

## REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
<b>Denominazione Standard Formativo</b>	<b>Operatore di agenzia di viaggio</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Settore Economico Professionale</b>	SEP 23 - Servizi turistici
<b>Area di Attività</b>	ADA.23.03.04 - Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto di viaggi
<b>Processo</b>	Servizi di viaggio e accompagnamento
<b>Sequenza di processo</b>	Composizione ed erogazione di offerte turistiche
<b>Qualificazione regionale di riferimento</b>	Operatore di agenzia di viaggio
<b>Descrizione qualificazione</b>	L'Operatore di agenzia di viaggio svolge le attività di consulenza e assistenza al cliente nel processo di scelta di un prodotto turistico fornendo informazioni e raccogliendo istanze e reclami. Si occupa, inoltre, della prenotazione e della vendita di servizi turistici o pacchetti all inclusive incassando, spesso, anche il corrispettivo dovuto. Si occupa, inoltre, della contrattualistica e della predisposizione di tutta la documentazione che accompagna la fase di vendita del servizio. Si avvale, durante il proprio lavoro, di appositi macchinari elettronici oltre ai normali pc e stampanti. Opera nell'area delle vendite. Presta servizio in qualità di dipendente presso agenzie di viaggio di qualsivoglia dimensione. Nello svolgimento del suo lavoro si raccorda con gli altri operatori dell'agenzia, con il titolare della stessa e, se necessario, con il Direttore tecnico di AdV, assumendosi la responsabilità dei propri compiti. Svolge il proprio lavoro prevalentemente a contatto con il pubblico.
<b>Referenziazione ATECO 2007</b>	N.79.11.00 - Attività delle agenzie di viaggio N.79.12.00 - Attività dei tour operator N.79.90.19 - Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio
<b>Codice ISCED-F 2013</b>	1015 Travel, tourism and leisure
<b>Durata minima complessiva del percorso (ore)</b>	300
<b>Durata minima di aula (ore)</b>	180
<b>Durata minima laboratorio (ore)</b>	0
<b>Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)</b>	20
<b>Durata massima DAD aula</b>	210
<b>Durata massima FAD aula</b>	120
<b>Durata minima tirocinio in impresa (ore)</b>	0
<b>Durata minima stage + Laboratorio (ore)</b>	90
<b>Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti</b>	Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale,

	di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività'. Non e' ammessa alcuna deroga
<b>Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/segmenti</b>	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
<b>Requisiti minimi di risorse professionali</b>	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento. È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
<b>Requisiti minimi di risorse strumentali</b>	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
<b>Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti</b>	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Operatore di agenzia di viaggio"
<b>Grado minimo d'istruzione previsto</b>	Licenza media
<b>Età minima prevista</b>	16 anni
<b>Gestione dei crediti formativi</b>	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
<b>Eventuali ulteriori indicazioni</b>	

#### ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

- 1 - Accoglienza e assistenza al cliente
- 2 - Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria
- 3 - Gestione delle prenotazioni
- 4 - Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio
- 5 - Vendita dei pacchetti e servizi turistici

**CORSI ANNUALITÀ**

<b>Anno</b>	<b>Ore</b>	<b>Esame Intermedio</b>
<b>1° Anno</b>	<b>300</b>	<b>No</b>

**DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1**

<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Accoglienza e assistenza al cliente</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Accoglienza e assistenza al cliente (1)
<b>Risultato formativo atteso</b>	Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso</li><li>2. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio</li><li>3. Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente</li><li>4. Cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente</li><li>5. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela</li><li>6. Assistere il cliente nella fruizione del servizio reso</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elementi di marketing dei servizi turistici</li><li>2. Principali sistemi operativi ed applicazioni software.</li><li>3. Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente</li><li>4. Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento</li><li>5. Terminologia di settore in lingua straniera</li><li>6. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto</li><li>7. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li></ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	

**DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2**

<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria (124)
<b>Risultato formativo atteso</b>	Attività di segreteria gestita in maniera efficace
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Applicare tecniche di accoglienza della clientela</li><li>2. Applicare tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti in entrata ed uscita</li><li>3. Curare il disbrigo di pratiche burocratiche</li><li>4. Curare il disbrigo di pratiche con banche, istituti di crediti, assicurazioni, ecc.</li><li>5. Provvedere all'organizzazione di riunioni in presenza e a distanza (es. videoconferenza)</li><li>6. Provvedere all'organizzazione di trasferte di lavoro</li><li>7. Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)</li><li>8. Utilizzare strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.)</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio</li><li>2. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici)</li><li>3. Elementi di amministrazione aziendale</li><li>4. Elementi di comunicazione interpersonale</li><li>5. Modulistica di tipo bancario e assicurativo</li><li>6. Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti</li><li>7. Principi di customer satisfaction</li><li>8. Struttura e criteri di redazione di testi</li></ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	

**DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3**

<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Gestione delle prenotazioni</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Gestione delle prenotazioni (226)
<b>Risultato formativo atteso</b>	Prenotazioni effettuate evitando fenomeni di overbooking e aggiornando costantemente le disponibilità di servizio
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Verificare la disponibilità di servizio consultando i diversi sistemi di prenotazione in uso</li><li>2. Promuovere e vendere i servizi disponibili</li><li>3. Fornire informazioni relative ai servizi propri e agli eventi di un dato territorio, anche in lingua straniera</li><li>4. Effettuare il servizio di prenotazione avvalendosi di servizi innovativi e tradizionali</li><li>5. Comunicare la disponibilità di servizio ai diversi canali di vendita e ai diversi fornitori</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Strategie e tecniche di revenue e yield management</li><li>2. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto</li><li>3. Offerta turistica globale e territoriale</li><li>4. Procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.)</li><li>5. Tecniche di promozione e vendita</li><li>6. Terminologia di settore in lingua straniera</li><li>7. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li></ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	

**DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4**

<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Predisposizione dei documenti e titoli di viaggio (334)
<b>Risultato formativo atteso</b>	Documenti di viaggio compilati in modo corretto e consegnati in maniera puntuale
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Consegnare i documenti di viaggio al cliente</li><li>2. Controllare la validità e l'esattezza della documentazione</li><li>3. Preparare i documenti relativi alla prenotazione (voucher, biglietti aerei ecc.)</li><li>4. Raccogliere i documenti del cliente utili all'emissione dei titoli di viaggio (carte di identità, passaporti, ecc.)</li></ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Normativa del settore turistico</li><li>2. Procedure di compilazione del preventivo al cliente</li><li>3. Tipologia di contratti di vendita di prodotti turistici</li><li>4. Tipologie di documenti di viaggio e loro caratteristiche</li></ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	

**DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.5**

<b>Denominazione unità formativa</b>	<b>Vendita dei pacchetti e servizi turistici</b>
<b>Livello EQF</b>	3
<b>Denominazione unità di competenza</b>	Vendita dei pacchetti e servizi turistici (444)
<b>Risultato formativo atteso</b>	Pacchetti e servizi turistici rispondenti alle esigenze e richieste dei clienti
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare tecniche di negoziazione</li> <li>2. Interpretare tendenze e dinamiche del mercato turistico</li> <li>3. Presentare/promuovere le diverse tipologie di trattamenti offerti</li> <li>4. Fornire al cliente informazioni aggiuntive in merito agli itinerari dei viaggi proposti</li> <li>5. Elaborare soluzioni turistiche (viaggi personalizzati o pacchetti turistici) in base alle richieste del cliente</li> <li>6. Consegnare il conto al cliente ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio</li> <li>7. Espletare le pratiche amministrative connesse alla vendita di pacchetti/servizi turistici (compilazione ed archiviazione documenti)</li> <li>8. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela</li> <li>9. Applicare tecniche di vendita dei servizi</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Caratteristiche e tipologie dei prodotti a catalogo</li> <li>2. Elementi di geografia turistica</li> <li>3. Elementi di marketing dei servizi turistici</li> <li>4. Mercato del turismo: attori, caratteristiche e tendenze</li> <li>5. Normativa del settore turistico</li> <li>6. Procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.)</li> <li>7. Struttura dei pacchetti turistici</li> <li>8. Tecniche di promozione e vendita</li> <li>9. Terminologia di settore in lingua straniera</li> <li>10. Tipologia di contratti di vendita di prodotti turistici</li> <li>11. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> </ol>
<b>Vincoli (eventuali)</b>	