

# **NORME PER LA PARTECIPAZIONE ALLE PROVE DI ESAME PER L'ACCERTAMENTO DELLA IDONEITA' ALL'ESERCIZIO DELLA PROFESSIONE DI DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGI O DI RAPPRESENTANTE DI ASSOCIAZIONI (art.90 L.R. 42/2000)**

## **Art.1**

Ente preposto allo svolgimento dell'esame

Le Province di Arezzo, Firenze, Grosseto, Livorno, Lucca, Massa Carrara, Pisa, Pistoia, Prato, Siena e il Circondario Empolese Valdelsa in conformità di quanto disposto dalla Regione Toscana con propria L.R. n.42/00 e Deliberazione G.R.T. n.401 del 13.04.01 pubblicata sul B.U.R.T. n.19 del 29.05.01 parte II sezione I, sulla base degli accordi sottoscritti, hanno designato la Provincia di Lucca a svolgere gli esami per Direttore Tecnico di Agenzia di Viaggi, con valenza sul territorio della Regione Toscana.

## **Art.2**

Domanda di esame

1) La domanda di esame, presentata alla Provincia o al Circondario Empolese Valdelsa, deve indicare il possesso del diploma di scuola media superiore, la seconda lingua compresa tra francese tedesco e spagnolo nella quale il candidato intende essere esaminato, l'ubicazione della sede ove sarà svolta l'attività.

2) Le domande di ammissione all'esame dovranno essere intestate e fatte pervenire alla Provincia o al Circondario Empolese Valdelsa dove ha sede la costituenda Agenzia, ovvero ove ha sede l'Agenzia che designa o l'Associazione di cui all'art.9 della citata L.R. 42/00.

## **Art.3**

Ammissibilità – Criteri - Prove

Il Presidente della Commissione decide sull'ammissibilità delle domande presentate, fissa il calendario delle prove e procede a darne comunicazione agli interessati. La Commissione stabilisce i criteri di valutazione delle prove; ha facoltà di stabilire, qualora il numero dei candidati lo renda necessario, il ricorso ad una preselezione scritta, col ricorso a quesiti con risposta chiusa, sulle materie di esame.

## **Art.4**

Concorso spese

Ai sensi dell'art.89 comma 5 alla Provincia di Lucca dovrà essere corrisposta la somma di Euro 155,00 quale concorso spese per l'espletamento delle prove da versare tramite C.C.P. n.11771557 intestato a AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE DI LUCCA – SERVIZIO TESORERIA C/O RICEVITORIA PROVINCIALE – P.zza San Giusto, 10 – specificando la causale del versamento: “esame abilitazione direttore tecnico agenzia di viaggio e turismo”.

## **Art.5**

Materie di esame

### **1.Tecniche dell'amministrazione delle agenzie**

- 1.1. Ragioneria e contabilità aziendale: costi e ricavi, contabilità elementare, piano dei conti, bilancio, contabilità forfettaria
- 1.2. La gestione finanziaria: finanziamenti interni ed esterni.
- 1.3. Rapporti con gli istituti di credito: servizi bancari, bollettino dei cambi, valutarie.
- 1.4. Legislazione tributaria: le imposte dirette nelle aziende individuali, società di persone e di capitali; il regime IVA nelle agenzie di viaggi.
- 1.5. Organizzazione e legislazione del lavoro: il contratto di lavoro, varie forme di assunzioni, i libri obbligatori, gli elementi della retribuzione, risoluzione del rapporto di lavoro.

## **2. Organizzazione dei servizi di agenzia**

- 2.1. Strutture organizzative delle Agenzie di viaggi.
- 2.2. Il personale delle Agenzie di viaggi
- 2.3. I prodotti delle Agenzie di viaggi: i servizi turistici
- 2.4. L'organizzazione di viaggio: struttura e preventivo
- 2.5. Il contratto di viaggio
- 2.6. Le assicurazioni: principali compagnie assicuratrici; contratto di assicurazione; rischi del turista; premi; l'annullamento del viaggio sotto il profilo assicurativo; responsabilità delle Agenzie di viaggi.
- 2.7. La prenotazione dei servizi: Convenzione e accordi internazionali nei rapporti con le strutture ricettive.
- 2.8. La vendita delle biglietteria.
- 2.9. Formalità doganali e norme valutarie.

## **3. Tecnica dei trasporti**

- 3.1. Il trasporto aereo: la regolamentazione del trasporto aereo e gli Organismi Internazionali; le convenzioni e gli accordi internazionali; prenotazione e pratiche di imbarco; le tariffe aeree, normative giuridiche nel trasporto aereo; i servizi charter.
- 3.2. Il trasporto ferroviario nazionale: la rete, i treni e i servizi, la prenotazione; disposizioni normative e tariffarie; i servizi complementari.
- 3.3. Il trasporto ferroviario internazionale: gli accordi internazionali; i servizi internazionali, procedure e disposizioni tariffarie.
- 3.4. Trasporto marittimo: servizi di traghetti nazionali e internazionali, la crociera, il prezzo, il personale di bordo.
- 3.5. Il trasporto su gomma: servizi ordinari e da Gran Turismo; servizi di noleggio, servizi di locazione auto, strade e autostrade in Italia e in Europa.

## **4. Le strutture ricettive**

- 4.1. Classificazione alberghiera nazionale e internazionale.
- 4.2. Classificazione tipologica.
- 4.3. Dimensioni alberghiere e tendenze evolutive.
- 4.4. Servizi alberghieri in Italia e all'estero.
- 4.5. La prenotazione dei servizi alberghieri
- 4.6. Il contratto d'albergo; il contenuto del contratto; la caparra, la responsabilità dell'albergatore.

## **5. Tecnica commerciale del turismo**

- 5.1. L'aspetto economico del turismo; il mercato turistico; domanda, offerta e flussi turistici;
- 5.2. Il patrimonio turistico; l'intervento pubblico nel turismo; la politica comunitaria.
- 5.3. Il marketing turistico; gli strumenti del marketing; la politica del prodotto e la politica del prezzo; le strategie comunicative: promozione, pubblicizzazione del prodotto turistico e dell'immagine turistica; la politica della commercializzazione del prodotto.

- 5.4. Elementi di statistica per il turismo
- 5.5. Le forme del turismo: d'affari, congressuale, balneare, montano, d'arte, termale, agriturismo.
- 5.6. Informatica e telematica nel settore turistico.

## **6. Elementi di diritto commerciale**

- 6.1. La nozione di imprenditore, L'imprenditore commerciale.
- 6.2. L'azienda, l'avviamento commerciale e la tutela della concorrenza
- 6.3. La ditta e il marchio
- 6.4. Le società
- 6.5. Il contratto. Requisiti del contratto. Gli effetti del contratto. L'invalidità del contratto e la rescissione.
- 6.6. Forme e mezzi di pagamento: assegni, giroconto, carte di credito, traveller's ed eurocheques, ecc.
- 6.7. Il fallimento

## **7. Legislazione**

- 7.1. La legge quadro sul turismo. L'organizzazione pubblica relativa al turismo. Le funzioni degli Enti territoriali ENIT,ACI,CAI, APT e Enti privati nel settore turismo.
- 7.2. L'impresa turistica. Le strutture ricettive. La disciplina delle imprese alberghiere. La disciplina delle strutture extra alberghiere, classificazione, autorizzazioni, prezzi, vincolo di destinazione. La legislazione sull'agriturismo.
- 7.3. La disciplina amministrativa delle Agenzie di viaggi. Il contratto di viaggio, i viaggi e le vacanze "tutto compreso".

## **8. Geografia turistica**

- 8.1. Geografia generale ed economica di Europa, Asia, Africa, America e Oceania.
- 8.2. La climatologia: i climi del mondo.
- 8.3. Il concetto di risorsa turistica: individuazione delle attrattive turistiche nei vari paesi
- 8.4. Cenni di profilassi sanitari per i viaggi all'estero, l'assistenza sanitaria, i rischi secondo le condizioni climatiche e secondo l'assunzione di cibi; le grandi malattie (malaria, tifo, colera, febbre gialla).

## **9. Lingue straniere**

- 9.1. Lingua inglese
- 9.2. Altra lingua a scelta del candidato tra: francese, tedesco e spagnolo.

### Art.6

#### Svolgimento prove di esame

La prova di esame consiste in un numero di domande sufficienti ad accertare la competenza del candidato in tutte le materie di esame; al termine di ogni prova la Commissione provvede alla valutazione del candidato ed esprime il proprio giudizio con una valutazione sintetica di idoneità o non idoneità. Al termine di ogni seduta viene esposto, in luogo ben visibile, nella sede dell'esame, l'elenco dei candidati esaminati, con il risultato delle prove sostenute, firmato dal Presidente e dal Segretario della Commissione. La sede, il giorno e l'ora della prova di esame saranno comunicati ai candidati mediante lettera raccomandata, con avviso di ricevimento, almeno 10 giorni prima della data fissata.

### Art.7

#### Rilascio attestato di idoneità

La Provincia di Lucca rilascia a chi ha superato positivamente l'esame un attestato di idoneità.