

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

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

### CORSO ON LINE FREQUENZA DIURNO INTENSIVO – EDIZIONE 12

**Inizio:** 05-11-2024

**Fine:** 20-02-2025

**Esame:** 26-27 marzo 2025

**Scadenza iscrizioni:** 15 ottobre 2024

#### **Frequenza:**

- 210 ore online (168 ore in FAD sincrona e 42 ore in FAD asincrona sulla piattaforma Regione Toscana Trio)
- 210 ore in presenza

#### **Calendario delle lezioni:**

- **In presenza:** Dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00, dal 18 novembre 2024 al 23 dicembre 2024.
- **Online:** Dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00, dal 05 novembre 2024 al 15 novembre 2024 e dal 7 gennaio 2025 al 20 febbraio 2025.

Per ulteriori dettagli, si prega di visionare il calendario indicato nell'ultima pagina del bando.

#### **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:

- 1) Essere in regola con la normativa in materia di immigrazione;
- 2) Un titolo di studio equivalente tradotto e autenticato;

- 3) Una buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta almeno di livello B2 del quadro comune europeo di riferimento.

## **Certificazioni linguistiche in inglese livello B2:**

Siamo accreditati con LANGUAGECERT per il rilascio delle certificazioni linguistiche nella lingua inglese richieste per l'abilitazione alla professione. Le certificazioni vengono rilasciate previo superamento di un esame online e sono riconosciute dal ministero. Il costo del certificato nella lingua inglese non è incluso nel costo del corso ed è di euro 200.

## **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.

## **Frequenza:**

Inizio: 05/11/2024  
Fine: 20/02/2024  
Esame: 26-27/03/2024  
Scadenza iscrizioni: 15/10/2024

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

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

Dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00, dal 18 novembre 2024 al 23 dicembre 2024.  
Sede: ISTITUTO SALESIANI, VIA DEL GHIRLANDAIO 40 FIRENZE (ZONA PIAZZA BECCARIA)

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

Dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00, dal 05 novembre 2024 al 15 novembre 2024 e dal 7 gennaio 2025 al 20 febbraio 2025.

## **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.

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).

### Costo e modalità di pagamento del corso

La quota a carico dei corsisti, comprensiva del costo del materiale didattico, sarà di € 2.502

### Modalità di pagamento della quota:

Euro 502,00 quota iscrizione

Euro 1000,00 rata 1 da versare entro il 05.01.2025

Euro 1000,00 rata 2 da versare entro il 05.03.2025

**\*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 edizione 12 – nome e cognome"

### Tipologia di certificazione finale

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

### Contatti

Email: info@labottegatoscana.net

Telefono +39 055 3840638

Mobile +39 328 4808738 / +39 331 3068179

## CALENDARIO DEL CORSO

DATA	ORARIO	SEDE
lunedì 4 novembre 2024	H 9:00-13:00	FAD
martedì 5 novembre 2024	H 9:00-13:00	FAD
mercoledì 6 novembre 2024	H 9:00-13:00	FAD
giovedì 7 novembre 2024	H 9:00-13:00	FAD
venerdì 8 novembre 2024	H 9:00-13:00	FAD
lunedì 11 novembre 2024	H 9:00-13:00	FAD
martedì 12 novembre 2024	H 9:00-13:00	FAD
mercoledì 13 novembre 2024	H 9:00-13:00	FAD
giovedì 14 novembre 2024	H 9:00-13:00	FAD
venerdì 15 novembre 2024	H 9:00-13:00	FAD
lunedì 18 novembre 2024	H 9:00-18:00	AULA - ISTITUTO SALESIANI, VIA DEL GHIRLANDAIO 40 FIRENZE (ZONA PIAZZA BECCARIA)
martedì 19 novembre 2024	H 9:00-18:00	AULA - ISTITUTO SALESIANI, VIA DEL GHIRLANDAIO 40 FIRENZE (ZONA PIAZZA BECCARIA)
mercoledì 20 novembre 2024	H 9:00-18:00	AULA - ISTITUTO SALESIANI, VIA DEL GHIRLANDAIO 40 FIRENZE (ZONA PIAZZA BECCARIA)
giovedì 21 novembre 2024	H 9:00-18:00	AULA - ISTITUTO SALESIANI, VIA DEL GHIRLANDAIO 40 FIRENZE (ZONA PIAZZA BECCARIA)
venerdì 22 novembre 2024	H 9:00-18:00	AULA - ISTITUTO SALESIANI, VIA DEL GHIRLANDAIO 40 FIRENZE (ZONA PIAZZA BECCARIA)
lunedì 25 novembre 2024	H 9:00-18:00	AULA - ISTITUTO SALESIANI, VIA DEL GHIRLANDAIO 40 FIRENZE (ZONA PIAZZA BECCARIA)
martedì 26 novembre 2024	H 9:00-18:00	AULA - ISTITUTO SALESIANI, VIA DEL GHIRLANDAIO 40 FIRENZE (ZONA PIAZZA BECCARIA)
mercoledì 27 novembre 2024	H 9:00-18:00	AULA - ISTITUTO SALESIANI, VIA DEL GHIRLANDAIO 40 FIRENZE (ZONA PIAZZA BECCARIA)
giovedì 28 novembre 2024	H 9:00-18:00	AULA - ISTITUTO SALESIANI, VIA DEL GHIRLANDAIO 40 FIRENZE (ZONA PIAZZA BECCARIA)
venerdì 29 novembre 2024	H 9:00-18:00	AULA - ISTITUTO SALESIANI, VIA DEL GHIRLANDAIO 40 FIRENZE (ZONA PIAZZA BECCARIA)
lunedì 2 dicembre 2024	H 9:00-18:00	AULA - ISTITUTO SALESIANI, VIA DEL GHIRLANDAIO 40 FIRENZE (ZONA PIAZZA BECCARIA)
martedì 3 dicembre 2024	H 9:00-18:00	AULA - ISTITUTO SALESIANI, VIA DEL GHIRLANDAIO 40 FIRENZE (ZONA PIAZZA BECCARIA)
mercoledì 4 dicembre 2024	H 9:00-18:00	AULA - ISTITUTO SALESIANI, VIA DEL GHIRLANDAIO 40 FIRENZE (ZONA PIAZZA BECCARIA)
giovedì 5 dicembre 2024	H 9:00-18:00	AULA - ISTITUTO SALESIANI, VIA DEL GHIRLANDAIO 40 FIRENZE (ZONA PIAZZA BECCARIA)
venerdì 6 dicembre 2024	H 9:00-18:00	AULA - ISTITUTO SALESIANI, VIA DEL GHIRLANDAIO 40 FIRENZE (ZONA PIAZZA BECCARIA)
lunedì 9 dicembre 2024	H 9:00-18:00	AULA - ISTITUTO SALESIANI, VIA DEL GHIRLANDAIO 40 FIRENZE (ZONA PIAZZA BECCARIA)
martedì 10 dicembre 2024	H 9:00-18:00	AULA - ISTITUTO SALESIANI, VIA DEL GHIRLANDAIO 40 FIRENZE (ZONA PIAZZA BECCARIA)
mercoledì 11 dicembre 2024	H 9:00-18:00	AULA - ISTITUTO SALESIANI, VIA DEL GHIRLANDAIO 40 FIRENZE (ZONA PIAZZA BECCARIA)
giovedì 12 dicembre 2024	H 9:00-18:00	AULA - ISTITUTO SALESIANI, VIA DEL GHIRLANDAIO 40 FIRENZE (ZONA PIAZZA BECCARIA)
venerdì 13 dicembre 2024	H 9:00-18:00	AULA - ISTITUTO SALESIANI, VIA DEL GHIRLANDAIO 40 FIRENZE (ZONA PIAZZA BECCARIA)
lunedì 16 dicembre 2024	H 9:00-18:00	AULA - ISTITUTO SALESIANI, VIA DEL GHIRLANDAIO 40 FIRENZE (ZONA PIAZZA BECCARIA)

martedì 17 dicembre 2024	H 9:00-18:00	AULA - ISTITUTO SALESIANI, VIA DEL GHIRLANDAIO 40 FIRENZE (ZONA PIAZZA BECCARIA)
mercoledì 18 dicembre 2024	H 9:00-18:00	AULA - ISTITUTO SALESIANI, VIA DEL GHIRLANDAIO 40 FIRENZE (ZONA PIAZZA BECCARIA)
giovedì 19 dicembre 2024	H 9:00-18:00	AULA - ISTITUTO SALESIANI, VIA DEL GHIRLANDAIO 40 FIRENZE (ZONA PIAZZA BECCARIA)
venerdì 20 dicembre 2024	H 9:00-18:00	AULA - ISTITUTO SALESIANI, VIA DEL GHIRLANDAIO 40 FIRENZE (ZONA PIAZZA BECCARIA)
lunedì 23 dicembre 2024	H 9:00-18:00	AULA - ISTITUTO SALESIANI, VIA DEL GHIRLANDAIO 40 FIRENZE (ZONA PIAZZA BECCARIA)
martedì 7 gennaio 2025	H 9:00-13:00	FAD
mercoledì 8 gennaio 2025	H 9:00-13:00	FAD
giovedì 9 gennaio 2025	H 9:00-13:00	FAD
venerdì 10 gennaio 2025	H 9:00-13:00	FAD
lunedì 13 gennaio 2025	H 9:00-13:00	FAD
martedì 14 gennaio 2025	H 9:00-13:00	FAD
mercoledì 15 gennaio 2025	H 9:00-13:00	FAD
giovedì 16 gennaio 2025	H 9:00-13:00	FAD
venerdì 17 gennaio 2025	H 9:00-13:00	FAD
lunedì 20 gennaio 2025	H 9:00-13:00	FAD
martedì 21 gennaio 2025	H 9:00-13:00	FAD
mercoledì 22 gennaio 2025	H 9:00-13:00	FAD
giovedì 23 gennaio 2025	H 9:00-13:00	FAD
venerdì 24 gennaio 2025	H 9:00-13:00	FAD
lunedì 27 gennaio 2025	H 9:00-13:00	FAD
martedì 28 gennaio 2025	H 9:00-13:00	FAD
mercoledì 29 gennaio 2025	H 9:00-13:00	FAD
giovedì 30 gennaio 2025	H 9:00-13:00	FAD
venerdì 31 gennaio 2025	H 9:00-13:00	FAD
lunedì 3 febbraio 2025	H 9:00-13:00	FAD
martedì 4 febbraio 2025	H 9:00-13:00	FAD
mercoledì 5 febbraio 2025	H 9:00-13:00	FAD
giovedì 6 febbraio 2025	H 9:00-13:00	FAD
venerdì 7 febbraio 2025	H 9:00-13:00	FAD
lunedì 10 febbraio 2025	H 9:00-13:00	FAD
martedì 11 febbraio 2025	H 9:00-13:00	FAD
mercoledì 12 febbraio 2025	H 9:00-13:00	FAD
giovedì 13 febbraio 2025	H 9:00-13:00	FAD
venerdì 14 febbraio 2025	H 9:00-13:00	FAD

lunedì 17 febbraio 2025	H 9:00-13:00	FAD
martedì 18 febbraio 2025	H 9:00-13:00	FAD
mercoledì 19 febbraio 2025	H 9:00-13:00	FAD
giovedì 20 febbraio 2025	H 9:00-11:00	FAD

Esame: 26-27 marzo 2025

SEDE AGENZIA FORMATIVA LA BOTTEGA TOSCANA, VIA GUIDO GUINIZZELLI 1 FIRENZE