

Allegato A

Indirizzi per la realizzazione dei corsi di qualificazione e per gli esami finali di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo (art. 94 comma 2 lettera a) della legge regionale 20 dicembre 2016 n. 86 “Testo unico del sistema turistico regionale”; art 57 del d.p.g.r. 7 agosto 2018 n. 47/R; DM 1432 del 5 agosto 2021; Linee guida approvate dalla Conferenza delle Regioni e P.A. il 16.3.2022).

Il Direttore tecnico di agenzie di viaggio e turismo è il soggetto al quale è affidata la responsabilità tecnica dell'agenzia; 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.

Il D.M. 5 agosto 2021 (prot. n. 1432) “Requisiti professionali a livello nazionale dei direttori tecnici di agenzia di viaggio e turismo” ha determinato i requisiti professionali a livello nazionale dei Direttori tecnici delle agenzie di viaggio e turismo (nello specifico trattasi di requisiti soggettivi, formativi e linguistici) e ha disposto - conformemente al riparto di competenze tra Stato e Regioni in tema di professioni turistiche - che l'abilitazione, che ha valore su tutto il territorio nazionale, è rilasciata dalle Regioni e dalle Province autonome previo accertamento del possesso dei predetti requisiti.

La disposizione del DM inerente la competenza al “rilascio dell'abilitazione” di cui all'art.2 va declinata nel contesto dell'ordinamento della singola Regione o Provincia autonoma: in Toscana la competenza riguardo all'abilitazione a direttore tecnico spetta al Comune capoluogo di provincia competente per territorio o alla Città metropolitana di Firenze, accedendo alla competenza loro attribuita dalla l.r. 86/2016 (Testo unico del sistema turistico regionale) in materia di agenzie di viaggio.

L' art.2 comma 3 del DM richiede ai fini dell'abilitazione il possesso di entrambi i seguenti “requisiti formativi”:

- a) diploma di istruzione secondaria di secondo grado, rilasciato da una scuola statale o legalmente riconosciuta o parificata, conseguito anche all'estero purché ne sia valutata l'equivalenza da parte della competente autorità italiana;
- b) adeguata conoscenza delle seguenti materie: legislazione turistica; tecnica turistica; amministrazione e organizzazione delle agenzie di viaggio e turismo; geografia turistica; tecnica dei trasporti; marketing turistico.

L'art.2 comma 7 del DM specifica che la “adeguata conoscenza delle materie” è attestata, alternativamente:

- sulla base del titolo di studi posseduto, ai sensi delle lettere a), b), c), e d);
- previa frequenza di specifico corso di formazione con superamento di un esame finale, ai sensi della lettera e);
- qualora la Regione o la Provincia autonoma non attivi i corsi di cui alla richiamata lettera e), previo superamento di apposito esame bandito dalla medesima Regione o Provincia autonoma, ai sensi della lettera f).

La Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome in data 16 marzo 2022 – a seguito dell'accordo sancito in Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano (Rep. Atti n. 147/CSR del 4 agosto 2021) – ha approvato le Linee guida in materia di “Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo” (22/48/CR10/C16-C17), al fine di uniformare l'articolazione di dettaglio del corso di formazione ed il format dell'esame conclusivo del corso;

Con il presente atto la Regione Toscana detta disposizioni attuative della legge regionale 20 dicembre 2016 n. 86 “Testo unico del sistema turistico regionale” (art.94) e del relativo Regolamento attuativo 7 agosto 2018 n. 47/R (art.57) con riguardo al percorso formativo di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo e al relativo esame, in coerenza con quanto previsto dal DM n. 1432 del 5 agosto 2021 (art.2 comma 7 lettera e) e dalle Linee guida in materia di “Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo” approvate dalla Conferenza delle Regioni e P.A. il 16.3.2022 e con la propria normativa in materia di formazione professionale.

Ai fini dell'abilitazione, oltre al possesso dell' "Attestato di qualificazione di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo" conseguito con il superamento dell'esame conclusivo del corso di formazione, occorrerà attestare all'amministrazione competente anche il possesso dei:

- requisiti soggettivi, ai sensi dell'art.2 comma 2 del DM n.1432 del 5 agosto 2021;
- requisiti linguistici, ai sensi dell'art.2 commi 4, 5 e 6 del citato DM.

1. Soggetti che erogano la formazione

La formazione del Direttore tecnico di agenzie di viaggio e turismo sarà erogata attraverso soggetti accreditati ai sensi ai sensi della DGR n.1407 del 27.12.2016 e ss.mm.ii. e della DGR n. 894 del 7.8.2017 e ss.mm.ii. Gli organismi accreditati realizzano i corsi ai sensi della L.R. n. 32/2002 art.17 “Modalità di attuazione dell'offerta di formazione professionale”.

2. Destinatari dei corsi

I corsi di formazione per Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo di cui all'articolo 2 comma 7 lettera e) del DM n. 1432 del 5 agosto 2021 sono rivolti ai soggetti interessati a ottenere l'abilitazione all'esercizio dell'attività.

3. Requisiti di accesso al corso

Prima dell'iscrizione al corso l'ente di formazione è tenuto ad informare l'interessato che per ottenere l'abilitazione a Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo, oltre al superamento dell'esame finale, sarà necessario attestare il possesso dei requisiti indicati al successivo paragrafo 11. Procedura per l'abilitazione a direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo.

Ai fini dell'ammissione al corso di formazione per Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo è necessario il possesso dei seguenti requisiti soggettivi, formativi e linguistici:

1) Requisiti soggettivi

- a) maggiore età;

b) cittadinanza italiana o di uno Stato membro dell'UE, ovvero cittadinanza di un altro Stato congiuntamente alla posizione regolare con le disposizioni vigenti in materia di immigrazione e di lavoro.

2) Requisiti formativi

- diploma di istruzione secondaria di secondo grado, rilasciato da una scuola statale o legalmente riconosciuta o parificata, conseguito anche all'estero purché ne sia valutata l'equivalenza da parte della competente autorità italiana.

3) Requisiti linguistici

- possesso di attestazioni di conoscenza della lingua inglese e di una ulteriore lingua straniera a scelta.

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

4. Durata e articolazione del percorso

• Durata

I corsi di formazione per Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo hanno durata di 600 ore di cui 180 ore di stage.

Il 50% del monte ore teorico (210 ore) può essere erogato in modalità FAD (Formazione a distanza), di cui almeno 168 ore in modalità sincrona e al massimo 42 ore in modalità asincrona.

Per quanto riguarda le modalità di utilizzo e altri aspetti non disciplinati dalle Linee guida approvate dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome il 16.3.2022, in merito alla FAD si fa riferimento a quanto stabilito dalla DGR n.988 del 29/07/2019 e ss.mm.ii. (paragrafo B.1.4.1).

• Materie

Il corso di formazione deve essere strutturato in modo da fornire al discente adeguata conoscenza delle seguenti materie: legislazione turistica, tecnica turistica, amministrazione e organizzazione delle agenzie di viaggio e turismo, geografia turistica, tecnica dei trasporti, marketing turistico.

• Percorso formativo

Fermo restando quanto previsto al paragrafo precedente, 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.

Lo stage della durata di 180 ore complessive è da svolgere prioritariamente presso agenzie di viaggio o tour operator ovvero, in carenza, presso strutture ricettive (alberghi, villaggi turistici, campeggi).

L’articolazione didattica dei corsi deve essere definita coerentemente all’articolazione del percorso in competenze, abilità e conoscenze prevista nell’Allegato 1 delle Linee guida approvate il 16.3.2022 e alla scheda descrittiva di percorso inserita nel Repertorio Regionale della Formazione Regolamentata di cui al successivo punto 10.

Con riguardo ai percorsi formativi sopra detti è consentito un numero massimo di assenze pari al 20% del monte ore complessivo

- Referenziazioni nazionali

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

5. Formatori

I docenti devono essere in possesso di esperienza almeno triennale didattica o professionale nella materia di riferimento.

6. Riconoscimento crediti formativi

La partecipazione al corso di formazione può prevedere il riconoscimento di crediti formativi.

Il riconoscimento dei crediti e la relativa riduzione delle ore di formazione si attuano secondo le disposizioni regionali vigenti (DGR 988/2019 e ss.mm.ii.).

7. Esame finale

L’esame è volto a verificare l’acquisizione delle competenze tecnico professionali previste dal corso.

Accedono all’esame:

- i soggetti che hanno frequentato almeno l’80% delle ore complessive del percorso formativo. I crediti formativi riconosciuti sono computati ai fini del calcolo delle ore di frequenza come ore di effettiva presenza.

L'esame è organizzato dall'ente erogatore del corso ed è gestito secondo i principi di trasparenza e tracciabilità delle procedure ai sensi del decreto legislativo n.13 del 16 gennaio 2013.

Le modalità di espletamento dell'esame sono quelle previste dall'Allegato 2 alle Linee guida approvate il 16.3.2022, di seguito riportate.

L'esame si articola in una prova scritta e in un colloquio aventi ad oggetto i contenuti dello standard formativo del Direttore tecnico di agenzia di viaggi e turismo.

La prova scritta consiste nella soluzione di n. 60 (sessanta) quesiti a risposta multipla (tre risposte possibili di cui una sola esatta).

Supera la prova il candidato che ottiene un punteggio pari ad almeno 42 (quarantadue).

Il punteggio si attribuisce nel seguente modo:

- punti 1 (uno) per ogni risposta esatta;
- punti – 0,50 (meno zero virgola cinquanta) per ogni risposta errata.

L'omessa risposta non attribuisce né comporta decurtazione di alcun punteggio.

Il colloquio consiste in una prova orale finalizzata ad accertare le competenze acquisite dal candidato.

La prova orale si intende superata se il candidato ottiene un punteggio pari ad almeno 42 (quarantadue).

Ai candidati ammessi alle prove orali saranno sottoposti complessivamente n. 4 quesiti sulle materie previste dal percorso formativo o dall'avviso per l'esame. I quesiti saranno riuniti in quattro gruppi corrispondenti ai 4 ambiti di competenza previsti dallo Standard formativo e professionale e alle materie ivi previste.

Alla prova orale è assegnato un punteggio massimo di 60 (sessanta) punti così distribuito:

- massimo 15 (quindici) punti per ciascuna domanda estratta.

Per la valutazione delle risposte fornite dal candidato alle domande estratte, saranno presi in considerazione i seguenti "indicatori" e "descrittori":

Indicatori	Descrittori			
Conoscenza della materia	Insufficiente 0,5	Sufficiente 3,5	Buona 4,0	Ottima 5,0
Capacità di fare Collegamenti tra competenze	Insufficiente 0,5	Sufficiente 3,5	Buona 4,0	Ottima 5,0
Chiarezza espositiva	Insufficiente 0,5	Sufficiente 3,5	Buona 4,0	Ottima 5,0

La valutazione finale sarà formata, quindi, dalla somma dei punteggi parziali delle risposte alle 4 domande. Gli esiti delle prove di esame sono resi noti ai candidati al termine delle rispettive prove.

8. Commissione d'esame

La Commissione d'esame è nominata dal Settore regionale territorialmente competente secondo la composizione prevista dall'art. 66 decies del d.p.g.r. 47/R/2003.

Nel caso non vi siano esperti disponibili iscritti nell'elenco di settore di cui al citato art. 66 decies,

il Settore competente alla nomina della commissione richiede le designazioni al Settore regionale competente per materia, che li individuerà tra docenti in: legislazione ed organizzazione turistica, economia turistica, organizzazione ed amministrazione aziendale e materie affini.

9. Certificazione finale

Al superamento dell'esame finale consegue il rilascio di un "Attestato di qualificazione di Direttore di agenzia di viaggio e turismo" ai sensi dell'articolo 2, comma 7, lettera e) del DM n. 1432 del 5 agosto 2021, secondo il modello di cui all'Allegato 2 delle Linee guida approvate il 16.3.2022 e nel rispetto della normativa regionale in materia.

10. Inserimento nel Repertorio Regionale della Formazione regolamentata dei percorsi propedeutici al conseguimento dell'abilitazione per direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo e rinvio alla normativa di settore

Per quanto attiene il contenuto e la durata dei moduli componenti i percorsi formativi finalizzati al conseguimento dell'abilitazione, e per tutto quanto non esplicitamente richiamato nel presente atto si rinvia a quanto stabilito alle disposizioni contenute nel DM n. 1432 del 5.8.2021 del Ministro del Turismo "Requisiti professionali a livello nazionale dei direttori tecnici di agenzia di viaggio e turismo" e nelle Linee guida in materia di "Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo" del 16.3.2022 .

Con successivo decreto del Dirigente del Settore Sistema Regionale della Formazione Infrastrutture digitali e azioni di sistema, saranno definiti nel dettaglio i contenuti del corso di formazione e sarà previsto l'inserimento della relativa scheda descrittiva nel Repertorio Regionale della Formazione Regolamentata.

11. Procedura per l'abilitazione a direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo

Il soggetto che ha conseguito l'"Attestato di qualificazione di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo" per ottenere l'abilitazione all'esercizio deve presentare istanza all'amministrazione competente (in Toscana il Comune capoluogo di provincia competente per territorio o la Città metropolitana di Firenze) attestando il possesso, oltre alla qualificazione, dei seguenti requisiti:

1) requisiti soggettivi:

- godimento dei diritti civili e politici;
- assenza di condanne per reati commessi con abuso di una professione, arte, industria, commercio o mestiere o con violazione dei doveri ad essi inerenti, che comportino l'interdizione o la sospensione dagli stessi, ai sensi degli artt. 31 e 35 codice penale;
- assenza di misure di prevenzione, ai sensi dell'art. 67, comma 1, lett. a), del decreto legislativo 6 settembre 2011 n. 159.

2) requisiti formativi:

- diploma di istruzione secondaria di secondo grado, rilasciato da una scuola statale o legalmente riconosciuta o parificata, conseguito anche all'estero purché ne sia valutata l'equivalenza da parte della competente autorità italiana;

3) requisiti linguistici:

- 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).