



DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA VIAGGI RICONOSCIUTO DALLA REGIONE PUGLIA CON DD N°1383 DEL 15/09/2022		
Durata	600 ore (420 di teoria e 180 in stage)	
Destinatari	Il corso è rivolto a chiunque (disoccupato, inoccupato, occupato) voglia intraprendere un'attività di Direttore Tecnico di Agenzia di Viaggio e Turismo.	
Obiettivi	<p>L'obiettivo del presente corso è quello di mettere in grado il Direttore Tecnico di Agenzia di Viaggi di svolgere la sua funzione acquisendo la padronanza dei fenomeni economici e giuridici che caratterizzano e condizionano il settore dell'industria turistica e dei trasporti, abbinata ad una approfondita conoscenza dei modelli di consumo e delle motivazioni socio-psicologiche del turista-cliente.</p> <p>A questo complesso quadro deve aggiungersi la conoscenza dei principi giuridici e delle fonti normative che regolano l'attività delle imprese di produzione, organizzazione ed intermediazione, con particolare attenzione alla contrattualistica tipica del settore ed ai procedimenti autorizzativi dell'organizzazione pubblica incidenti sull'industria turistica.</p>	
Requisiti di accesso	<ul style="list-style-type: none">◆ Possesso della maggiore età◆ Cittadinanza Italiana o in uno Stato membro UE ovvero cittadinanza extracomunitaria in regola con le disposizioni vigenti in materia di immigrazione e di lavoro, fatti salvi eventuali accordi bilaterali in materia◆ Godimento dei diritti civili e politici◆ Assenza di condanne penali con sentenza passata in giudicato che comportino l'interdizione, anche temporanea, dell'esercizio della professione salvo che sia intervenuta la riabilitazione o che siano decorsi 5 anni dal giorno in cui la pena è stata scontata o che con sentenza passata in giudicato sia stata concessa la sospensione condizionale della pena◆ Diploma di istruzione secondaria superiore, conseguito anche all'estero purché ne sia valutata l'equivalenza da parte della competente autorità italiana◆ Possesso di attestazioni di conoscenza delle lingua inglese (liv. B2 o superiore del CEFR) e di una ulteriore lingua straniera a scelta (liv. B2 o superiore del CEFR) <p>I cittadini stranieri saranno ammessi purché dimostrino di conoscere la lingua italiana almeno al livello B2 del Quadro Comunitario Europeo di Riferimento (QCER).</p>	
Attestati	Al termine del percorso formativo sarà rilasciato un attestato valido ai fini di Legge e come credito formativo permanente.	



GENESIS CONSULTING

Via Amendola n°172/C - 70126 Bari - Tel 080 5484577

genesis@genesisconsulting.it - genesis@arubapec.it

www.genesisconsulting.it

Part. IVA 06092830725

Cod. Accred. Reg. Puglia N-H2PAPI1



Ente Accreditato
Regione Puglia

cod. N-H2PAPI1

DD n°2298
del 17/12/2020



PROGRAMMA			
N°	Modulo	Durata	Contenuti
MODULO A			
1°	Comunicazione	60	<ul style="list-style-type: none">◆ Tecniche di vendita◆ La vendita dei servizi turistici◆ Comunicazione commerciale◆ Fidelizzazione della clientela◆ Brand reputation e lovemarks◆ Customer care◆ Gestione dei reclami
2°	Tecnica dei trasporti	40	<ul style="list-style-type: none">◆ Confronto fra vettori stradali, navali, aerei e loro impatto sui costi◆ Analisi dei rischi – smarrimento bagagli◆ Contrattualistica internazionale sui trasporti◆ Mercato crocieristico◆ Voli di linea, charter e taxi◆ Voli non stop, diretti e con coincidenza◆ Code sharing◆ Carta del diritto del passeggero◆ Mobilità sostenibile
3°	Tutela del Consumatore	20	<ul style="list-style-type: none">◆ Normativa nazionale, comunitaria ed internazionale per la tutela del consumatore.◆ Il Codice del Consumo◆ Enti e Autorità preposti alla tutela del consumatore◆ Le Associazioni dei consumatori◆ La tutela giudiziale del consumatore◆ La giustizia alternativa a servizio del consumatore◆ D.lgs. 6 agosto 2015 n. 130 “Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori”◆ Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (regolamento sull’ODR per i consumatori)◆ Negoziazioni paritetiche◆ Conciliazione nel settore del turismo◆ Le procedure di conciliazione
MODULO B			
4°	Gestione d’impresa	10	<ul style="list-style-type: none">◆ Tecniche di amministrazione delle agenzie di viaggio e turismo◆ Tecniche e strumenti di raccolta di informazioni anche con supporto di tecnologie informatiche e applicativi◆ Elementi di organizzazione dei servizi di agenzia



GENESIS CONSULTING

Via Amendola n°172/C - 70126 Bari - Tel 080 5484577

genesis@genesisconsulting.it - genesis@arubapec.it

www.genesisconsulting.it

Part. IVA 06092830725

Cod. Accred. Reg. Puglia N-H2PAPI1



Ente Accreditato
Regione Puglia

cod. N-H2PAPI1

DD n°2298
del 17/12/2020



5°	Legislazione turistica	30	<ul style="list-style-type: none">◆ Legislazione turistica◆ Legge n. 106/2014◆ Codice del Turismo (Legge 24 aprile 2020, n. 27)◆ Soggetti e attività turistiche◆ Profili di diritto comunitario◆ Compiti e funzioni delle istituzioni locali, nazionali ed internazionali nei rapporti con le imprese turistiche◆ Rapporti tra enti e soggetti che operano nel settore turistico◆ Legislazione in materia di beni culturali ed ambientali◆ Disciplina giuridica del commercio elettronico
6°	Diritto del lavoro	20	<ul style="list-style-type: none">◆ Elementi di diritto del lavoro e relazioni sindacali◆ Il contratto di lavoro◆ I contratti di lavoro nel turismo (accordi integrativi provinciali o aziendali)◆ Orari, permessi e turni di lavoro◆ Normativa pari opportunità
7°	Privacy e GDPR	16	<ul style="list-style-type: none">◆ Inquadramento normativo – Regolamento europeo GDPR 679/2016◆ I dati personali◆ Le figure principali (Titolare, Responsabile, DPO, Incaricato)◆ I principi fondamentali (Liceità, Finalità, Necessità, Proporzionalità, Pertinenza)◆ Privacy by Design & by Default◆ L’informativa ed il consenso, la conservazione◆ Diritti dell’interessato, accesso ai dati, rettifica, cancellazione, oblio, portabilità e reclamo◆ La profilazione, sanzioni e rischi
8°	Sicurezza sui luoghi di lavoro	24	<ul style="list-style-type: none">◆ La normativa sulla sicurezza sul luogo di lavoro (Dlgs. 81/2008)◆ Le Direttive Europee◆ Procedure antincendio (D.P.R. 151/2011) – rischio medio◆ Primo soccorso aziendale (D.M. 388/2003)◆ Igiene e salvaguardia ambiente◆ Fattori di rischio professionali e ambientali◆ Sviluppo sostenibile◆ Ecolabel ed Ecoaudit◆ I DPI e il loro utilizzo
9°	Diritto Civile, Commerciale, Penale	30	<ul style="list-style-type: none">◆ Elementi di legislazione fiscale e delle assicurazioni◆ Elementi di diritto privato (contratti, impresa, titoli di credito)◆ Elementi di tecnica commerciale del turismo◆ Elementi di diritto commerciale◆ Il diritto penale nel turismo◆ Il contrasto al turismo sessuale a danno di minori o per lo sfruttamento della prostituzione
10°	Elementi di informatica	24	<ul style="list-style-type: none">◆ Il computer e il suo ambiente◆ Elementi di base di Informatica◆ Il pacchetto office◆ Word – Excel – Power Point◆ La gestione delle e-mail
11°	Elementi di contabilità	26	<ul style="list-style-type: none">◆ Elementi di base della contabilità◆ Fatture e ricevute◆ Archiviare la documentazione contabile◆ Incassi e pagamenti◆ Pagamenti insoluti◆ Tecniche di rendicontazione per la gestione amministrativa◆ Conoscere i costi



GENESIS CONSULTING

Via Amendola n°172/C - 70126 Bari - Tel 080 5484577

genesis@genesisconsulting.it - genesis@arubapec.it

www.genesisconsulting.it

Part. IVA 06092830725

Cod. Accred. Reg. Puglia N-H2PAPI1



Ente Accreditato
Regione Puglia

cod. N-H2PAPI1

DD n°2298
del 17/12/2020



MODULO C			
12°	Geografia turistica	30	<ul style="list-style-type: none">◆ La geografia del turismo e la circolazione turistica◆ Le regioni di grande affluenza turistica◆ Le regioni di turismo attivo (outgoing)◆ Le regioni di turismo passivo (incoming)◆ Turismo di massa◆ Turismo d'elite◆ Aspetti storici e culturali◆ Trasporti locali◆ Attrazioni e attività turistiche
13°	Marketing turistico	50	<ul style="list-style-type: none">◆ Sociologia del turismo◆ L'analisi dei mercati e il turismo internazionale◆ La segmentazione del mercato◆ Analisi della domanda e della concorrenza◆ Il marketing turistico e territoriale◆ Gli alberghi diffusi◆ Il social media marketing◆ La registrazione e il posizionamento del sito◆ I siti social applicati al turismo◆ Il monitoraggio della reputazione on line
14°	Inglese turistico	40	<ul style="list-style-type: none">◆ Il linguaggio del settore turismo◆ Writing◆ Listening
15°	VERIFICA FINALE	Test finale di verifica e colloquio con ATTESTATO FINALE DI FREQUENZA	
16°	ESAME FINALE DI ABILITAZIONE	Test finale di verifica e colloquio con Commissione Regionale	



GENESIS CONSULTING

Via Amendola n°172/C - 70126 Bari - Tel 080 5484577

genesis@genesisconsulting.it - genesis@arubapec.it

www.genesisconsulting.it

Part. IVA 06092830725

Cod. Accred. Reg. Puglia N-H2PAPI1



**Ente Accreditato
Regione Puglia**

cod. N-H2PAPI1

**DD n°2298
del 17/12/2020**