gennaio 2024	h 9-13 / 14-18	PRESENZA
domenica 28 gennaio 2024	h 9-13 / 14-18	PRESENZA
lunedì 29 gennaio 2024	h 18:00-22:00	FAD
mercoledì 31 gennaio 2024	h 18:00-22:00	FAD
venerdì 2 febbraio 2024	h 9-13 / 14-18	PRESENZA
sabato 3 febbraio 2024	h 9-13 / 14-18	PRESENZA
domenica 4 febbraio 2024	h 9-13 / 14-18	PRESENZA
lunedì 5 febbraio 2024	h 18:00-22:00	FAD
mercoledì 7 febbraio 2024	h 18:00-22:00	FAD
lunedì 12 febbraio 2024	h 18:00-22:00	FAD
venerdì 16 febbraio 2024	h 9-13 / 14-18	PRESENZA
sabato 17 febbraio 2024	h 9-13 / 14-18	PRESENZA
domenica 18 febbraio 2024	h 9-13 / 14-18	PRESENZA
lunedì 19 febbraio 2024	h 18:00-22:00	FAD
mercoledì 21 febbraio 2024	h 18:00-22:00	FAD
lunedì 26 febbraio 2024	h 18:00-22:00	FAD
mercoledì 28 febbraio 2024	h 18:00-22:00	FAD
venerdì 1 marzo 2024	h 9-13 / 14-18	PRESENZA
sabato 2 marzo 2024	h 9-13 / 14-18	PRESENZA

domenica 3 marzo 2024	h 9-13 / 14-18	PRESENZA
lunedì 4 marzo 2024	h 18:00-22:00	FAD
mercoledì 6 marzo 2024	h 18:00-22:00	FAD
venerdì 8 marzo 2024	h 9-13 / 14-18	PRESENZA
sabato 9 marzo 2024	h 9-13 / 14-18	PRESENZA
domenica 10 marzo 2024	h 9-13 / 14-18	PRESENZA

Esame finale: 21-22 marzo 2024

## Contatti

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

Telefono +39 055 3840638

Mobile +39 328 4808738 / +39 331 3068179