

Serie Ordinaria n. 42 - Lunedì 17 ottobre 2022

D.G. Formazione e lavoro

D.d.u.o. 7 ottobre 2022 - n. 14383

Regolamentazione regionale dei percorsi formativi di direttore tecnico agenzia viaggi

IL DIRIGENTE DELLA U.O.

ACCREDITAMENTI REGOLE E CONTROLLI

Viste:

- la legge regionale 6 agosto 2007 n. 19 «Norme sul sistema educativo di istruzione e formazione della Regione Lombardia» ed in particolare l'art. 10 «Sistema di certificazione»;
- la legge regionale 28 settembre 2006 n. 22 «Il mercato del lavoro in Lombardia»;
- la legge regionale 5 ottobre 2015, n. 30 «Qualità, innovazione ed internazionalizzazione nei sistemi di istruzione, formazione e lavoro in Lombardia. Modifiche alle ll.rr. 19/2007 sul sistema di istruzione e formazione e 22/2006 sul mercato del lavoro»;

Richiamati:

- il d.d.u.o. n. 12453 del 20 dicembre 2012 «Approvazione delle indicazioni regionali per l'offerta formativa relativa a percorsi professionalizzanti di formazione continua, permanente, di specializzazione, abilitante e regolamentata»
- il d.d.u.o. n. 11809 del 23 dicembre 2015 «Nuovo repertorio regionale delle qualificazioni professionali denominato «quadro regionale degli standard professionali», in coerenza con il repertorio nazionale e con il sistema nazionale di certificazione delle competenze»;

Richiamata la legge 28 giugno 2012, n. 92 recante: «Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita»;

Visti i seguenti atti attuativi della legge n. 92/2012:

- il decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13 recante: «Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92»;
- il decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, di concerto con il Ministro dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca, del 30 giugno 2015, concernente la definizione di un Quadro operativo per il riconoscimento a livello nazionale delle qualificazioni regionali e delle relative competenze, nell'ambito del repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali, di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13;

Visto il decreto del Ministro del Turismo del 5 agosto 2021 n. 1432 «Requisiti professionali a livello nazionale dei direttori tecnici delle agenzie di viaggio e turismo» attuativo dell'articolo 20 del Codice del Turismo;

Atteso che il d.m. n. 1432/2021 all'art. 2, comma 3, punto e) stabilisce tra i requisiti formativi per l'abilitazione «l'aver frequentato specifico corso di formazione autorizzato dalle Regioni o PA della durata di 600 ore erogato da organismi formativi accreditati e/o autorizzati secondo il vigente sistema di formazione professionale, diretto allo svolgimento della specifica attività di direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo, con esame abilitante»;

Preso atto delle Linee guida in materia di «Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo» approvate nella seduta della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome del 16 marzo 2022 che individuano tra l'altro modalità omogenee sul territorio nazionale in merito all'abilitazione all'esercizio della professione, ai percorsi formativi, al rilascio degli attestati di qualificazione professionale e di abilitazione;

Atteso che in particolare, le suddette Linee Guida hanno stabilito a livello nazionale lo standard minimo formativo e professionale per la formazione professionale dei direttori tecnici di agenzia viaggio;

Vista la d.g.r. XI/6185 del 28 marzo 2022 «Direttori tecnici delle agenzie di viaggio: modalità per il riconoscimento da parte della città metropolitana di Milano e delle province dei requisiti per l'abilitazione sul territorio nazionale alla professione di direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo in attuazione del decreto del ministro del turismo del 5 agosto 2021 «requisiti professionali a livello nazionale dei direttori tecnici delle agenzie di

viaggio e turismo» che, tra l'altro, prende atto delle richiamate Linee guida in materia di «Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo» approvate nella seduta della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome del 16 marzo 2022;

Considerato che, nel territorio lombardo, si intende riqualificare professionalmente il comparto dei direttori tecnici di agenzia viaggi che svolgono attività in ambito turistico e pertanto è necessario procedere con il recepimento degli standard formativi e professionali, la regolamentazione e l'avvio dei percorsi formativi;

Stabilito, tra l'altro, ai sensi delle Linee Guida nazionali che i percorsi formativi di Direttore Tecnico devono essere realizzati esclusivamente da enti accreditati al sistema della formazione professionale in Lombardia e devono essere realizzati nell'ambito del sistema della formazione, secondo quanto stabilito dal richiamato decreto regionale n. 12453/2012;

Ritenuto conseguentemente, in stretto accordo con la Direzione Generale Turismo, Marketing Territoriale e Moda, di approvare i seguenti allegati tecnici parti integranti e sostanziali del presente provvedimento:

- Allegato A) «Direttore tecnico di Agenzia Viaggi - Standard formativo»,
- Allegato B) «Direttore tecnico di Agenzia Viaggi - Standard professionale»,

Vista la l.r. 20/2008 «Testo unico delle leggi regionali in materia di organizzazione e personale», nonché i provvedimenti organizzativi della XI legislatura.

DECRETA

1. Di approvare a livello regionale la regolamentazione dei percorsi di Direttore Tecnico di Agenzia Viaggi ai sensi del decreto del Ministro del Turismo del 5 agosto 2021 n. 1432 nonché ai sensi delle Linee guida in materia di «Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo» approvate nella seduta della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome del 16 marzo 2022;

2. di approvare i seguenti allegati tecnici parti integranti e sostanziali del presente provvedimento;

- Allegato A) «Direttore tecnico di Agenzia Viaggi - Standard formativo»,
- Allegato B) «Direttore tecnico di Agenzia Viaggi - Standard professionale»,

3. di stabilire che i percorsi formativi vengono realizzati dagli enti accreditati secondo le indicazioni e le procedure stabilite dal decreto regionale n. 12453 del 20 dicembre 2012;

4. di disporre la pubblicazione del presente atto sul Bollettino Ufficiale di Regione Lombardia e all'interno del sito www.regione.lombardia.it nell'area dedicata al Quadro Regionale degli Standard Professionali di Regione Lombardia.

5. di attestare che il presente atto non è soggetto agli obblighi di pubblicazione di cui agli artt. 26 e 27 del d.lgs. 33/2013.

Il dirigente
Rosa Castriotta

_____ • _____

Allegato A

DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGI E TURISMO STANDARD FORMATIVO

1. SOGGETTI ATTUATORI DELLE INIZIATIVE DI FORMAZIONE

Sono soggetti attuatori delle iniziative di formazione, di cui al presente decreto, i soggetti accreditati per l'erogazione dei servizi di Istruzione e Formazione Professionale, iscritti all'Albo della Regione Lombardia, ai sensi degli artt. 25 e 26 della l.r. 19/2007 e relativi atti attuativi.

Le procedure di avvio e di svolgimento delle attività formative sono stabilite dal d.d.u.o n. 12453 del 20 dicembre 2012 *"Approvazione delle indicazioni regionali per l'offerta formativa relativa a percorsi professionalizzanti di formazione continua, permanente, di specializzazione, abilitante e regolamentata"*, ed in particolare le parti terza *"standard minimi dell'offerta regolamentata e abilitante"* e quarta *"procedure e adempimenti relativi alle attività formative"*.

2. REQUISITI DI AMMISSIONE AL PERCORSO

Al fine dell'ammissione al corso di formazione sono necessari i seguenti requisiti:

- diciotto anni
- possesso del diploma di istruzione secondaria di secondo grado
- possesso di attestazioni di conoscenza della lingua inglese e di una ulteriore lingua straniera a scelta.

Coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero devono presentare una dichiarazione di valore rilasciata dall'Ambasciata o dal Consolato italiano all'estero che attesti il livello di scolarizzazione.

Per coloro i quali hanno conseguito titoli di studio negli Stati membri dell'Unione Europea, dello Spazio economico europeo e nella Confederazione Svizzera, al fine di semplificare il loro accesso alla formazione professionale all'interno della Comunità Europea agevolando la libera circolazione delle persone, può essere richiesta la sola traduzione asseverata da parte di una Autorità Italiana, qualora sia chiaro il livello del titolo di studio, diversamente occorrerà la dichiarazione di valore.

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 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 da 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.

Tutti i requisiti devono essere presentati e verificati dall'ente di formazione prima dell'inizio della frequenza del percorso formativo. In nessun caso sono ammesse deroghe e pertanto non saranno ammessi a sostenere l'esame finale gli studenti che si trovano in difetto di anche uno dei requisiti richiesti.

3. ARTICOLAZIONE E DURATA DEI PERCORSI DI FORMAZIONE STANDARD

La durata minima del percorso standard per ottenere la qualificazione di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo è di 600 ore di cui 420 ore di teoria e 180 ore di stage.

Ai sensi della Delibera Regionale n. 6380 del 16 maggio 2022, il 30% del monte ore teorico (126 ore) può essere erogato in modalità FAD (Formazione a distanza) esclusivamente in modalità sincrona. L'obbligo di frequenza è fissato nella misura dell'80% del monte ore totale.

Il percorso formativo si articola in tre moduli:

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.

STAGE della durata di 180 ore complessive da svolgere tassativamente in Regione Lombardia prioritariamente presso agenzie di viaggio o tour operator ovvero, in carenza, presso strutture pertinenti (alberghi, villaggi turistici, campeggi).

4. PROFESSIONALITA' IMPIEGATE NEL CORSO

Coordinatore del corso: Professionista con diploma di laurea ed esperienza certificata della durata di almeno tre anni nella pratica professionale in ambito turistico e/o didattica;

Docenti e tutor: Esperienza certificata almeno triennale nella pratica professionale o docenza nelle materie di specifica competenza.

5. CASI DI ESENZIONE DAL PERCORSO FORMATIVO:

Sono esentati dall'obbligo di frequenza del percorso formativo e dall'esame 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.

6. RICONOSCIMENTO CREDITI FORMATIVI

Ai sensi del decreto regionale n. 12453 del 20 dicembre 2012 possiedono valore di credito formativo esclusivamente le certificazioni con i loghi istituzionali rilasciate dal sistema di Istruzione, dal sistema di Istruzione e formazione professionale degli enti accreditati alla formazione e dai soggetti accreditati per i Servizi per il lavoro per le certificazioni in ambito non formale e informale.

E' possibile utilizzare i crediti riconosciuti ai fini della riduzione delle ore di formazione fino ad un massimo del 50% delle ore totali del percorso, ad eccezione di quanto stabilito per i percorsi di riqualificazione.

Tutta la documentazione relativa al processo deve essere trasparente, conservata e resa disponibile dal Soggetto erogatore nelle modalità stabilite dal DDUO n. 12453/2012.

Gli allievi dichiarati non idonei, dovranno frequentare un percorso personalizzato per colmare le carenze evidenziate in sede di esame. Anche in questo caso è possibile riconoscere crediti formativi e tradurli in una riduzione delle ore standard del percorso, con il riconoscimento massimo del 50% delle ore totali del percorso; l'articolazione oraria dei piani di studio personalizzati dovrà tener conto della necessità di fornire una compiuta integrazione del percorso formativo in tutte le aree previste dal percorso didattico e sulla base delle competenze possedute dal singolo allievo e delle lacune manifestate in sede di esame.

7. ESAME FINALE

Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo nonché la valutazione positiva del tirocinio.

I crediti formativi riconosciuti sono computati ai fini del calcolo delle ore di frequenza come ore di effettiva presenza.

L'esame è finalizzato a verificare l'apprendimento delle conoscenze abilità e l'acquisizione delle competenze tecnico-professionali previste dal corso.

La Commissione è costituita da tre membri di cui uno è nominato in qualità di Presidente.

- Il Presidente nominato da Regione Lombardia in possesso di diploma di Laurea
- Un commissario individuato dall'ente accreditato all'interno del corpo docente
- Un commissario nella persona del responsabile per la certificazione delle competenze.

Le procedure inerenti lo svolgimento delle prove di esame ivi compreso il modello 4 del verbale d'esame finale, sono stabilite dal decreto regionale n. 12453 del 20 dicembre 2012.

La commissione è regolarmente costituita con la presenza di tutti e tre i membri.
Ai lavori della commissione deve essere garantita la collaborazione dei docenti del corso.

8. CERTIFICAZIONE RILASCIATA

Al superamento dell'esame finale consegue il rilascio di un attestato di competenza con valore di qualificazione professionale di "Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo" ai sensi dell'articolo 2, comma 7, lettera e) del DM n. 1432 del 5 agosto 2021,

L'attestato di competenza è valido su tutto il territorio nazionale.

Per ottenere l'attestato di abilitazione che permette l'esercizio della professione, il soggetto in possesso dell'attestato di competenza deve presentare istanza all'Amministrazione competente che, nel caso di Regione Lombardia corrisponde alla Provincia o alla Città Metropolitana di Milano secondo quanto indicato al punto 3 dell'allegato A alla DGR XI/ 6185 del 28/03/2022.

Il mancato superamento dell'esame finale non consente il rilascio dell'attestato di qualificazione; l'allievo dovrà necessariamente frequentare il percorso fermo restando la possibilità per l'operatore accreditato di riconoscere crediti formativi fino a un massimo del 50% rispetto alle 600 ore del corso standard.

Allegato B

DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGI E TURISMO STANDARD PROFESSIONALE

NORMATIVA DI RIFERIMENTO: Decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79 – articolo 20, comma 1; Decreto Ministeriale 5 agosto 2021 n. 1432, articolo 2, comma 7, lettera e).

CODICE CP 2011: 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

CODICE ATECO 2007: 79.1 – Attività delle agenzie di viaggio e dei tour operator

SETTORE ECONOMICO-PROFESSIONALE: Servizi turistici

PROCESSO DI LAVORO: Servizi di viaggio e accompagnamento

AREE DI ATTIVITA': 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

LIVELLO EQF: 5 - tale riferimento è indicativo in attesa di attribuzione formale sulla base della procedura di referenziazione di cui al DIM 8 gennaio 2018.

DESCRIZIONE PROFILO: 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.

ARTICOLAZIONE IN COMPETENZE, CONOSCENZE E ABILITA' DEL PERCORSO FORMATIVO

COMPETENZA 1

Erogare il servizio di consulenza turistica

CONOSCENZE

ABILITA'

Elementi di diritto civile/commerciale/penale	Applicare la normativa nazionale e comunitaria relativa al settore turistico
Elementi di legislazione turistica	Applicare le tipologie contrattuali a rilevanza turistica (viaggio, noleggio, trasporto...)
Elementi di geografia del turismo	Applicare criteri di pianificazione degli itinerari
Principi e strumenti di analisi del mercato del turismo	Applicare criteri di selezione degli itinerari
Normativa sui trasporti	Applicare metodologie per definire le caratteristiche di pacchetti turistici
Nozioni sui titoli di viaggio	Applicare metodologie di analisi della ricettività alberghiera
Principi di tecnica turistica	Applicare tecniche per l'analisi del mercato turistico
Elementi di processi organizzativi dei pacchetti turistici	Applicare tecniche di analisi della domanda di servizi turistici
Principali procedure operative per la individuazione dei fornitori	Definire tariffe, listini prezzo e promozioni
Principali tecniche di negoziazione per la gestione dei fornitori	Applicare procedure per contattare ambasciate e consolati
Elementi di tecniche di <i>pricing</i>	Applicare criteri di selezione fornitori

COMPETENZA 2

Fornire assistenza turistica

CONOSCENZE

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*

ABILITA'

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)

COMPETENZA 3

Effettuare la gestione di un'agenzia di viaggi e turismo

CONOSCENZE

ABILITA'

Normativa delle agenzie di viaggio	Applicare tecniche di gestione del personale
Elementi di organizzazione aziendale	Applicare tecniche per la
Principi e strumenti per la realizzazione di un piano aziendale	selezione/formazione/valutazione del personale
Elementi di gestione delle risorse umane	Applicare modalità di coordinamento del lavoro
Elementi di psicologia del lavoro	Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni
Elementi di normativa su tutela della salute e sicurezza dei lavoratori	Applicare tecniche di pianificazione delle attività
Elementi di contabilità aziendale	Applicare tecniche di motivazione risorse umane
Elementi di informatica	Applicare tecniche di budgeting
Strumenti per la valutazione dei risultati	Utilizzare software gestione commerciale
Principi di contabilità (budget/bilancio)	Redigere budget/bilancio
	Applicare tecniche del lavoro di rete

COMPETENZA 4

Effettuare la promozione dell'attività dell'agenzia di viaggi e turismo

CONOSCENZE

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

ABILITA'

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)