

PIANO DIDATTICO

Corso Direttore Tecnico Agenzia di Viaggio e Turismo

MACROMATERIA	ARGOMENTI
MODULO 1 - ELEMENTI DI DIRITTO E NORMATIVA DI SETTORE	
Diritto e Normativa	<ul style="list-style-type: none">• Elementi di diritto civile: contratti, obbligazioni, responsabilità civile• Elementi di diritto commerciale: impresa, società, contratti commerciali• Elementi di diritto penale rilevanti per il settore turistico• Legislazione turistica nazionale e regionale• Normativa sui trasporti e titoli di viaggio
MODULO 2 - CONSULENZA TURISTICA	
Geografia del Turismo	<ul style="list-style-type: none">• Destinazioni turistiche italiane ed europee• Destinazioni internazionali extra-europee• Turismo tematico: balneare, culturale, religioso, enogastronomico, sportivo• Stagionalità e flussi turistici
Analisi del Mercato Turistico	<ul style="list-style-type: none">• Analisi della domanda e dell'offerta turistica• Segmentazione della clientela• Competitor analysis nel settore turistico• Trend e innovazioni nel turismo
Tecnica Turistica	<ul style="list-style-type: none">• Organizzazione di pacchetti turistici• Pianificazione e selezione degli itinerari• Ricettività alberghiera e extra-alberghiera• Contrattualistica turistica
Gestione Fornitori e Pricing	<ul style="list-style-type: none">• Selezione e negoziazione con i fornitori turistici• Tecniche di pricing e tariffazione• Listini prezzi e promozioni• Margini e mark-up nel settore turistico
Procedure e Documentazione	<ul style="list-style-type: none">• Contatti con ambasciate e consolati

MACROMATERIA	ARGOMENTI
	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione per l'espatrio (passaporti, visti, vaccinazioni) • Normativa sanitaria per viaggi internazionali
MODULO 3 - TUTELA DEL CONSUMATORE E PRIVACY	
Tutela del Consumatore e Privacy	<ul style="list-style-type: none"> • Codice del Consumo e diritti del turista • Garanzie, recesso e rimborsi nei contratti turistici • E-commerce turistico e commercio elettronico • GDPR e normativa sulla privacy nel turismo • Gestione dei dati personali e consensi informati
MODULO 4 - ASSISTENZA TURISTICA	
Gestione Reclami e Customer Care	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di gestione reclami e controversie • Customer satisfaction e quality management • Comunicazione efficace con il cliente • Gestione delle situazioni critiche
Assicurazioni Turistiche	<ul style="list-style-type: none"> • Tipologie di assicurazioni turistiche • Assicurazioni annullamento viaggio • Responsabilità dell'agenzia di viaggi • Gestione sinistri e risarcimenti
Prenotazioni e Servizi Turistici	<ul style="list-style-type: none"> • Procedure di prenotazione trasporti (aerei, treni, navi, bus) • Prenotazioni alberghiere e ricettive • GDS (Global Distribution System): Amadeus, Galileo, Sabre • Gestione delle modifiche e cancellazioni
Documentazione di Viaggio	<ul style="list-style-type: none"> • Compilazione documenti di viaggio • Voucher, biglietteria e conferme • Gestione pratiche amministrative
Sistemi di Pagamento e Informazione	<ul style="list-style-type: none"> • Modalità di pagamento (contanti, carte, bonifici, online) • Sistemi POS e pagamenti digitali • Tecniche di informazione dell'offerta turistica • Ricerca dati e informazioni turistiche

MACROMATERIA	ARGOMENTI
MODULO 5 - GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	
Organizzazione Aziendale	<ul style="list-style-type: none"> • Strutture organizzative aziendali • Organigrammi e funzionigrammi • Processi organizzativi e procedure interne • Modelli organizzativi nel settore turistico
Selezione e Formazione del Personale	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di selezione del personale • Conduzione colloqui di selezione • Onboarding e inserimento • Pianificazione formativa e sviluppo competenze • Valutazione delle prestazioni
Leadership e Gestione del Team	<ul style="list-style-type: none"> • Stili di leadership • Coordinamento del lavoro e delega • Motivazione delle risorse umane • Gestione dei conflitti • Team building e lavoro di gruppo • Comunicazione interna ed empowerment
Psicologia del Lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Dinamiche relazionali in azienda • Stress lavorativo e benessere organizzativo • Intelligenza emotiva • Gestione del cambiamento organizzativo
Pianificazione e Controllo	<ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione delle attività e obiettivi • Time management e produttività • KPI e indicatori di performance
MODULO 6 - GESTIONE AMMINISTRATIVA DELL'AGENZIA	
Normativa delle Agenzie di Viaggio	<ul style="list-style-type: none"> • Requisiti e autorizzazioni per l'apertura • Obblighi del direttore tecnico • Polizza assicurativa e garanzie • Fondo di garanzia e tutela del viaggiatore
Business Plan e Pianificazione	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi di fattibilità e studio di mercato • Elaborazione business plan • Piano finanziario e previsioni economiche

MACROMATERIA	ARGOMENTI
	<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione investimenti e fonti di finanziamento
Contabilità Aziendale	<ul style="list-style-type: none"> • Principi di contabilità generale • Partita doppia e registrazioni contabili • Fatturazione attiva e passiva • IVA nel settore turistico • Bilancio e situazione patrimoniale • Conto economico e cash flow
Budgeting e Controllo di Gestione	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di budgeting • Analisi degli scostamenti • Indicatori economici e finanziari • Controllo dei costi e ottimizzazione
Informatica e Software Gestionali	<ul style="list-style-type: none"> • Software gestionali per agenzie di viaggio • CRM (Customer Relationship Management) • Gestione magazzino e servizi • Reporting e business intelligence • Excel avanzato per l'analisi dati
MODULO 7 - MARKETING E PROMOZIONE	
Marketing Strategico e Operativo	<ul style="list-style-type: none"> • Principi di marketing e marketing mix (4P) • Analisi SWOT e posizionamento • Segmentazione, targeting e positioning • Marketing turistico e destination marketing
Comunicazione e Promozione	<ul style="list-style-type: none"> • Modelli teorici di comunicazione • Piano di comunicazione aziendale • Pubblicità e campagne promozionali • Relazioni pubbliche e ufficio stampa • Materiali informativi: brochure, cataloghi, depliant
Digital Marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Web marketing e strategie online • Social media marketing (Facebook, Instagram, TikTok, LinkedIn) • SEO e SEM per il turismo • Email marketing e newsletter • Content marketing e storytelling

MACROMATERIA	ARGOMENTI
	<ul style="list-style-type: none"> • Influencer marketing nel turismo
Vendita e Customer Relationship	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di vendita e negoziazione • Definizione obiettivi di vendita • Psicologia della vendita • CRM e fidelizzazione clienti • Visual merchandising per agenzie
Analytics e Performance	<ul style="list-style-type: none"> • Google Analytics e strumenti di analisi • KPI di marketing e vendita • ROI delle campagne promozionali • Misurazione customer satisfaction
MODULO 8 - SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	
Sicurezza sul Lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • D.Lgs. 81/2008 - Obblighi e responsabilità • Valutazione dei rischi e prevenzione • Dispositivi di protezione individuale (DPI) • Gestione emergenze e primo soccorso
TIROCINIO CURRICULARE	
Tirocinio Pratico	<ul style="list-style-type: none"> • Applicazione pratica delle competenze acquisite • Familiarizzazione con software e GDS del settore • Gestione diretta della clientela • Osservazione delle dinamiche organizzative aziendali • Sviluppo competenze trasversali (problem solving, comunicazione, lavoro di squadra)