

OBIETTIVI

Il corso si pone l'obiettivo di creare una figura professionale dai precisi connotati pratici ed operativi che possa proporsi allo sviluppo dell'impresa turistica (Agenzia di Viaggi e Tour Operator). I partecipanti alla fine del corso avranno acquisito competenze e professionalità e saranno in grado di sostenere l'esame d'idoneità per Direttore Tecnico presso una delle Regioni Italiane. I bandi di esame saranno comunicati gratuitamente dalla Scuola agli allievi.

□ DESTINATARI

Tutti coloro che hanno l'ambizione di entrare a far parte di un settore lavorativo dinamico e innovativo. Nello specifico: Diplomatici e Laureati che intendono acquisire le competenze specifiche per poter lavorare all'interno di aziende quali le Agenzie di Viaggi e Tour Operator.

□ CONTENUTI

Il corso prevede i seguenti insegnamenti prevalentemente pratici su:

- Tecniche turistiche applicate
- Tecnica dei trasporti aerei, ferroviari e marittimi
- Legislazione turistica e tutte le novità del panorama legislativo della professione
- Produzione e programmazione degli itinerari turistici
- La contabilità e la normativa fiscale di riferimento
- La costruzione del prodotto turistico e le tecniche di pricing
- Web Travel Agency e On Line Tour Operator; Le nuove frontiere del marketing 2.0
- Modulo eventi e congressi
- Project work ed esercitazioni con test reali.

I partecipanti saranno guidati da un tutor specializzato che coordinerà il loro studio e le attività pratiche finalizzate all'apprendimento delle varie tecniche.

□ PREREQUISITI

Diploma di istruzione secondaria superiore o titolo superiore.

DURATA: 160 ore.

La figura professionale del Direttore tecnico di Agenzia Viaggi

Il direttore tecnico d'agenzia di viaggio è il soggetto responsabile della conduzione aziendale e svolge mansioni di natura tecnico-specialistica, concernente la produzione, l'organizzazione o l'intermediazione di viaggi e di altri prodotti turistici.

Nel settore delle agenzie di viaggio le strutture organizzative sono tra le più differenziate:

- **tour operator**, producono "pacchetti" ("su misura" o "preconfezionati"), tanto per i viaggi individuali quanto per quelli di gruppo;
- **agenti di viaggio dettaglianti** che offrono sia la distribuzione di pacchetti confezionati da tour operator, quanto la vendita diretta di proprie proposte e combinazioni di viaggio formulate su richiesta del cliente o "personalizzate" alle sue esigenze.
- **agenti di viaggio** che si occupano di turismo in uscita (**outgoing**)
- **agenti di viaggio** che si occupano turismo in entrata (**incoming**), cosiddetto "ricettivo".
- **agenti** che si limitano a vendere quasi esclusivamente biglietteria e servizi accessori.

Si evince quindi che il direttore tecnico svolge spesso mansioni diverse, da mansioni di natura direttiva ad altre più direttamente operative, di creazione e commercializzazione di prodotti e servizi di viaggi e turismo.

Compiti principali del Direttore Tecnico:

- Conoscere ogni tipo di attività agenziale, comprese le procedure contabili aziendali.
- Saper creare, generare e promuovere la vendita del complesso dei servizi agenziali.
- Valutare la funzionalità dei mezzi informativi interni e dei sistemi telematici per la prenotazione, emissione, rendicontazione dei diversi prodotti trattati (biglietteria aerea e ferroviaria, pacchetti di viaggi su catalogo, ecc.) e supervisionare la loro utilizzazione.
- Gestire le risorse umane; l'impresa turistica è infatti caratterizzata dall'intangibilità dei prodotti offerti e dallo stretto rapporto di fiducia fra gli addetti alla produzione e/o distribuzione dei prodotti ed i clienti finali.
- Pianificare i flussi finanziari, dato che nelle imprese di tour operating, assume un'incidenza determinante, sui risultati economici dell'attività, la corretta ed attenta gestione delle liquidità determinate dallo sfasamento tra tempi di pagamento del viaggio da parte del cliente e pagamento da parte del tour operator dei fornitori di servizi assemblati;

Questa figura, nelle piccole-medie dimensioni, coincide quasi sempre con il proprietario, mentre nelle grandi dimensioni con il direttore generale. Acquisita esperienza e professionalità, il direttore tecnico può passare a gestire agenzie sempre più grandi, con volumi d'affari maggiori oppure diventare consulente.

Formazione e requisiti per l'accesso al ruolo

La normativa statale ha individuato come requisiti minimi i seguenti:

- conoscenza di due lingue straniere;
- conoscenza dell'amministrazione e della organizzazione delle agenzie di viaggi;
- conoscenza di tecnica, legislazione e geografia turistica.

Per quanto riguarda il titolo di studio si richiede il diploma di scuola superiore con buon livello culturale di base.

Indispensabile si ritiene la padronanza dei fenomeni economici e giuridici che caratterizzano e condizionano il settore dell'industria turistica e dei trasporti. A tal fine il direttore tecnico dovrà possedere, in aggiunta ad una buona base culturale (soprattutto geografica) e giuridica, un'accurata preparazione in:

economia delle imprese turistiche e dei trasporti; tecniche di formazione del bilancio e del prezzo; marketing turistico, organizzazione e distribuzione di viaggi e dei singoli servizi primari; management delle imprese di intermediazione turistica; management finanziario; organizzazione del lavoro e gestione del personale; tecnica pubblicitaria e delle pubbliche relazioni nel turismo; psicologia e sociologia del consumatore dei prodotti turistici; sistemi e programmi di informatica e telematica per le agenzie di viaggi