



Direttore Tecnico

Dove e come lavora

Ogni agenzia di viaggi o tour operator deve per legge avere un Direttore Tecnico (L.R. 4 novembre 2002, n. 33 art. 77 e 78 e ss. mm. ii.) cioè un soggetto esplicitamente preposto alla conduzione dell'attività tecnica con precise responsabilità relativamente alla gestione tecnica delle operazioni svolte.

Cosa fa

Il Direttore Tecnico è il soggetto responsabile della conduzione aziendale e svolge mansioni di natura tecnico-specialistica concernente la produzione, l'organizzazione o l'intermediazione di viaggi e di altri prodotti turistici; opera, dunque, al fine di garantire la massima professionalità delle prestazioni erogate dall'agenzia. In particolare, il Direttore Tecnico elabora le strategie aziendali e le politiche finanziarie, gestionali e di marketing, definisce gli obiettivi aziendali e pianifica i servizi offerti, gestisce e promuove la vendita dei servizi. Garantisce, inoltre, il fatturato verificando costantemente la contabilità aziendale e le politiche dei prezzi, organizza e coordina il lavoro del personale e ne cura la formazione.

Il Direttore Tecnico può svolgere mansioni proprie di aree funzionali diverse, da mansioni di natura direttiva ad altre più direttamente operative, di creazione e commercializzazione di prodotti e servizi di viaggi e turismo. Siamo, quindi, davanti ad una figura professionale che si caratterizza in modi diversi a seconda delle dimensioni, dei modelli organizzativi e della specializzazione dell'agenzia. Infatti, in linea di massima, qualora l'agenzia faccia parte di un gruppo, il ruolo del Direttore Tecnico è quello di gestire e organizzare il personale e mettere in atto le strategie del gruppo. Se, invece, l'agenzia è a gestione autonoma ne definisce le strategie finanziarie e gestionali, di marketing e di sviluppo.

Formazione

Per esercitare le funzioni di Direttore Tecnico, bisogna essere iscritti nell'Albo provinciale dei Direttori Tecnici delle agenzie di viaggio e turismo, dopo aver superato l'esame di idoneità bandito dalla provincia su cui è insediata l'agenzia. Per accedere all'esame bisogna aver lavorato almeno tre anni presso agenzie di viaggio e turismo, oppure sei mesi per coloro che sono in possesso di diploma universitario in Economia del Turismo. Non è richiesto alcun periodo per chi è in possesso di attestato relativo a corsi di specializzazione post-universitaria in Economia e Gestione del Turismo.

Competenze tecniche

Il Direttore Tecnico deve possedere conoscenze di tecniche turistiche, di amministrazione e organizzazione delle agenzie di viaggio e turismo, di legislazione turistica e di geografia turistica. È, comunque, indispensabile la padronanza dei fenomeni economici e giuridici che caratterizzano e condizionano il settore dell'industria turistica e dei trasporti, abbinata ad una approfondita conoscenza dei modelli di consumo e delle motivazioni sociopsicologiche del turista-cliente. A tal fine il Direttore Tecnico deve possedere un'accurata preparazione in economia delle imprese turistiche e dei trasporti, in tecniche di formazione del bilancio e del prezzo, in marketing turistico, in management delle imprese di intermediazione turistica, in management finanziario, in



organizzazione del lavoro e gestione del personale, in tecnica pubblicitaria e delle pubbliche relazioni nel turismo, in psicologia e sociologia del consumatore dei prodotti turistici. Deve, inoltre, conoscere i principi giuridici e le fonti normative che regolano l'attività delle imprese di produzione, organizzazione ed intermediazione.

Competenze digitali e linguistiche

Il Direttore Tecnico deve possedere per legge la conoscenza di due lingue straniere. Deve, inoltre, possedere competenze digitali da utilizzatore esperto dovendo adoperare specifici software per le agenzie di viaggi.

Note

In realtà, quella del Direttore Tecnico non è una vera e propria figura professionale quanto piuttosto una "funzione/carica" (abilitata) molto spesso ricoperta dal Titolare o affidata ad una delle figure professionali di responsabilità impiegate nell'Area Tecnica come per esempio al Responsabile dell'Agenzia Viaggi o al Responsabile della Programmazione Turistica, ma anche, soprattutto nelle strutture più grandi, a una delle figure di responsabilità impiegate nell'Area Amministrativa o Commerciale e Marketing (generalmente un socio dell'agenzia) se non ad un componente del Consiglio di Amministrazione. Quindi, quando la qualifica è posseduta dal Titolare le funzioni svolte sono di tipo direzionale; in questo caso si tratta del soggetto al vertice dell'organizzazione aziendale, responsabile delle scelte che definiscono la politica dell'agenzia e, quindi, dei processi di pianificazione, organizzazione, decisione, controllo e valutazione finalizzate alla sua attuazione. Quando, invece, la qualifica non è posseduta dal Titolare le funzioni svolte sono, di fatto, minori in quanto gli rimangono estranee tutte le funzioni di programmazione strategica limitandosi, a seconda della specifica figura professionale che possiede la qualifica, ad attività che possono andare dalla messa in atto delle strategie aziendali, alla gestione e organizzazione del personale, ad attività di promozione e vendita o attività di programmazione turistica e di front office.

Per approfondire

Quaderno PHAROS n. 26/2019 "Attività e professionalità nel comparto turistico veneto".