D. A. n. 3296 del 05 / 11 / 2026

Allegato I – Profilo "Direttore Tecnico di Agenzia di Viaggio e Turismo"

Denominazione Profilo/Obiettivo	**"Direttore Tecnico di Agenzia di Viaggio e Turismo"**
Indirizzi del Profilo (se previsti)	Non previsti
Professioni NUP/ISTAT correlate	*1.3.1.8.0 – 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 2025/ISTAT	*79.1 – Attività delle agenzie di viaggio e dei tour operator*
Area professionale	**TURISMO E SPORT**
Sotto-area professionale	**Servizi turistici**
Descrizione	Il Direttore tecnico di agenzie di viaggio e turismo è il soggetto al quale è affidata la responsabilità tecnica dell'agenzia di viaggi; sovraintende 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.
Livello EQF	*EQF 5*
Certificazione rilasciata	*Qualifica*
Processo di lavoro caratterizzante la Figura	**A Consulenza e progettazione dei servizi turistici** **B Organizzazione ed erogazione dei servizi turistici** **C Direzione e gestione dell'agenzia di viaggi e turismo** **D Promozione e sviluppo commerciale dell'agenzia**

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITÀ	COMPETENZE
A Consulenza e progettazione dei servizi turistici **ATTIVITÀ** - Analizzare le esigenze del cliente; - Fornire consulenza sui servizi turistici; - Progettare itinerari personalizzati; - Predisporre preventivi; - Individuare soluzioni di viaggio; - Proporre servizi accessori; - Verificare la fattibilità tecnico-operativa delle proposte.	1 -Erogare il servizio di consulenza turistica.
B Organizzazione ed erogazione dei servizi turistici **ATTIVITÀ** - Prenotare servizi turistici; - Coordinare fornitori; - Gestire pratiche amministrative di viaggio; - Predisporre documentazione; - Monitorare l'erogazione dei servizi; - Fornire assistenza prima, durante e dopo il viaggio; - Gestire imprevisti, reclami ed emergenze.	2 -Fornire assistenza turistica.
C Direzione e gestione dell'agenzia di viaggi e turismo **ATTIVITÀ** - Pianificare e organizzare le attività dell'agenzia; - Coordinare il personale; - Gestire risorse economiche e finanziarie; - Assicurare il rispetto della normativa di settore; - Curare i rapporti con fornitori e partner; - Gestire il sistema qualità; - Monitorare gli indicatori economici e commerciali; - Adottare procedure di gestione del rischio.	3 -Effettuare la gestione di un'agenzia di viaggi e turismo.
D Promozione e sviluppo commerciale dell'agenzia **ATTIVITÀ** - Definire strategie commerciali; - Promuovere prodotti e servizi turistici; - Sviluppare relazioni con clienti e stakeholder;	4 -Effettuare la promozione dell'attività dell'agenzia di viaggi e turismo.

- Gestire campagne di marketing tradizionale e digitale; - Utilizzare strumenti di web marketing e social media; - Fidelizzare la clientela; - Analizzare il mercato e individuare nuove opportunità di business.	

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

1- Erogare il servizio di consulenza turistica.

2- Fornire assistenza turistica.

3- Effettuare la gestione di un'agenzia di viaggi e turismo.

4- Effettuare la promozione dell'attività dell'agenzia di viaggi e turismo.

COMPETENZA N. 1	
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 dì 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; - Applicare criteri di selezione fornitori.	- Elementi di diritto civile/commerciale/penale; - Elementi di legislazione turistica; - Elementi di geografia del turismo; - Principi e strumenti di analisi del mercato del turismo; - Normativa sui trasporti; - Nozioni sui titoli di viaggio; - Principi di tecnica turistica; - Elementi di processi organizzativi dei pacchetti turistici; - Principali procedure operative per la individuazione dei fornitori; - Principali tecniche di negoziazione per la gestione dei fornitori; - Elementi di tecniche di *pricing*.

COMPETENZA N. 2	
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); - 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).	- 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 delle procedure per la presentazione di reclami; - Elementi di *customer care;* - Elementi di normativa sulle assicurazioni turistiche; - 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*.

COMPETENZA N. 3	
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).

COMPETENZA N. 4	
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.

L'Assessore dell'Istruzione e della Formazione Professionale
F.to On. Avv. Girolamo Turano

L'Assessore del Turismo, dello Sport e dello Spettacolo
F.to On. Elvira Amata