

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 6 giugno 2022, n. 811

Recepimento dell'Accordo sancito in sede di Conferenza delle Regioni e delle Province autonome Rep. atti n. 22/48/CR10/C16-C17 del 16 marzo 2022, Linee guida in materia di "Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo".

L'Assessore al Turismo, Sviluppo e Impresa turistica, ing. Gianfranco Lopane, di concerto con L'Assessore alla Formazione e Lavoro - Politiche per il lavoro, Diritto allo Studio, Scuola, Università, Formazione Professionale, prof. Sebastiano Leo, sulla base dell'istruttoria espletata dal Dirigente della Sezione Turismo e Internazionalizzazione, dott. Salvatore Patrizio Giannone, e dalla P.O. "Assistenza giuridico – amministrativa in materia di Turismo" dott.ssa Domenica Genchi, sulla base dell'istruttoria espletata dalla Dirigente della Sezione Formazione, avv. Monica Calzetta, e dalla P.O. Attuazione Sistema regionale delle Competenze, dott.ssa Rossana Ercolano e confermata dal Direttore del Dipartimento Turismo, Economia della Cultura e Valorizzazione del Territorio, dott. Aldo Patruno e dal Direttore del Dipartimento Politiche del Lavoro, Istruzione e Formazione, avv. Silvia Pellegrini, riferisce quanto segue in relazione al Recepimento dell'Accordo sancito in sede di Conferenza delle Regioni e delle Province autonome Rep. atti n. 22/48/CR10/C16-C17 del 16 marzo 2022, "Linee guida in materia di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo".

Premesso che:

La professione di "Direttore tecnico di agenzia di viaggi e turismo" è contemplata dall'art. 20 c.d."Codice del Turismo" approvato con D.lgs. 23 maggio 2011, n. 79, secondo cui "Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato sono fissati i requisiti professionali a livello nazionale dei direttori tecnici delle agenzie di viaggio e turismo, previa intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome di Trento e di Bolzano".

Nelle more dell'adozione del succitato decreto, sussistendo un vuoto normativo, le regioni e le province autonome, anche al fine di evitare un blocco delle procedure abilitative, hanno proceduto autonomamente alla disciplina della figura professionale di "Direttore tecnico di Agenzia di viaggi".

La Regione Puglia, analogamente alle altre Regioni e Province autonome, si è dotata di una propria normativa in merito e con la Legge Regionale 30 aprile 2019, n. 17 e ss.mm.ii, "Disciplina delle agenzie di viaggio e turismo" (BURP - n. 46 suppl. del 2/05/2019), al Titolo II ha definito caratteristiche e requisiti del "Direttore tecnico di Agenzia di viaggi" e le relativa modalità abilitativa.

Di fatto si sono determinate significative differenze nelle legislazioni regionali sia in relazione ai requisiti professionali che alle modalità abilitative che hanno comportato criticità in termini di riconoscimento reciproco dei titoli abilitativi rilasciati ai fini dello svolgimento dell'attività nei diversi ambiti territoriali di competenza. Infatti e come conseguenza diretta ne discende che i singoli professionisti sono, finora, stati abilitati a svolgere l'attività di Direttore tecnico di agenzia di viaggio all'esito di procedure disciplinate a livello regionale o provinciale senza che siano stati definiti dallo Stato i requisiti necessari per l'accesso alla professione discendenti dall'art. 20 del richiamato Codice del Turismo e i livelli minimi uniformi di preparazione.

Per colmare il vuoto normativo descritto, protrattosi per un decennio, all'esito di una preventiva concertazione tra le strutture tecniche del Ministero del Turismo e delle Regioni, nella seduta del 4 agosto 2021, la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano ha adottato, su proposta del Ministero del Turismo, l'intesa ai sensi dell'articolo 20 del decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79, sullo schema di decreto del Ministro del Turismo concernente la disciplina dei requisiti professionali a livello nazionale dei Direttori tecnici delle agenzie di viaggio e turismo (Rep. Atti n. 147/CSR del 4 agosto 2021).

A seguito dell'Intesa il Ministro del Turismo ha emanato il **D.M. 5 agosto 2021** (prot. n. 1432) "Requisiti professionali a livello nazionale dei direttori tecnici di agenzia di viaggio e turismo" che è entrato in vigore con la pubblicazione sul sito internet istituzionale del Ministero del Turismo avvenuta in data 6 agosto 2021.

Il predetto decreto nel determinare i requisiti professionali a livello nazionale dei Direttori tecnici delle agenzie di viaggio e turismo (nello specifico trattasi di requisiti soggettivi, formativi e linguistici) dispone anche che l'abilitazione è rilasciata dalle Regioni e dalle Province autonome previo accertamento del possesso dei medesimi da parte dei richiedenti.

L'abilitazione, che ha valore su tutto il territorio nazionale, viene rilasciata dalle Regioni e dalle Province autonome sulla base di titoli o, previa frequenza di specifico corso di formazione, al superamento di un esame finale (art. 2, comma 7, lettera e) o, ancora, nel caso in cui 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.

Inoltre Il D.M. individua un ulteriore percorso di abilitazione al comma 8 dell'art. 2, ove richiama e fa proprio quanto previsto dall'art. 29 del D.Lgs. 206/2007 (Attuazione della direttiva 2005/36/CE relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali, nonché della direttiva 2006/100/CE che adegua determinate direttive sulla libera circolazione delle persone a seguito dell'adesione di Bulgaria e Romania) in materia di riconoscimento delle qualifiche professionali, in quanto l'attività professionale di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo è compresa nella lista II dell'Allegato IV, del D.Lgs 206/2007.

Il D.M. 1432/2021 stabilisce quindi:

- requisiti professionali;
- competenza al rilascio dell'abilitazione;
- percorsi di abilitazione.

In dettaglio il D.M., in presenza di diversi percorsi abilitativi (semplificando: titoli o esami), stabilisce requisiti soggettivi, linguistici e formativi comuni che i candidati devono possedere, a prescindere dal percorso abilitativo, di seguito riportati.

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;
- c) godimento dei diritti civili e politici;
- d) 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 articoli 31 e 35 codice penale;
- e) assenza di misure di prevenzione, ai sensi dell'articolo 67, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 6 settembre 2011 n. 159.

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.

Requisiti linguistici:

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 linguistico-comunicative in lingua straniera del personale scolastico).

Ciò posto deve essere rilevato che i requisiti soggettivi, formativi e linguistici stabiliti dal D.M. (peraltro anche le concrete modalità abilitative) non coincidevano con quelli sanciti dalla vigente normativa regionale. Per tale ragione si è già reso necessario recepire il predetto D.M. nella disciplina regionale adeguandola alla intervenuta disciplina nazionale.

Con la legge regionale n. 2 del 4 marzo 2022 "Modifiche alla legge regionale 30 aprile 2019, n. 17 (Disciplina delle agenzie di viaggio e turismo) si è pertanto provveduto al recepimento del decreto del Ministero del turismo 5 agosto 2021 (Requisiti professionali a livello nazionale dei direttori tecnici delle agenzie di viaggio e turismo) allineando la legge regionale alle intervenute disposizioni statali.

Sulla scorta di quanto sinora esposto risulta evidente che, con l'entrata in vigore del D.M. 1432 del 5 agosto 2021, le Regioni e le Province autonome possono rilasciare, senza necessità di ulteriori formalità o adempimenti le abilitazioni professionali per titoli in base al combinato disposto dell'art. 2, commi 1, 2, 3, 4 e 7 con riferimento alle lettere da a) a d) del D.M. 1432/2021, nonché ai sensi dell'art. 29 del D.lgs. 206/2007.

Per quanto ci occupa ulteriormente, nel verbale della Conferenza Stato Regioni (Rep. Atti n. 147/CSR del 4 agosto 2021, punto 29) viene riportato che le Regioni "hanno altresì deciso di avviare un percorso per dotarsi di un **unico format per gli esami**" al fine di garantire un'uniformità sostanziale a livello nazionale e che "è necessario **condividere l'articolazione di dettaglio del corso di formazione**, diversamente a fronte di una stessa durata e dell'indicazione generica delle materie, è verosimile che si verifichino differenze a livello territoriale che potrebbero impattare sulla validità nazionale dell'abilitazione".

Occorreva quindi, ai fini di dare piena attuazione al D.M. 1432/2021, che le Regioni e le Province autonome procedessero a definire in sede di Conferenza delle Regioni e Province autonome un apposito accordo concernente:

- l'articolazione di dettaglio del corso di formazione di cui all'art. 2 comma, 7 lett. e) del D.M.;
- la definizione di un unico format per gli esami previsti all'art. 2 comma, 7 lett. e) ed f) del D.M..

Entrambi i punti sono stati oggetto di formale accordo approvato dalla Conferenza delle Regioni e Province autonome in data 16 marzo 2022 Rep. atti n. 22/48/CR10/C16-C17.

Con il predetto Accordo, all'esito delle attività istruttorie svolte, e coerentemente con quanto sinora esposto, sono state approvate le "Linee guida in materia di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo" in uno con gli allegati documenti costituiti da:

1. Standard professionale e formativo del direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo;
2. Format esame di abilitazione;
3. Format Attestato di qualificazione;
4. Modello istanza di abilitazione (art. 2 del D.M. 1432/2021);
5. Format Attestato di abilitazione (art. 2 del D.M. 1432/2021);

Per quanto innanzi esposto, ai fini di dare attuazione al D.M. 1432/2021 e all'Accordo sancito in Conferenza

delle Regioni e delle Province autonome (Rep. atti n. 22/48/CR10/C16-C17) si rende pertanto necessario:

1. recepire l'accordo Rep. Atti n. Rep. atti n. 22/48/CR10/C16-C17 sancito nella seduta della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome del 16 marzo 2022 con cui sono state approvate le "Linee guida in materia di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo", **sub allegato A**, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, in uno con gli allegati documenti costituiti da:
 - a) Standard professionale e formativo del direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo;
 - b) Format esame di abilitazione;
 - c) Format Attestato di qualificazione;
 - d) Modello istanza di abilitazione (art. 2 del D.M. 1432/2021);
 - e) Format Attestato di abilitazione (art. 2 del D.M. 1432/2021).
2. approvare, per l'effetto, le "Linee guida regionali per l'erogazione dei percorsi formativi per DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA VIAGGI" in attuazione del D.M. 1432/2021 e all'Accordo sancito in Conferenza delle Regioni e delle Province autonome (Rep. atti n. 22/48/CR10/C16- C17), **sub allegato B**, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, in sostituzione delle precedenti adottate con Deliberazione della Giunta Regionale 7 ottobre 2019, n. 1785;
3. attribuire alla struttura regionale competente in materia di turismo (Sezione Turismo e Internazionalizzazione) la competenza al rilascio delle abilitazioni professionali ai sensi del D.M. 1432/2021 nonché alla formazione, tenuta e gestione dell'elenco ricognitivo dei soggetti abilitati previsto al punto sei del richiamato Accordo, sulla base di specifiche proprie disposizioni;
4. attribuire alla Sezione Formazione la competenza per il preventivo riconoscimento e l'autorizzazione dei corsi di formazione di cui al presente atto, secondo le modalità descritte nelle "Linee guida regionali" sub allegato B al presente provvedimento;
5. stabilire che gli organismi formativi, già attuatori di corsi riconosciuti ai sensi delle Linee guida adottate con DGR 7 ottobre 2019, n. 1785, dovranno riproporre i progetti secondo i nuovi standard formativi di cui alle "Linee guida regionali" sub allegato B al presente provvedimento;
6. stabilire che la procedura relativa alla nomina delle commissioni d'esame, agli esami di abilitazione e al rilascio degli attestati di Qualificazione e degli attestati di Abilitazione sarà gestita dalla struttura regionale competente in materia di turismo (Sezione Turismo e Internazionalizzazione), sulla base di specifiche proprie disposizioni;
7. stabilire che la procedura relativa al rilascio delle abilitazioni professionali per titoli in base al combinato disposto dell'art. 2, commi 1, 2, 3, 4, e 7 con riferimento alle lettere da a) a d) del D.M. 1432/2021 sarà gestita dalla struttura regionale competente in materia di turismo (Sezione Turismo e Internazionalizzazione), sulla base di specifiche proprie disposizioni;
8. demandare alla struttura regionale competente in materia di turismo (Sezione Turismo e Internazionalizzazione), che vi provvederà con proprio atto, la disciplina della procedura di abilitazione ai sensi dell'art. 29 del D.lgs. 206/2007.

Garanzie di riservatezza

La pubblicazione sul BURP, nonché la pubblicazione all'Albo o sul sito istituzionale, salve le garanzie previste dalla legge 241/1990 in tema di accesso ai documenti amministrativi, avviene nel rispetto della tutela della riservatezza dei cittadini secondo quanto disposto dal Regolamento UE n. 679/2016 in materia di protezione dei dati personali, nonché dal D.Lgs. 196/2003 ss.mm.ii., ed ai sensi del vigente Regolamento regionale 5/2006 per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari, in quanto applicabile. Ai fini della pubblicità legale, il presente provvedimento è stato redatto in modo da evitare la diffusione di dati personali identificativi non necessari

ovvero il riferimento alle particolari categorie di dati previste dagli articoli 9 e 10 del succitato Regolamento UE.

COPERTURA FINANZIARIA AI SENSI DEL D.Lgs. n. 118/2011

La presente deliberazione non comporta oneri finanziari a carico del Bilancio regionale.

Tutto ciò premesso e considerato, l'Assessore relatore, sulla base delle risultanze istruttorie come innanzi illustrate, ai sensi dell'articolo 4, comma 4, lettera k) della L.R. 7/1997 propone alla **Giunta**:

1. recepire l'accordo Rep. Atti n. Rep. atti n. 22/48/CR10/C16-C17 sancito nella seduta della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome del 16 marzo 2022 con cui sono state approvate le "Linee guida in materia di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo", **sub allegato A**, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, in uno con gli allegati documenti costituiti da:
 - a. Standard professionale e formativo del direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo;
 - b. Format esame di abilitazione;
 - c. Format Attestato di qualificazione;
 - d. Modello istanza di abilitazione (art. 2 del D.M. 1432/2021);
 - e. Format Attestato di abilitazione (art. 2 del D.M. 1432/2021).
2. approvare, per l'effetto, le "Linee guida regionali per l'erogazione dei percorsi formativi per DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA VIAGGI" in attuazione del D.M. 1432/2021 e all'Accordo sancito in Conferenza delle Regioni e delle Province autonome (Rep. atti n. 22/48/CR10/C16- C17), **sub allegato B**, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, in sostituzione delle precedenti adottate con DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 7 ottobre 2019, n. 1785;
3. attribuire alla struttura regionale competente in materia di turismo (Sezione Turismo e Internazionalizzazione) la competenza al rilascio delle abilitazioni professionali ai sensi del D.M. 1432/2021 nonché alla formazione, tenuta e gestione dell'elenco ricognitivo dei soggetti abilitati previsto al punto sei del richiamato Accordo, sulla base di specifiche proprie disposizioni;
4. attribuire alla Sezione Formazione la competenza per il preventivo riconoscimento e l'autorizzazione dei corsi di formazione di cui al presente atto, secondo le modalità descritte nelle "Linee guida regionali" sub allegato B al presente provvedimento;
5. stabilire che gli organismi formativi, già attuatori di corsi riconosciuti ai sensi delle Linee guida adottate con DGR 7 ottobre 2019, n. 1785, dovranno riproporre i progetti secondo i nuovi standard formativi di cui alle "Linee guida regionali" sub allegato B al presente provvedimento;
6. stabilire che la procedura relativa alla nomina delle commissioni d'esame, agli esami di abilitazione e al rilascio degli attestati di Qualificazione e degli attestati di Abilitazione sarà gestita dalla struttura regionale competente in materia di turismo (Sezione Turismo e Internazionalizzazione), sulla base di specifiche proprie disposizioni;
7. stabilire che la procedura relativa al rilascio delle abilitazioni professionali per titoli in base al combinato disposto dell'art. 2, commi 1, 2, 3, 4, e 7 con riferimento alle lettere da a) a d) del D.M. 1432/2021 sarà gestita dalla struttura regionale competente in materia di turismo (Sezione Turismo e Internazionalizzazione), sulla base di specifiche proprie disposizioni;
8. demandare alla struttura regionale competente in materia di turismo (Sezione Turismo e Internazionalizzazione), che vi provvederà con proprio atto, la disciplina della procedura di abilitazione ai sensi dell'art. 29 del D.lgs. 206/2007.

9. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento sul sito istituzionale www.regione.puglia.it e sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia.

I sottoscritti attestano che il procedimento istruttorio loro affidato è stato espletato nel rispetto della vigente normativa regionale, nazionale e comunitaria e che il presente schema di provvedimento, dagli stessi predisposto ai fini dell'adozione dell'atto finale da parte della Giunta Regionale, è conforme alle risultanze istruttorie.

P.O. "Assistenza giuridico – amministrativa in materia di Turismo"
dott.ssa Domenica Genchi

P.O. "Attuazione Sistema regionale delle Competenze"
dott.ssa Rossana Ercolano

Il Dirigente della Sezione Turismo e Internazionalizzazione
dott. Salvatore Patrizio Giannone

Il Dirigente della Sezione Formazione
avv. Monica Calzetta

Il Direttore del Dipartimento Turismo, economia della cultura e valorizzazione del Territorio
dott. Aldo Patruno

Il Direttore del Dipartimento Politiche del lavoro, Istruzione e Formazione
avv. Silvia Pellegrini

L'Assessore al Turismo, Sviluppo e impresa turistica
ing. Gianfranco Lopane

L'Assessore alla Formazione e Lavoro - Politiche per il lavoro, Diritto allo Studio, Scuola, Università
prof. Sebastiano Leo

LA GIUNTA

udita la relazione e la conseguente proposta dell'Assessore al Turismo, Sviluppo e impresa turistica, di concerto con l'Assessore alla Formazione e Lavoro - Politiche per il lavoro, Diritto allo Studio, Scuola, Università:

- viste le sottoscrizioni poste in calce alla presente proposta di deliberazione;
- a voti unanimi e palesi espressi nei modi di legge;

DELIBERA

Per le motivazioni espresse in narrativa, che qui si intendono integralmente riportate:

1. recepire l'accordo Rep. Atti n. Rep. atti n. 22/48/CR10/C16-C17 sancito nella seduta della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome del 16 marzo 2022 con cui sono state approvate le "Linee guida in materia di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo", **sub allegato A**, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, in uno con gli allegati documenti costituiti da:
 - a. Standard professionale e formativo del direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo;
 - b. Format esame di abilitazione;
 - c. Format Attestato di qualificazione;
 - d. Modello istanza di abilitazione (art. 2 del D.M. 1432/2021);
 - e. Format Attestato di abilitazione (art. 2 del D.M. 1432/2021).
2. approvare, per l'effetto, le "Linee guida regionali per l'erogazione dei percorsi formativi per DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA VIAGGI" in attuazione del D.M. 1432/2021 e all'Accordo sancito in Conferenza delle Regioni e delle Province autonome (Rep. atti n. 22/48/CR10/C16- C17), **sub allegato B**, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, in sostituzione delle precedenti adottate con DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 7 ottobre 2019, n. 1785;
3. attribuire alla struttura regionale competente in materia di turismo (Sezione Turismo e Internazionalizzazione) la competenza al rilascio delle abilitazioni professionali ai sensi del D.M. 1432/2021 nonché alla formazione, tenuta e gestione dell'elenco ricognitivo dei soggetti abilitati previsto al punto sei del richiamato Accordo, sulla base di specifiche proprie disposizioni;
4. attribuire alla Sezione Formazione la competenza per il preventivo riconoscimento e l'autorizzazione dei corsi di formazione di cui al presente atto, secondo le modalità descritte nelle "Linee guida regionali" sub allegato B al presente provvedimento;
5. stabilire che gli organismi formativi, già attuatori di corsi riconosciuti ai sensi delle Linee guida adottate con DGR 7 ottobre 2019, n. 1785, dovranno riproporre i progetti secondo i nuovi standard formativi di cui alle "Linee guida regionali" sub allegato B al presente provvedimento;
6. stabilire che la procedura relativa alla nomina delle commissioni d'esame, agli esami di abilitazione e al rilascio degli attestati di Qualificazione e degli attestati di Abilitazione sarà gestita dalla struttura regionale competente in materia di turismo (Sezione Turismo e Internazionalizzazione), sulla base di specifiche proprie disposizioni;
7. stabilire che la procedura relativa al rilascio delle abilitazioni professionali per titoli in base al combinato disposto dell'art. 2, commi 1, 2, 3, 4, e 7 con riferimento alle lettere da a) a d) del D.M. 1432/2021 sarà gestita dalla struttura regionale competente in materia di turismo (Sezione Turismo e Internazionalizzazione), sulla base di specifiche proprie disposizioni;
8. demandare alla struttura regionale competente in materia di turismo (Sezione Turismo e Internazionalizzazione), che vi provvederà con proprio atto, la disciplina della procedura di abilitazione ai sensi dell'art. 29 del D.lgs. 206/2007.
9. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento sul sito istituzionale www.regione.puglia.it e sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia.

Il Segretario generale della Giunta

ANNA LOBOSCO

Il Presidente della Giunta

MICHELE EMILIANO



sub allegato A

Prot. n. 1877/C16TUR/C17LAV

Roma, 16 marzo 2022

Ai Signori Presidenti
delle Regioni e delle
Province Autonome

e, p.c.

Ass. Alessandra Nardini
Regione Toscana
Coordinatrice Commissione
Lavoro e Formazione
Professionale

Ass. Daniele D'Amario
Regione Abruzzo
Coordinatore Commissione
Politiche per il Turismo

Ai Signori Referenti
della Conferenza

LORO SEDI

Gentile Presidente,

desidero trasmettere alla Sua cortese attenzione le Linee guida in materia di "Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo" e i relativi allegati – approvati dalla Conferenza delle Regioni e delle Province autonome nella seduta odierna.

Con i migliori saluti

Alessia Grillo

Allegato: c.s.



22/48/CR10/C16-C17

Linee guida in materia di "Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo".

Attuazione 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) e del Decreto del Ministro del Turismo n. 1432 del 5 agosto 2021 recante la disciplina dei "Requisiti professionali a livello nazionale dei direttori tecnici di agenzia di viaggio e turismo".

1. Premessa

La professione di "Direttore tecnico di agenzia di viaggi e turismo" è contemplata dall'art. 20 c.d. "Codice del Turismo" approvato con D.lgs. 23 maggio 2011, n. 79, secondo cui "Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri o del Ministro delegato sono fissati i requisiti professionali a livello nazionale dei direttori tecnici delle agenzie di viaggio e turismo, previa intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome di Trento e di Bolzano".

Nelle more dell'adozione del succitato decreto, sussistendo un vuoto normativo, le regioni e le province autonome, anche al fine di evitare un blocco delle procedure abilitative, hanno proceduto autonomamente alla disciplina della figura professionale di "Direttore tecnico di Agenzia di viaggi".

Di fatto si sono determinate significative differenze nelle legislazioni regionali sia in relazione ai requisiti professionali che alle modalità abilitative che hanno comportato criticità in termini di riconoscimento reciproco dei titoli abilitativi rilasciati ai fini dello svolgimento dell'attività nei diversi ambiti territoriali di competenza.

Sul piano giuridico (Costituzionale) le questioni sottostanti coinvolgono potenzialmente tre diversi ambiti di normazione, e precisamente:

- la potestà legislativa esclusiva dello Stato in materia di "tutela della concorrenza", prevista dall'art. 117, secondo comma, lett. e) della Costituzione, nell'esercizio della quale sono state dettate alcune recenti disposizioni di liberalizzazione;
- la potestà legislativa concorrente in materia di "professioni", di cui all'art. 117, terzo comma, della Costituzione;
- la potestà legislativa residuale delle Regioni in materia di "turismo", desumibile dall'art. 117, quarto comma, della Costituzione.

Su tale piano appare del tutto pacifico affermare che la disciplina delle professioni turistiche non rientra nella materia "turismo", bensì nella materia "professioni", come costantemente affermato dalla Corte Costituzionale (Sentenze n. 222/2008, n. 271/2009, n. 132/2010, n. 178/2014, e, da ultimo, con la sentenza n. 117/2015).

Ne consegue che è lo Stato legittimato a dettare i principi generali in materia e, precisamente, norme in tema di individuazione dei profili professionali, requisiti e titoli necessari per l'esercizio di tali professioni, definizione degli ordinamenti didattici, istituzione di albi, rientrando nella competenza delle Regioni solo la disciplina di dettaglio e di quegli aspetti che presentano uno specifico collegamento con la realtà regionale (Corte Costituzionale sentenza n. 353 del 2003; in seguito, tra le molte, sentenze n. 98 del 2013, n. 138 del 2009, n. 93 del 2008, n. 300 del 2007, n. 40 del 2006 e n. 424 del 2005).

Sotto medesimi profili deve anche farsi menzione del D.Lgs. 2 febbraio 2006, n. 30, contenente "Riconoscimento dei principi fondamentali in materia di professioni, ai sensi dell'articolo 1 della L. 5 giugno

2003, n. 131", che delinea i ruoli rispettivi dello Stato e delle Regioni riguardo alla disciplina dell'attività professionale.

Tali principi affermano che la potestà legislativa regionale si esercita sulle professioni individuate e definite dalla normativa statale (art. 1, comma 3); che l'esercizio della professione è espressione della libertà di iniziativa economica costituzionalmente tutelata in tutte le sue forme e applicazioni, purché non contrarie a norme imperative, all'ordine pubblico ed al buon costume e che le Regioni non possono adottare provvedimenti che ostacolano l'esercizio della professione (art. 2, comma 1), perché tale esercizio deve svolgersi nel rispetto della disciplina statale di tutela della concorrenza (art. 3, comma 1).

Particolarmente significativo l'art. 4 sull' "Accesso alle professioni": "1. L'accesso all'esercizio delle professioni è libero, nel rispetto delle specifiche disposizioni di legge. 2. La legge statale definisce i requisiti tecnico-professionali e i titoli professionali necessari per l'esercizio delle attività professionali che richiedono una specifica preparazione a garanzia di interessi pubblici generali la cui tutela compete allo Stato. 3. I titoli professionali rilasciati dalla regione nel rispetto dei livelli minimi uniformi di preparazione stabiliti dalle leggi statali consentono l'esercizio dell'attività professionale anche fuori dei limiti territoriali regionali".

Con riferimento al comma 3 appare evidente che non sussistendo "livelli minimi uniformi" stabiliti dalla legge statale (con riferimento ai direttori tecnici di AdV) si comprometteva la possibilità di esercizio dell'attività professionale fuori dal limite territoriale dell'ente che aveva rilasciato il titolo.

Nel medesimo alveo interviene anche l'art. 3 del D.Lgs. 23 maggio 2011, n. 79, contenente il "Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo", che all'art. 6 definisce le professioni turistiche, ma non contiene altre disposizioni relative alle professioni turistiche ed in particolare a quella di Direttore tecnico (sopravvissute alla pronuncia di incostituzionalità per eccesso di delega di cui alla sentenza 5 aprile 2012, n. 80 della Corte Costituzionale) se non quella già richiamata e relativa al comma 1 dell'art. 20.

Tratteggiate, sommariamente, le "sottostanti" questioni normative, emerge con chiarezza che i singoli professionisti sono, finora, stati abilitati a svolgere l'attività di Direttore tecnico di agenzia di viaggio all'esito di procedure disciplinate a livello regionale o provinciale senza che siano stati definiti dallo Stato i requisiti necessari per l'accesso alla professione discendenti dall'art. 20 del richiamato Codice del Turismo e i livelli minimi uniformi di preparazione.

2. Il D.M. n. 1432 del 5 agosto 2021.

Per colmare il vuoto normativo descritto, protrattosi per un decennio, all'esito di una preventiva concertazione tra le strutture tecniche del Ministero del Turismo e delle Regioni, nella seduta del 4 agosto 2021, la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano ha adottato, su proposta del Ministero del Turismo, l'intesa ai sensi dell'articolo 20 del decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79, sullo schema di decreto del Ministro del Turismo concernente la disciplina dei requisiti professionali a livello nazionale dei Direttori tecnici delle agenzie di viaggio e turismo (Rep. Atti n. 147/CSR del 4 agosto 2021).

A seguito dell'Intesa il Ministro del Turismo ha emanato il D.M. 5 agosto 2021 (prot. n. 1432) "Requisiti professionali a livello nazionale dei direttori tecnici di agenzia di viaggio e turismo" che è entrato in vigore con la pubblicazione sul sito internet istituzionale del Ministero del Turismo in data 6 agosto 2021 ed è stato comunicato alle Regioni e Province autonome con nota prot. n. 1531 del 30 agosto 2021 mediante Pec del 31 agosto 2021, ai sensi dell'art. 4 del medesimo decreto.

Il predetto decreto nel determinare i requisiti professionali a livello nazionale dei Direttori tecnici delle agenzie di viaggio e turismo (nello specifico trattasi di requisiti soggettivi, formativi e linguistici) dispone anche che l'abilitazione è rilasciata dalle Regioni e dalle Province autonome previo accertamento del possesso dei predetti medesimi requisiti.

In linea di massima l'abilitazione, che ha valore su tutto il territorio nazionale, viene rilasciata dalle Regioni e dalle Province autonome sulla base di titoli o, previa frequenza di specifico corso di formazione, al superamento di un esame finale (art. 2, comma 7, lettera e) o, ancora, nel caso in cui 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.

Il citato D.M. stabilisce quindi:

- requisiti professionali;
- competenza al rilascio dell'abilitazione;
- percorsi di abilitazione.

In dettaglio il D.M., in presenza di diversi percorsi abilitativi (semplificando: titoli o esame), stabilisce requisiti soggettivi, linguistici e formativi comuni che i candidati devono possedere a prescindere dal percorso abilitativo di seguito riportati.

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;
- c) godimento dei diritti civili e politici;
- d) 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 articoli 31 e 35 codice penale;
- e) assenza di misure di prevenzione, ai sensi dell'articolo 67, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 6 settembre 2011 n. 159.

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.

Requisiti linguistici:

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 linguistico - comunicative in lingua straniera del personale scolastico).

3. Percorsi abilitativi

Stabiliti i requisiti, il D.M. individua percorsi abilitativi alternativi utili al conseguimento dell'abilitazione, essenzialmente, per titoli, per esami e, al ricorrere delle condizioni stabilite, sulla base dell'esperienza professionale acquisita.

3.1. Abilitazione per titoli.

Sintetizzando, l'abilitazione, in presenza dei requisiti soggettivi e linguistici, può essere conseguita e quindi rilasciata dai soggetti delegati (Regioni e Province autonome), senza necessità di sostenere alcun esame, a coloro che:

- a) hanno conseguito un titolo di studio, post diploma di istruzione di secondo grado, rilasciato da Istituto Tecnico Superiore ad indirizzo turistico;
- b) hanno conseguito un diploma di laurea magistrale in Scienze turistiche ed equipollenti rilasciato da un'università statale o legalmente riconosciuta o parificata;
- c) hanno conseguito un master universitario in ambito turistico;
- d) hanno svolto un dottorato presso un'università statale o legalmente riconosciuta o parificata in ambito turistico.

Nel concreto, essendo il D.M. vigente, Regioni e Province autonome possono già rilasciare le abilitazioni, per titoli, al possesso dei requisiti individuati dal decreto ministeriale.

Sintetizzando al massimo, il percorso abilitativo si delinea nel seguente modo:

1. istanza di parte alla Regione o Provincia autonoma diretta al rilascio dell'abilitazione (Avvio);
2. accertamento da parte della Regione o Provincia autonoma del possesso dei requisiti richiesti (Istruttoria);
3. rilascio abilitazione o diniego (Conclusione).

Occorrerebbe tuttavia fornire **indicazioni di dettaglio** in relazione alle previsioni di cui alle lettere b, c, e d) dell'art. 2, comma 7, in ordine a:

- classe di appartenenza del titolo di laurea magistrale;
- individuazione puntuale del concetto di "ambito turistico" sia con riferimento al master che al dottorato di ricerca.

Ciò all'evidente fine di evitare interpretazioni disomogenee a livello regionale/provinciale, che potrebbero impattare sulla validità "nazionale" del titolo professionale.

3.2 Abilitazione per esami.

L'abilitazione, che ha valore su tutto il territorio nazionale, può essere rilasciata dalla Regione o dalla Provincia autonoma:

- a) a seguito di un esame finale collocato a valle della frequenza di uno specifico corso di formazione (art. 2, comma 7, lettera e, del D.M.);
- b) a seguito di esame di abilitazione bandito dalla medesima Regione o Provincia autonoma che non attivi i corsi di cui alla richiamata lettera e (art. 2, comma 7, lettera f, del D.M.), c.d. esame ad accesso diretto.

Sintetizzando al massimo, il percorso abilitativo (lettera a) si delinea nel seguente modo:

1. frequenza del corso di formazione e superamento dell'esame finale, cui consegue un "Attestato di qualificazione";
2. istanza di parte alla Regione o Provincia autonoma diretta al rilascio dell'abilitazione;
3. accertamento da parte della Regione o Provincia autonoma del possesso dei requisiti soggettivi, formativi (diploma di istruzione di secondo grado) e linguistici;

4. rilascio abilitazione o diniego.

E' del tutto evidente che con riferimento all'esame ad accesso diretto il percorso abilitativo è pressoché analogo, salvo la disciplina di dettaglio disposta dal bando o dall'avviso, correlato alla sessione abilitativa, definita dalla Regione o dalla Provincia autonoma che lo emana.

Anche in questo secondo caso all'esame consegue un attestato di qualificazione che copre il requisito formativo di cui all'art. 2, comma 3, lettera b) del D.M. 1432/2021.

In altre parole, il superamento dell'esame, a valle del corso di formazione o ad accesso diretto, copre esclusivamente il requisito formativo di cui all'art. 2, comma 3, lettera b) del D.M. 1432/2021 e non anche gli ulteriori requisiti soggettivi, formativi e linguistici richiesti al fine del rilascio dell'abilitazione che dovranno essere accertati dalla Regione o Provincia autonoma.

3.3 Abilitazione sulla base del riconoscimento delle qualifiche professionali già acquisite.

Il D.M. individua un'ulteriore percorso di abilitazione al comma 8 dell'art. 2, ove richiama e fa proprio quanto previsto dall'art. 29 del D.Lgs. 206/2007 (Attuazione della direttiva 2005/36/CE relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali ...) in materia di riconoscimento delle qualifiche professionali.

L'attività professionale di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo è compresa nella lista II dell'Allegato IV, e per essa il riconoscimento, ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs 206/2007 avviene sulla base dell'esperienza professionale al sussistere di una delle condizioni stabilite dal medesimo articolo.

Tale percorso è quindi basato sull'accertamento dell'esperienza professionale pregressa che, a seconda del ruolo rivestito nell'arco temporale di riferimento, deve o meno accompagnarsi ad una formazione precedentemente acquisita.

Sulla scorta di quanto sinora esposto risulta evidente che, con l'entrata in vigore del D.M. 1432 del 5 agosto 2021, le Regioni e le Province autonome possono rilasciare, senza necessità di ulteriori formalità o adempimenti le abilitazioni professionali per titoli in base al combinato disposto dell'art. 2, commi 1, 2, 3, 4 e 7 con riferimento alle lettere da a) a d) del D.M. 1432/2021.

Per quanto ci occupa ulteriormente nel verbale della Conferenza Stato Regioni (punto 29) viene riportato che le Regioni "hanno altresì deciso di avviare un percorso per dotarsi di un **unico format per gli esami**" al fine di garantire un'uniformità sostanziale a livello nazionale e che "è necessario **condividere l'articolazione di dettaglio del corso di formazione**, diversamente a fronte di una stessa durata e dell'indicazione generica delle materie, è verosimile che si verifichino differenze a livello territoriale che potrebbero impattare sulla validità nazionale dell'abilitazione".

Occorre quindi, ai fini di dare piena attuazione al D.M. 1432/2021, che le Regioni e le Province autonome, procedano a definire:

- l'articolazione di dettaglio del corso di formazione di cui all'art. 2 comma, 7 lett. e) del D.M.;
- un unico format per gli esami previsti all'art. 2 comma, 7 lett. e) ed f) del D.M..

Entrambi i punti dovranno essere oggetto e recepiti da formale accordo in Conferenza delle Regioni e Province autonome.

In mancanza di accordo appare preclusa la possibilità di rilasciare abilitazioni susseguenti al percorso ad esami, salvo i casi rientranti nella norma transitoria (art. 3 del D.M. 1432/2021).

4. Articolazione del Corso di formazione.

Il decreto ne stabilisce la durata minima (600 ore) e, indirettamente, le materie (legislazione turistica, tecnica turistica, amministrazione e organizzazione delle agenzie di viaggio e turismo, geografia turistica, tecnica dei trasporti, marketing turistico).

Queste ultime sono infatti indicate tra i "requisiti formativi" alla lettera b, comma 3, dell'art. 2, la cui conoscenza deve essere accertata dalla Regione o dalla Provincia autonoma ai fini del rilascio dell'abilitazione.

Detta conoscenza "da accertare" è intesa tale ove (art. 2, comma 7) il richiedente l'abilitazione risulti (tra gli altri casi): "aver frequentato specifico corso di formazione diretto allo svolgimento della specifica attività con esame finale abilitante".

Sintetizzando, la conoscenza delle materie indicate dal D.M. si intende accertata se il richiedente ha frequentato il corso e superato l'esame finale.

Non appare sussistere corrispondenza univoca tra "materie" e corso, nel senso che il corso non deve essere necessariamente strutturato "solo" su quelle materie.

Peraltro è del tutto evidente che il richiamato art. 2, comma 7, si sostanzia in una presunzione in ragione della quale la conoscenza delle materie indicate al comma 3, lettera b) si intende accertata ove il richiedente l'abilitazione, alternativamente, risulti aver conseguito o aver frequentato... o aver superato

Allo stesso modo è evidente che il fatto di aver conseguito un master universitario in ambito turistico non comporta di per sé una conoscenza delle indicate materie e tantomeno una verifica in tal senso, essendo sufficiente, al fine di ottenere l'abilitazione, il possesso del titolo e degli ulteriori requisiti soggettivi e linguistici prescritti dal D.M..

Ne consegue, coerentemente con quanto attualmente in vigore ed in uso nel sistema di formazione professionale, che il corso deve essere strutturato in maniera tale da garantire al fruitore competenze, abilità e conoscenze necessarie allo svolgimento di quella specifica attività.

All'esame posto a valle del corso consegue il rilascio, da parte del soggetto che ha curato il corso, di un "Attestato di qualificazione" che, come si è già avuto modo di precisare, copre il requisito formativo di cui all'art. 2, comma 3, lettera b), del Decreto.

L'abilitazione all'esercizio dell'attività di direttore tecnico di agenzia di viaggi e turismo sarà rilasciata, dalla Regione o Provincia autonoma, all'esito dell'accertamento del possesso degli ulteriori requisiti stabiliti dal D.M.

Occorre quindi ai fini di poter rilasciare le abilitazioni, per la esposta casistica, che si perfezioni l'accordo in Conferenza delle Regioni e Province autonome (Condividere l'articolazione di dettaglio del corso di formazione di cui all'art. 2 comma, 7 lett. e, del D.M.).

5. Esame.

Per quanto attiene all'esame è riportata nel verbale della Conferenza Stato Regioni (Rep. Atti n. 147/CSR del 4 agosto 2021) la volontà di dotarsi di un unico format di esame.

Occorre evidenziare che il D.M. subordina l'ottenimento dell'abilitazione al superamento di un esame sia con riferimento alla lettera e) che alla lettera f) dell'art. 2, comma 7.

Trattasi all'evidenza di situazioni diverse.

Nel primo caso l'esame presuppone, ai fini di essere ammessi a sostenerlo, l'aver frequentato uno specifico corso di formazione.

Nel secondo caso, ove non vengano attivati i corsi che danno accesso all'esame, l'abilitazione si ottiene superando l'esame "adatto" bandito dalla Regione o dalla Provincia autonoma fermo restando il possesso dei requisiti soggettivi di cui all'art. 2, comma 2, e linguistici di cui al comma 4 del medesimo articolo.

In sintesi parrebbe determinarsi una situazione per cui in alcune Regioni o Province autonome (quelle che **non** hanno attivato i corsi) si accede direttamente all'esame abilitante mentre in altre (quelle che **hanno** attivato i corsi) vi si accede solo dopo aver frequentato un apposito corso.

Apparentemente sembrerebbe un'incongruenza per cui la lettera e) prevede corsi obbligatori e la lettera f) non prevede nulla e una disparità di trattamento fra chi ha seguito il corso di formazione "obbligatorio" e chi accede all'esame senza il corso (peraltro a parità di ulteriori requisiti richiesti dal D.M.).

Tuttavia la duplice previsione è necessaria in quanto si potrebbero determinare situazioni in cui i corsi benchè previsti dalla Regione o Provincia autonoma non si avviano per carenza di interesse da parte degli enti di formazione professionale o comunque per altre cause indipendenti dalla volontà dei predetti enti.

Occorre evidenziare anche che, come già detto, l'esame copre il "solo" requisito formativo di cui all'art. 2, comma 3, lettera b), del D.M. permanendo la titolarità al rilascio dell'abilitazione in capo alle Regioni e alle Province autonome (l'abilitazione è rilasciata dalle Regioni e dalle Province autonome previo accertamento del possesso dei requisiti stabiliti).

In altre parole l'aver superato l'esame, sia a valle del corso di formazione o a c.d. accesso diretto, attesta, in capo al soggetto che lo ha sostenuto con esito positivo, il possesso del requisito formativo e non anche degli ulteriori requisiti (soggettivi e linguistici) che devono essere accertati dalla Regione o Provincia autonoma ai fini del rilascio dell'abilitazione.

Sintetizzando: il rilascio dell'abilitazione da parte della Regione o Provincia autonoma consegue all'accertamento del possesso dei requisiti stabiliti dal decreto, tra cui quello formativo, e costituisce l'atto conclusivo del percorso abilitativo.

Al superamento dell'esame posto a valle del corso o ad accesso diretto consegue il rilascio, da parte del soggetto che lo ha tenuto, di un "Attestato di qualificazione" che, come si è già avuto modo di precisare, copre il requisito formativo di cui all'art. 2, comma 3, lettera b), del Decreto.

L'attestato di abilitazione rilasciato dalla Regione o Provincia autonoma costituisce titolo per consentire al possessore di svolgere l'attività di direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo su tutto il territorio nazionale.

Occorre quindi, al fine del mandato ricevuto, stabilire un format unico di esame così come stabilito dalla Conferenza Stato Regioni.

6. Elenco ricognitivo

Sebbene l'attuale normativa non preveda l'istituzione di un elenco su base regionale o provinciale dei soggetti abilitati all'esercizio dell'attività professionale di "Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo" la sua costituzione è comunque possibile e auspicabile.

Bisogna infatti considerare che tale attività, pur essendo di carattere privato ed autonomo, interagisce nel settore pubblicistico del turismo e che oltre a sussistere, per tale ragione, una esigenza di tipo conoscitivo e informativo a tutela dell'affidamento del pubblico e della clientela, sussiste parimenti una medesima esigenza da parte delle pubbliche amministrazioni (diverse da quella che ha proceduto al rilascio dell'attestato di abilitazione) per finalità di verifica o controllo, ad esempio, sulle dichiarazioni rese in sede di presentazione di una SCIA relativa all'attività di Agenzia di viaggio e turismo, oppure ancora al fine di contrastare le forme di abusivismo della professione, agevolando così le attività di vigilanza dei Comuni competenti per territorio.

E' del tutto evidente inoltre che la predisposizione e la tenuta di un elenco ricognitivo risponde a criteri di pubblica utilità sia perché contribuisce a agevolare l'incontro tra domanda e offerta dei relativi servizi professionali, sia perché consente all'amministrazione tenutaria di considerare, attraverso la tenuta del relativo elenco, soggetti in capo ai quali permangono i requisiti, in particolare soggettivi, garantiti di aspetti professionali e qualitativi importanti nell'ambito del sistema turistico e dell'affidamento dei consumatori.

Altrettanto evidente è che tali elenchi sono stati già istituiti da numerose Regioni in maniera disomogenea e non coordinata.

Per tali scopi e finalità appare auspicabile la tenuta su base regionale o provinciale di un elenco ricognitivo dei soggetti abilitati, dal soggetto tenutario, ai sensi del D.M. 1432/2021, all'esercizio dell'attività professionale di "Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo".

7. Conclusioni e proposta di accordo.

In conclusione ed ai fini pratici, mentre le abilitazioni per l'esercizio dell'attività di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo possono già essere conseguite e rilasciate dalla Regione o Provincia autonoma sulla base del percorso per "titoli", per il percorso a esami occorrerà previamente definire un apposito accordo in Conferenza delle Regioni e Province autonome (definizione dei contenuti del corso di formazione professionale e format d'esame).

A tale accordo appare anche subordinata la possibilità per i medesimi enti di bandire l'esame di abilitazione, il cui presupposto è la mancata attivazione dei corsi che allo stato non sono appunto definiti e in quanto tali non autorizzabili dagli enti competenti.

Sulla scorta delle considerazioni formulate, e sino ad ora riportate, si è sviluppata l'attività del tavolo ristretto del Coordinamento Turismo congiuntamente a quello delle Professioni per quanto attiene al format del corso professionale e allo standard di esame.

Il lavoro svolto ha peraltro evidenziato l'esigenza, al fine di armonizzare percorsi, procedimenti e titoli rilasciati, di elaborare anche una modulistica comune (istanza di abilitazione) e un format sia per l'Attestato di qualificazione che per l'Attestato di abilitazione.

All'esito delle attività svolte, e coerentemente con quanto sinora esposto, sono stati predisposti gli allegati documenti che, in uno alla presente relazione, vengono proposti al Coordinamento Turismo e al Coordinamento Professioni per formare oggetto dell'Accordo da sancire in Conferenza delle Regioni e Province autonome.

Allegati:

1. Standard professionale e formativo del direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo
2. Format esame di abilitazione
3. Format Attestato di qualificazione
4. Modello istanza di abilitazione (art. 2 del D.M. 1432/2021)
5. Format Attestato di abilitazione (art. 2 del D.M. 1432/2021)

Roma, 16 marzo 2022

Allegato 1)

STANDARD PROFESSIONALE E FORMATIVO DEL DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGI E TURISMO

NORMATIVA DI RIFERIMENTO: Decreto legislativo 23 maggio 2011, n. 79 – articolo 20, comma 1; Decreto Ministeriale 5 agosto 2021 n. 1432, articolo 2, comma 7, lettera e).

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.

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

2. SOGGETTI AI QUALI E' RIVOLTA LA FORMAZIONE: I corsi di formazione per la qualificazione di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo di cui all'articolo 2 del DM n. 1432 del 5 agosto 2021 sono rivolti ai soggetti interessati a ottenere l'abilitazione all'esercizio dell'attività. L'abilitazione è rilasciata dalle Regioni e Province autonome di Trento e Bolzano, previo accertamento del possesso di determinati requisiti soggettivi, formativi e linguistici, ed è valida su tutto il territorio nazionale.

3. SOGGETTI CHE EROGANO LA FORMAZIONE: I corsi di formazione per la qualificazione di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo sono erogati dalle Regioni e Province Autonome di Trento e Bolzano direttamente o attraverso soggetti accreditati secondo il vigente sistema di formazione professionale, in conformità al modello definito ai sensi dell'Accordo Stato-Regioni e Province Autonome del 20 marzo 2008 (Rep. Atti n. 84/CSR), e/o attraverso soggetti specificamente autorizzati in base alle disposizioni adottate da ciascuna Regione e Provincia Autonoma.

4. ARTICOLAZIONE E DURATA DEI PERCORSI DI FORMAZIONE: La durata minima del percorso standard per ottenere la qualificazione di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo è di 600 ore di cui almeno 180 ore di *stage*. Il 50% del monte ore teorico (210 ore) può essere erogato in modalità FAD (Formazione a

distanza) conformemente alle vigenti Linee guida in materia, di cui almeno 168 ore in modalità sincrona e al massimo 42 ore in modalità asincrona.

L'obbligo di frequenza è fissato nella misura dell'80% del monte ore totale.

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.

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

5. REQUISITI SOGGETTIVI DI AMMISSIONE AL PERCORSO:

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;

Prima dell'iscrizione al corso sarà cura dell'ente di formazione informare l'interessato che, per ottenere l'attestato di abilitazione di Direttore Tecnico di agenzia di viaggi e turismo che sarà rilasciato dalla Regione o Provincia autonoma, oltre al superamento dell'esame finale, sarà necessario essere in possesso degli ulteriori requisiti di cui all'art. 2 del DM n. 1432/2021 e, segnatamente, dei requisiti soggettivi di:

- 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.

6. REQUISITI FORMATIVI DI AMMISSIONE AL PERCORSO:

- 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.

7. REQUISITI LINGUISTICI DI AMMISSIONE AL PERCORSO:

- 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 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.

8. CASI DI ESENZIONE DAL PERCORSO FORMATIVO: sono esentati dall'obbligo di frequenza del percorso formativo e dall'esame coloro che sono in possesso di:

- a) un titolo di studio, post diploma di istruzione di secondo grado, rilasciato da istituto tecnico superiore ad indirizzo turistico;
- b) diploma di laurea magistrale con riferimento alla Classe LM49 - Progettazione e gestione dei sistemi turistici ed equipollenti rilasciato da un'università statale o legalmente riconosciuta o parificata;
- c) Master universitario in ambito turistico;
- d) Dottorato presso un'università statale o legalmente riconosciuta o parificata in ambito turistico;

9. CASI DI RIDUZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO: sono fatte salve le disposizioni delle Regioni e delle Province autonome di Trento e di Bolzano inerenti il riconoscimento dei crediti formativi che consentono di ridurre la durata dei percorsi formativi limitatamente alla specifica situazione del singolo individuo per competenze acquisite in percorsi formativi e/o professionali.

10. 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 di formazione che ha curato il 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 Regioni e le Province Autonome di Trento e di Bolzano provvedono alla definizione della composizione delle commissioni d'esame, nel rispetto della propria regolamentazione e della normativa vigente in materia.

Le modalità di espletamento dell'esame sono previste dall'Allegato 2 all'Accordo in Conferenza delle Regioni e Province Autonome di Trento e Bolzano.

11. CERTIFICAZIONE RILASCIATA: 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 Allegato 2 all'Accordo in Conferenza delle Regioni e Province Autonome di Trento e Bolzano.

Il mancato superamento dell'esame finale non consente il rilascio dell'Attestato di qualificazione.

12. DISPOSIZIONI TRANSITORIE: Il presente standard formativo si applica ai procedimenti abilitativi avviati successivamente all'entrata in vigore del DM n. 1432 del 5 agosto 2021. Restano valide ed efficaci le abilitazioni all'esercizio dell'attività di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo precedentemente conseguite in base a disposizioni regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano entro i limiti previsti dalle precedenti disposizioni.

ARTICOLAZIONE IN COMPETENZE, CONOSCENZE E ABILITA' DEL PERCORSO FORMATIVO

COMPETENZA 1

Erogare il servizio di consulenza turistica

CONOSCENZE	ABILITA'
Elementi di diritto civile/commerciale/penale	Applicare la normativa nazionale e comunitaria relativa al settore turistico
Elementi di legislazione turistica	Applicare le tipologie contrattuali a rilevanza turistica (viaggio, noleggio, trasporto...)
Elementi di geografia del turismo	Applicare criteri di pianificazione degli itinerari
Principi e strumenti di analisi del mercato del turismo	Applicare criteri di selezione degli itinerari
Normativa sui trasporti	Applicare metodologie per definire le caratteristiche di pacchetti turistici
Nozioni sui titoli di viaggio	Applicare metodologie di analisi della ricettività alberghiera
Principi di tecnica turistica	Applicare tecniche per l'analisi del mercato turistico
Elementi di processi organizzativi dei pacchetti turistici	Applicare tecniche di analisi della domanda di servizi turistici
Principali procedure operative per la individuazione dei fornitori	Definire tariffe, listini prezzo e promozioni
Principali tecniche di negoziazione per la gestione dei fornitori	Applicare procedure per contattare ambasciate e consolati
Elementi di tecniche di <i>pricing</i>	Applicare criteri di selezione fornitori

COMPETENZA 2**Fornire assistenza turistica**

CONOSCENZE	ABILITA'
Nozioni in materia di tutela del consumatore Nozioni di normativa, tipologie e forme di commercio elettronico Elementi di normativa in materia di tutela della privacy Elementi delle procedure per la presentazione di reclami Elementi di <i>customer care</i> Elementi di normativa sulle assicurazioni turistiche Procedure per la prenotazione di servizi di trasporto e soggiorno Principali vettori di trasporto e modalità di prenotazione Gamma di prodotti/servizi in vendita Nozioni di qualità del servizio - <i>customer satisfaction</i>	Applicare gli elementi contrattuali per la tutela del consumatore Applicare la normativa in materia di commercio elettronico Applicare le tipologie di commercio elettronico Applicare la normativa sulle assicurazioni turistiche (annullamento del viaggio/responsabilità dell'agenzia di viaggi) Applicare procedure di gestione reclami Applicare modalità di compilazione documenti di viaggio Applicare procedure per la gestione della documentazione di viaggio Applicare procedure di prenotazione servizi turistici Applicare tecniche di interazione col cliente Applicare modalità d'uso dei diversi sistemi di pagamento Applicare tecniche di informazione dell'offerta turistica Applicare le procedure di qualità del servizio Applicare tecniche di interazione col cliente Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni)

COMPETENZA 3**Effettuare la gestione di un'agenzia di viaggi e turismo**

CONOSCENZE	ABILITA'
Normativa delle agenzie di viaggio Elementi di organizzazione aziendale Principi e strumenti per la realizzazione di un piano aziendale Elementi di gestione delle risorse umane Elementi di psicologia del lavoro Elementi di normativa su tutela della salute e sicurezza dei lavoratori Elementi di contabilità aziendale Elementi di informatica Strumenti per la valutazione dei risultati Principi di contabilità (budget/bilancio)	Applicare tecniche di gestione del personale Applicare tecniche per la selezione/formazione/valutazione del personale Applicare modalità di coordinamento del lavoro Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni Applicare tecniche di pianificazione delle attività Applicare tecniche di motivazione risorse umane Applicare tecniche di budgeting Utilizzare software gestione commerciale Redigere budget/bilancio Applicare tecniche del lavoro di rete

COMPETENZA 4**Effettuare la promozione dell'attività dell'agenzia di viaggi e turismo**

CONOSCENZE	ABILITA'
Elementi di marketing Modelli teorici di comunicazione Principi di psicologia della comunicazione e della vendita Tecniche e canali di promozione dei servizi di agenzia Software applicativi e internet Elementi di marketing turistico Strategie di vendita	Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita Applicare tecniche di segmentazione della clientela Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività Programmare iniziative di customer care Applicare tecniche di comunicazione, promozione e commercializzazione dei servizi offerti (per mettere in atto strategie promozionali) Predisporre materiali informativi Applicare tecniche di interazione col cliente (es. visual merchandising)

Allegato 2)

**MODALITA' DI ESPLETAMENTO DEGLI ESAMI
per DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO**

1. Ambito di applicazione

Le presenti disposizioni si applicano:

- a) all'esame di qualificazione di cui allo standard professionale e formativo, approvato con Accordo in Conferenza delle Regioni e Province autonome rep. atti n. _____ del _____ secondo quanto stabilito dal DM n. 1432 del 5 agosto 2021, all'articolo 2, comma 7, lettera e);
- b) all'esame ad accesso diretto bandito dalle Regioni e Province Autonome dalle Regioni e Province Autonome ai sensi del DM n. 1432 del 5 agosto 2021, articolo 2, comma 7, lettera f).

2. Prove d'esame

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 un esame finalizzato 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 di abilitazione. 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			
	Insufficiente 0,5	Sufficiente 3,5	Buona 4,0	Ottima 5,0
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.

3. Spese d'esame

Le spese di espletamento delle procedure relative all'esame di qualificazione rientrano nel costo complessivo del percorso.

Le modalità di copertura delle spese relative all'esame ad accesso diretto sono disciplinate dalle Regioni o Province autonome in coerenza con le proprie disposizioni in materia.

4. Attestazione finale

Al superamento dell'esame finale, di cui alle lettere e) e f) dell'articolo 2, comma 7, del DM n. 1432 del 5 agosto 2021, consegue il rilascio di un Attestato di qualificazione, secondo il modello allegato (Allegato 3) all'Accordo in Conferenza delle Regioni e Province autonome rep. atti n. _____ del _____, o altro modello regionale o provinciale, che contenga comunque gli elementi previsti.

5. Procedura di abilitazione

Al superamento dell'esame, l'interessato, in possesso dell'Attestato di qualificazione, presenta istanza di abilitazione (Allegato 4) all'esercizio dell'attività di Direttore tecnico di agenzia di viaggi e turismo all'Ufficio regionale o provinciale preposto, corredata dalla documentazione necessaria. L'Ufficio preposto, previa verifica dei requisiti stabiliti dall'articolo 2 del DM n. 1432 del 5 agosto 2021, procede al rilascio dell'Attestato di abilitazione e all'iscrizione nell'elenco regionale dei Direttori tecnici di agenzia di viaggio e turismo.

L'Attestato di abilitazione sarà elaborato secondo il modello (Allegato 5) di cui all'Accordo in Conferenza delle Regioni e delle Province autonome rep. atti n. _____ del _____.

L'Attestato di abilitazione costituisce titolo per l'iscrizione, ove istituito, nell'Elenco regionale o provinciale dei Direttori tecnici di agenzia di viaggio e turismo, tenuto presso la struttura regionale o provinciale competente.

Il predetto elenco ha natura meramente ricognitiva: in esso la Regione o Provincia riporta solo i nominativi dei soggetti che ha abilitato.

Allegato 3)



ATTESTATO DI QUALIFICAZIONE

Direttore Tecnico di agenzia di viaggio e turismo

ai sensi dell'articolo 2, comma 7, del DM n. 1432 del 5 agosto 2021 e dell'Accordo in Conferenza delle Regioni
del _____

Codice ATECO: 79.1

CP ISTAT: 1.3.1.8.0 - 3.4.1 - 3.4.1.4

A) rilasciato in esito al superamento dell'esame finale, di cui allo standard professionale e formativo approvato con Accordo del _____, secondo la lettera e) dell'articolo 2, comma 7, del DM n. 1432 del 5 agosto 2021

da

_____ (denominazione completa dell'ente o azienda che rilascia l'attestato)
autorizzato dalla Regione _____ con (estremi del provvedimento di autorizzazione del corso) _____ istituito presso _____ (ente, istituto, scuola o polo formativo presso il quale si è svolto il corso) di _____ (città e provincia della sede del corso)

nella sessione d'esame espletata il giorno _____ (data di espletamento dell'esame finale)

B) rilasciato in esito al superamento dell'esame ad accesso diretto bandito dalle Regioni o Province Autonome, secondo la lettera f) dell'articolo 2, comma 7, del DM n. 1432 del 5 agosto 2021

da

_____ (Regione o Provincia Autonoma)

ai sensi del _____ (estremi del provvedimento [bando, avviso pubblico] che istituisce la sessione d'esame) nella sessione d'esame espletata il giorno _____ (data di espletamento dell'esame finale)

Conferito a _____ (nome e cognome) nato/a il _____ (data di nascita) a _____ (luogo, provincia e Stato di nascita)

IL PRESENTE ATTESTATO E' VALIDO SU TUTTO IL TERRITORIO NAZIONALE

Il _____

(firma del l.r.p.t. di Ente o azienda erogatore del corso che rilascia l'attestato
o Dirigente della Regione o Provincia autonoma competente al rilascio
dell'attestato)

_____ (luogo e data del rilascio)

- con riferimento ai requisiti soggettivi previsti dall'art. 2, comma 2 del D.M. 1432 del 5 agosto 2021:

- di essere cittadino italiano;
oppure
- di essere cittadino di uno Stato membro dell'U.E. (_____)²;
oppure
- di essere cittadino di uno Stato non membro dell'U.E (_____)³ e di essere
in regola con le disposizioni vigenti in materia di immigrazione e lavoro;
- di godere dei diritti civili e politici;
- di non avere subito 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 articoli 31 e 35 codice penale;
- di non essere destinatario o sottoposto a misure di prevenzione, ai sensi dell'articolo 67, comma 1,
lettera a), del decreto legislativo 6 settembre 2011 n. 159.

- con riferimento ai requisiti formativi previsti dall'art. 2, comma 3, del D.M. 1432 del 5 agosto 2021:

- di essere in possesso di diploma di istruzione secondaria di secondo grado, e precisamente
_____ ⁴ rilasciato da
_____ ⁵ in data _____;
- di avere adeguata conoscenza delle materie indicate all'art. 2, comma 3, lettera b) del D.M.
1432/2021 in quanto⁶:
 - ha conseguito un titolo di studio, post diploma di istruzione di secondo grado, rilasciato da
Istituto Tecnico Superiore ad indirizzo turistico e precisamente
_____ ⁷
rilasciato da _____ ⁸ in data
_____;
 - ha conseguito diploma di laurea magistrale in Scienze turistiche ed equipollenti (Classe di
laurea LM 49) rilasciato da Università statale o legalmente riconosciuta o parificata e
precisamente _____ ⁹
rilasciato da _____ ¹⁰ in data
_____;
 - ha conseguito un master universitario in ambito turistico e precisamente
_____ ¹¹
rilasciato da _____ ¹² in data
_____;

² Indicare lo Stato U.E. di cui si possiede la cittadinanza.

³ Indicare lo Stato non membro U.E. di cui si possiede la cittadinanza.

⁴ Inserire la denominazione del diploma conseguito. In caso di diploma conseguito all'estero occorre allegare la documentazione rilasciata da parte della competente autorità italiana che ne comprova l'equivalenza.

⁵ Indicare la denominazione e la sede dell'Istituto statale o legalmente riconosciuto o parificato che ha rilasciato il diploma.

⁶ Barrare la casella corrispondente al requisito o caso ricorrente.

⁷ Inserire la denominazione del diploma conseguito.

⁸ Indicare la denominazione e la sede dell'Istituto tecnico superiore ad indirizzo turistico che ha rilasciato il titolo.

⁹ Inserire la denominazione del diploma di laurea magistrale conseguito.

¹⁰ Indicare la denominazione e la sede dell'Università che ha rilasciato il titolo.

¹¹ Inserire la denominazione del master conseguito.

¹² Indicare la denominazione e la sede dell'Università che ha rilasciato il titolo.

- ha svolto un dottorato presso un'università statale o legalmente riconosciuta o parificata in ambito turistico e precisamente _____¹³ rilasciato da _____¹⁴ in data _____;
- ha conseguito Attestato di qualificazione all'esito di apposito corso di formazione diretto allo svolgimento dell'attività di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo ai sensi dell'art. 2, comma 7, lettera e) del D.M. 1432/2021 rilasciato da _____¹⁵ in data _____;
- ha conseguito Attestato di qualificazione all'esito di apposito bando emanato dalla Regione o Provincia autonoma ai sensi dell'art. 2, comma 7, lettera f) del D.M. 1432/2021 rilasciato da _____¹⁶ in data _____;

- **con riferimento ai requisiti linguistici**¹⁷ previsti dall'art. 2, comma 4, 5 e 6 del D.M. 1432 del 5 agosto 2021:

- di essere in possesso di certificazione di conoscenza della lingua inglese di livello ____¹⁸, del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da _____¹⁹ in data _____;
- di essere in possesso di certificazione di conoscenza della lingua _____ di livello ____²⁰, del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da _____²¹ in data _____;

Nella sola ipotesi di richiedente cittadino straniero:

- di essere in possesso di certificazione di conoscenza della lingua italiana di livello ____²², del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da _____

¹³ Inserire la denominazione del dottorato conseguito.

¹⁴ Indicare la denominazione e la sede dell'Università che ha rilasciato il titolo.

¹⁵ Indicare la denominazione e la sede dell'ente che ha rilasciato l'attestato di qualificazione.

¹⁶ Indicare la denominazione e la sede dell'ente che ha rilasciato l'attestato di qualificazione.

¹⁷ Per il candidato madrelingua sussiste la possibilità, in luogo della certificazione linguistica, 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. Nella sussistenza di tale fattispecie va allegata alla dichiarazione copia del titolo di studio unitamente alla documentazione rilasciata dalla competente autorità italiana che ne attesta l'equivalenza.

¹⁸ La certificazione deve essere almeno di livello B2.

¹⁹ Indicare la denominazione e la sede dell'ente certificatore riconosciuto, ai sensi del decreto del Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca 7 marzo 2012 (Requisiti per il riconoscimento della validità delle certificazioni delle competenze linguistico - comunicative in lingua straniera del personale scolastico) e ss.mm.ii.

²⁰ La certificazione deve essere almeno di livello B2.

²¹ Indicare la denominazione e la sede dell'ente certificatore riconosciuto, ai sensi del decreto del Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca 7 marzo 2012 (Requisiti per il riconoscimento della validità delle certificazioni delle competenze linguistico - comunicative in lingua straniera del personale scolastico) e ss.mm.ii.

²² La certificazione deve essere almeno di livello B2.

_____ ²³ in data
_____;

Lo scrivente dichiara altresì di essere a conoscenza che:

- qualora dai controlli, anche successivi, il contenuto delle dichiarazioni rese risulti non corrispondente al vero, oltre alle sanzioni penali, è prevista la decadenza dai benefici ottenuti sulla base delle dichiarazioni stesse (art. 75 del D.P.R. 445/2000);
- al rilascio dell'Attestato di abilitazione consegue iscrizione, ove istituito, nell'elenco regionale o provinciale e relativa pubblicazione su siti istituzionali dei medesimi enti.

L'interessato, ai fini della presente procedura, elegge domicilio in _____
alla via _____ n. ____ C.A.P. _____ tel. _____
PEC _____ e prende atto che, per la ricezione di ogni
eventuale comunicazione inerente alla procedura in oggetto e/o di richieste di chiarimento e/o
integrazione della documentazione presentata, lo stesso utilizzerà la PEC.

Allega alla presente:

- fotocopia di un documento di identità del dichiarante in corso di validità;
- fotocopia del permesso di soggiorno (solo per i cittadini extracomunitari);
- documentazione rilasciata da parte della competente autorità italiana che comprova l'equivalenza del diploma conseguito all'estero;
- Altro _____.

Data

Firma

²³ Indicare la denominazione e la sede dell'ente certificatore riconosciuto, ai sensi del decreto del Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca 7 marzo 2012 (Requisiti per il riconoscimento della validità delle certificazioni delle competenze linguistico - comunicative in lingua straniera del personale scolastico) e ss.mm.ii.

Trattamento dei dati personali

Informativa resa ai sensi dell'art.13 del Regolamento UE 2016/679 ed in relazione alle informazioni di cui si entrerà in possesso, ai fini della tutela delle persone e altri soggetti in materia di trattamento di dati personali, si informa quanto segue:

I dati personali forniti sono raccolti per le finalità di gestione della presente procedura.

2. Il titolare del trattamento dati è il _____
3. Responsabile del trattamento dei dati personali è il _____ della Regione _____ che può essere contattato all'indirizzo e mail _____
4. Il trattamento dei dati avviene secondo le norme del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 e del D.Lgs. n. 196/2003 così come novellato dal D.Lgs. n. 101/2018 .
6. Oggetto del trattamento sono i dati personali e/o identificativi e non sensibili (in particolare nome, cognome, ragione sociale, indirizzo, telefono, e-mail, pec, codice fiscale, partita IVA), i dati di identificazione elettronica, in seguito anche "dati", comunicati ai fini della presente procedura.
7. Il trattamento dei dati è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici.
8. I dati forniti saranno sottoposti a trattamento sia cartaceo, sia elettronico e/o automatizzato, e saranno archiviati presso _____ della _____ competente per l'operazione, nonché inseriti nelle banche dati regionali.
9. Per quanto concerne, il trattamento dei dati ai fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, ai dati sarà applicato l'art. 89 del GDPR, e, ove sia possibile senza pregiudicare gravemente o rendere impossibile il conseguimento di tali finalità, saranno introdotte misure tecniche ed organizzative al fine di garantire il principio della minimizzazione dei dati.
10. I dati potranno essere trattati da dipendenti e collaboratori del Titolare o da eventuali Responsabili esterni del trattamento, nella loro qualità di autorizzati al trattamento e/o di amministratori di sistema.
11. Il conferimento dei dati ha natura facoltativa e si configura più esattamente come onere, nel senso che il richiedente deve rendere la documentazione ed i dati richiesti dall'Amministrazione in base alla vigente normativa.
12. Ai sensi della vigente normativa in materia di dati personali, l'interessato ha, tra gli altri, il diritto di: ottenere: la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che li riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile; l'indicazione dell'origine dei dati personali, delle finalità e modalità del trattamento, della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici, degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato, dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati; chiedere: l'accesso ai propri dati personali ed alle informazioni relative agli stessi; l'aggiornamento, ovvero la rettifica dei dati inesatti o l'integrazione di quelli incompleti; la cancellazione dei dati personali che lo riguardano (al verificarsi di una delle condizioni indicate nell'art. 17, paragrafo 1 del GDPR e nel rispetto delle eccezioni previste nel paragrafo 3 dello stesso articolo); la limitazione del trattamento dei propri dati personali (al ricorrere di una delle ipotesi indicate nell'art. 18, paragrafo 1 del GDPR); opporsi, in qualsiasi momento, in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento dei propri dati personali al ricorrere di situazioni particolari che lo riguardano; revocare il consenso in qualsiasi momento, limitatamente alle ipotesi in cui il trattamento sia basato sul consenso per una o più specifiche finalità e riguardi dati personali comuni (ad esempio data e luogo di nascita o luogo di residenza), oppure particolari categorie di dati (ad esempio dati che rivelano l'origine razziale, le opinioni politiche, le convinzioni religiose, lo stato di salute o la vita sessuale). Il trattamento basato sul consenso ed effettuato antecedentemente alla revoca dello stesso conserva, comunque, la sua

liceità; proporre reclamo a un'autorità di controllo (Autorità Garante per la protezione dei dati personali – www.garanteprivacy.it).

13. E' possibile in qualsiasi momento esercitare i propri diritti inviando: una raccomandata a/r a _____ o una PEC all'indirizzo:

Diritto di accesso

Si rimanda per l'esercizio del diritto di accesso a quanto definito dall'art. 5 del D.Lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii., e dalla ulteriore normativa vigente in materia.

Disposizioni finali

Per quanto non espressamente previsto dalla presente procedura, si rimanda alla normativa vigente in materia.

Data

Firma

Allegato 5

Modello Attestato di abilitazione
Direttore tecnico A.d.V.
Art. 2, D.M. 1432/2021

**ATTESTATO DI ABILITAZIONE**

Il Dirigente della _____
(indicare la struttura regionale o provinciale competente)

- Visto il Decreto Legislativo 23 maggio 2011, n. 79 recante "Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo, a norma dell'articolo 14 della legge 28 novembre 2005, n. 246, nonché attuazione della direttiva 2008/122/CE, relativa ai contratti di multiproprietà, contratti relativi ai prodotti per le vacanze di lungo termine, contratti di rivendita e di scambio";
- Visto l'art. 20 dell'allegato 1, del D.Lgs. 79/2011, contenente il "Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo";
- Visto l'art. 2, comma 1, del D.M. n. 1432 del 5 agosto 2021 recante "Requisiti professionali a livello nazionale dei direttori tecnici di agenzia di viaggio e turismo";
- Vista l'istanza prodotta dal richiedente e le dichiarazioni rese relativamente al possesso dei requisiti soggettivi, formativi e linguistici di cui all'art. 2 del D.M. 1432/2021, acquisite agli atti di questa struttura;
- Visto l'Attestato di Qualificazione ottenuto in data _____ e rilasciato da _____, ai sensi dell'art. 2, comma 7, lettera e) del D.M. 1432/2021 e dell'accordo sancito in Conferenza delle regioni il _____ rep. _____, all'esito del Corso di formazione autorizzato dalla Regione con provvedimento n. _____ del _____; (eventuale);
- Visto l'Attestato di Qualificazione ottenuto in data _____ e rilasciato da _____ all'esito dell'esame sostenuto in data _____ ai sensi dell'art. 2, comma 7, lettera f) del D.M. 1432/2021, e dell'accordo sancito in Conferenza delle regioni il _____ rep. _____, all'esito del Bando di abilitazione emanato dalla Regione con provvedimento n. _____ del _____ (pubblicato sul BUR n. _____ del _____); (eventuale);
- Vista l'istruttoria espletata dal responsabile del procedimento e la relativa proposta di rilascio dell'Attestato di abilitazione;

Attesta

che il/la Sig./Sig.ra _____

Nato/nata a _____ il _____

E' in possesso dei requisiti stabiliti dall'art. 2 del D.M. n. 1432 del 5 agosto 2021 e pertanto rilascia il presente attestato di abilitazione allo svolgimento dell'attività professionale di:

Direttore Tecnico di agenzia di viaggi e turismo

Il presente attestato è rilasciato ai sensi dell'art. 2, comma 1 del D.M. n. 1432 del 5 agosto 2021.

Il Dirigente

Dato a _____ il _____

sub allegato B

LINEE GUIDA REGIONALI PER L'EROGAZIONE DEI PERCORSI FORMATIVI PER "DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO", IN ATTUAZIONE DELLA LEGGE REGIONALE 30 APRILE 2019 N. 17 "DISCIPLINA DELLE AGENZIE DI VIAGGI E TURISMO" E SS.MM.II (ART. 12), DEL D.M. 5 AGOSTO 2021 E DELLE LINEE GUIDA IN MATERIA DI DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO ADOTTATE IN CONFERENZA DELLE REGIONI DEL 16 MARZO 2022

1. Descrizione della figura professionale

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

Referenziazioni statistiche

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
ATLANTE NAZIONALE DEL LAVORO E DELLE QUALIFICAZIONI	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 DELLA QUALIFICAZIONE	5 (tale riferimento è indicativo in attesa di attribuzione formale sulla base della procedura di referenziazione di cui al DIM 8 gennaio 2018)

L'abilitazione all'esercizio dell'attività di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo è rilasciata previo accertamento del possesso dei requisiti soggettivi, formativi e linguistici stabiliti dal decreto del Ministro del turismo 5 agosto 2021 (Requisiti professionali a livello nazionale dei direttori tecnici delle agenzie di viaggio e turismo)."

2. Destinatari dei corsi di formazione

I corsi di formazione per la qualificazione di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo di cui all'articolo 2 del DM n. 1432 del 5 agosto 2021 sono rivolti ai soggetti interessati a ottenere l'abilitazione all'esercizio dell'attività. L'abilitazione è rilasciata dalle Regione previo accertamento del possesso di determinati requisiti soggettivi, formativi e linguistici, ed è valida su tutto il territorio nazionale.

3. Requisiti di accesso al corso

Ai fini dell'accesso 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.

Prima dell'iscrizione al corso **sarà cura dell'ente di formazione informare l'interessato** che, per ottenere l'attestato di abilitazione di Direttore Tecnico di agenzia di viaggi e turismo che sarà rilasciato dalla Regione o Provincia autonoma, oltre al superamento dell'esame finale, sarà necessario essere in possesso degli ulteriori requisiti di cui all'art. 2 del DM n. 1432/2021 e, segnatamente, dei requisiti soggettivi di:

- 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

- 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, 12 dell'università e della ricerca 7 marzo 2012 (Requisiti per il riconoscimento della validità delle certificazioni delle competenze linguistico - 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 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

Il possesso delle certificazioni attestanti i "requisiti formativi" e i "requisiti linguistici" si intende alla data di iscrizione al corso di formazione ed è cura dell'organismo formativo conservarne la dovuta dimostrazione ai fini dei controlli da parte dell'amministrazione.

4. Casi di esenzione dal percorso formativo e dall'esame

Sono esentati dall'obbligo di frequenza del percorso formativo e dall'esame coloro che sono in possesso di:

- a) un titolo di studio, post diploma di istruzione di secondo grado, rilasciato da Istituto Tecnico Superiore ad indirizzo turistico;
- b) diploma di laurea magistrale con riferimento alla Classe LM49 - Progettazione e gestione dei sistemi turistici ed equipollenti rilasciato da un'università statale o legalmente riconosciuta o parificata;
- c) Master universitario in ambito turistico;
- d) Dottorato presso un'università statale o legalmente riconosciuta o parificata in ambito turistico.

5. Articolazione del percorso

La durata del percorso è di 600 ore di cui almeno 180 ore di stage.

Il 50% del monte ore teorico (210 ore) può essere erogato in modalità FAD (Formazione a distanza/e-learning) conformemente alle vigenti Linee guida in materia, di cui almeno 168 ore in modalità sincrona e al massimo 42 ore in modalità asincrona.

Il percorso formativo si articola in tre moduli:

MODULO	DENOMINAZIONE	DURATA	Competenze di Riferimento
MODULO A	Assistenza e consulenza turistica	120 ore	COMPETENZA 1 Erogare il servizio di consulenza turistica COMPETENZA 2 Fornire assistenza turistica
MODULO B	Gestione aziendale dell'agenzia di viaggi e turismo	180 ore	COMPETENZA 2 Fornire assistenza turistica COMPETENZA 3 Effettuare la gestione di

			un'agenzia di viaggi e turismo
MODULO C	Promozione dell'agenzia di viaggi e turismo e marketing turistico	120 ore	COMPETENZA 4 Effettuare la promozione dell'attività dell'agenzia di viaggi e turismo
STAGE		180 ore	
TOTALE		600 ore	

Lo stage è da svolgere prioritariamente presso agenzie di viaggio o tour operator ovvero, in carenza, presso strutture pertinenti (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 nazionali del 16.3.2022¹, di cui **all'Allegato 1** al presente atto.

6. Soggetti attuatori

I corsi di formazione di cui al presente atto sono erogati da organismi formativi accreditati ai sensi della D.G.R. 195/2012 e s.m.i. e DGR n.1474 del 2 agosto 2018 e DGR n.358 del 26 febbraio 2019 e s.m.i. e/o specificamente autorizzati ai sensi del quadro normativo vigente.

Tutti i percorsi formativi erogati dai soggetti di cui sopra dovranno essere previamente riconosciuti e autorizzati dalla Regione. In particolare, trattasi principalmente di interventi formativi autonomamente finanziati, la cui autorizzazione e gestione compete alla Regione Puglia - Sezione Formazione, sulla base delle disposizioni adottate con DGR 29 maggio 2018, n. 879.

7. Formatori

I formatori devono essere in possesso di adeguata e specifica preparazione teorica e/o pratica. Almeno il 70% delle attività di docenza deve essere erogato da esperti con almeno 5 anni di esperienza nell'attività professionale oggetto di insegnamento. I docenti delle materie teoriche dovranno essere in possesso di titolo di laurea coerente con l'oggetto dell'insegnamento ovvero di titolo di istruzione superiore di secondo grado e abilitazione all'insegnamento della materia.

8. Riconoscimento crediti formativi

In coerenza con le normative vigenti in materia, potranno essere riconosciuti crediti formativi a coloro che intendano accedere al corso per direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo al fine di valorizzare le competenze da questi comunque acquisite attraverso esperienza professionale e/o titoli pregressi.

¹ Linee guida in materia di "Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo" (22/48/CR10/C16-C17) adottate in Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome del 16/03/2022.

Le modalità operative per la procedura di riconoscimento e quantificazione del credito formativo, da espletare nella fase di iscrizione al percorso, saranno definite con successivo provvedimento della Sezione Formazione.

Il credito non potrà, comunque superare il 50% del monte ore complessivo del percorso.

9. Attestazione di frequenza in esito al percorso formativo

Nello svolgimento del percorso formativo, il soggetto attuatore dovrà garantire l'attuazione di periodiche verifiche dell'apprendimento.

Ai fini dell'accesso all'esame finale, sarà rilasciato un attestato di frequenza a coloro che avranno frequentato almeno l'80% delle ore complessive e conseguito positivamente le verifiche in itinere dell'apprendimento relativamente alle ore frequentate.

10. Esame finale

Per conseguire l'abilitazione è previsto un esame finale volto a verificare l'acquisizione delle competenze tecnico professionali della figura, intese come obiettivi di apprendimento del corso; esso è organizzato dall'ente di formazione che ha curato il corso ed è gestito secondo i principi di trasparenza e tracciabilità delle procedure ai sensi del decreto legislativo n.13 del 16 gennaio 2013. 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

Le modalità di espletamento dell'esame sono definite in coerenza con l'Allegato 2 all'Accordo in Conferenza delle Regioni e Province Autonome di Trento e Bolzano del 16.3.2022.

La nomina delle commissioni d'esame, la gestione degli esami di abilitazione e la procedura di rilascio degli attestati di Qualificazione e degli attestati di Abilitazione compete alla Sezione Turismo e Internazionalizzazione, sulla base di specifiche proprie disposizioni.

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 Allegato 2 all'Accordo in Conferenza delle Regioni e Province Autonome di Trento e Bolzano e le specifiche indicazioni che saranno fornite con successivo provvedimento regionale. Il mancato superamento dell'esame finale non consente il rilascio dell'Attestato di qualificazione.

La procedura relativa al rilascio delle abilitazioni professionali per titoli in base al combinato disposto dell'art. 2, commi 1, 2, 3, 4, e 7 con riferimento alle lettere da a) a d) del D.M. 1432/2021 sarà gestita dalla struttura regionale competente in materia di turismo (Sezione Turismo e Internazionalizzazione), sulla base di specifiche proprie disposizioni.

La disciplina della procedura di abilitazione sulla base dell'esperienza professionale acquisita, ai sensi dell'art. 29 del D.lgs. 206/2007 sarà definita dalla struttura regionale competente in materia di turismo (Sezione Turismo e Internazionalizzazione) con proprio atto.

11. Disposizioni transitorie

Le presenti disposizioni si applicano ai procedimenti abilitativi avviati successivamente all'entrata in vigore del DM n. 1432 del 5 agosto 2021. Restano valide ed efficaci le abilitazioni all'esercizio dell'attività di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo precedentemente conseguite in base a disposizioni regionali entro i limiti previsti dalle precedenti disposizioni.

ALLEGATO 1 - ARTICOLAZIONE IN COMPETENZE, CONOSCENZE E ABILITA' DEL PERCORSO FORMATIVO

COMPETENZA 1

Erogare il servizio di consulenza turistica

CONOSCENZE	ABILITA'
Elementi di diritto civile/commerciale/penale	Applicare la normativa nazionale e comunitaria relativa al settore turistico
Elementi di legislazione turistica	Applicare le tipologie contrattuali a rilevanza turistica (viaggio, noleggio, trasporto...)
Elementi di geografia del turismo	Applicare criteri di pianificazione degli itinerari
Principi e strumenti di analisi del mercato del turismo	Applicare criteri di selezione degli itinerari
Normativa sui trasporti	Applicare metodologie per definire le caratteristiche di pacchetti turistici
Nozioni sui titoli di viaggio	Applicare metodologie di analisi della ricettività alberghiera
Principi di tecnica turistica	Applicare tecniche per l'analisi del mercato turistico
Elementi di processi organizzativi dei pacchetti turistici	Applicare tecniche di analisi della domanda di servizi turistici
Principali procedure operative per la individuazione dei fornitori	Definire tariffe, listini prezzo e promozioni
Principali tecniche di negoziazione per la gestione dei fornitori	Applicare procedure per contattare ambasciate e consolati
Elementi di tecniche di <i>pricing</i>	Applicare criteri di selezione fornitori

COMPETENZA 2

Fornire assistenza turistica

CONOSCENZE	ABILITA'
Nozioni in materia di tutela del consumatore	Applicare gli elementi contrattuali per la tutela del consumatore
Nozioni di normativa, tipologie e forme di commercio elettronico	Applicare la normativa in materia di commercio elettronico
Elementi di normativa in materia di tutela della privacy	Applicare le tipologie di commercio elettronico
Elementi delle procedure per la presentazione di reclami	Applicare la normativa sulle assicurazioni turistiche (annullamento del viaggio/responsabilità dell'agenzia di viaggi)
Elementi di <i>customer care</i>	Applicare procedure di gestione reclami
Elementi di normativa sulle assicurazioni turistiche	Applicare modalità di compilazione documenti di viaggio
Procedure per la prenotazione di servizi di trasporto e soggiorno	Applicare procedure per la gestione della documentazione di viaggio
Principali vettori di trasporto e modalità di prenotazione	Applicare procedure di prenotazione servizi turistici
Gamma di prodotti/servizi in vendita	Applicare tecniche di interazione col cliente
Nozioni di qualità del servizio - <i>customer satisfaction</i>	Applicare modalità d'uso dei diversi sistemi di pagamento
	Applicare tecniche di informazione dell'offerta turistica
	Applicare le procedure di qualità del servizio

	Applicare tecniche di interazione col cliente Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni)
--	--

COMPETENZA 3**Effettuare la gestione di un'agenzia di viaggi e turismo**

CONOSCENZE	ABILITA'
Normativa delle agenzie di viaggio Elementi di organizzazione aziendale Principi e strumenti per la realizzazione di un piano aziendale Elementi di gestione delle risorse umane Elementi di psicologia del lavoro Elementi di normativa su tutela della salute e sicurezza dei lavoratori Elementi di contabilità aziendale Elementi di informatica Strumenti per la valutazione dei risultati Principi di contabilità (budget/bilancio)	Applicare tecniche di gestione del personale Applicare tecniche per la selezione/formazione/valutazione del personale Applicare modalità di coordinamento del lavoro Applicare metodi per la valutazione delle prestazioni Applicare tecniche di pianificazione delle attività Applicare tecniche di motivazione risorse umane Applicare tecniche di budgeting Utilizzare software gestione commerciale Redigere budget/bilancio Applicare tecniche del lavoro di rete

COMPETENZA 4**Effettuare la promozione dell'attività dell'agenzia di viaggi e turismo**

CONOSCENZE	ABILITA'
Elementi di marketing Modelli teorici di comunicazione Principi di psicologia della comunicazione e della vendita Tecniche e canali di promozione dei servizi di agenzia Software applicativi e internet Elementi di marketing turistico Strategie di vendita	Applicare tecniche di definizione obiettivi di vendita Applicare tecniche di segmentazione della clientela Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività Programmare iniziative di customer care Applicare tecniche di comunicazione, promozione e commercializzazione dei servizi offerti (per mettere in atto strategie promozionali) Predisporre materiali informativi Applicare tecniche di interazione col cliente (es. visual merchandising)