

DELIBERAZIONE 10 febbraio 2020, n. 119

**L.R. 86/2016, articolo 95, comma 3. Materie d'esame e procedure e modalità per l'effettuazione delle prove per acquisire l'idoneità alla qualifica di direttore tecnico di agenzia di viaggio - Revoca DGR n. 10 del 7 gennaio 2019.**

LA GIUNTA REGIONALE

Visto l'articolo 94 della legge regionale 20 dicembre 2016 n. 86 "Testo unico del sistema turistico regionale", che dispone che il titolare di agenzia di viaggio o il rappresentante legale in caso di società o, in loro vece, il preposto, deve essere in possesso della qualifica di direttore tecnico di agenzia di viaggio;

Visto, in particolare, il comma 1 del citato articolo 94, che prevede che la qualifica di direttore tecnico si ottiene alternativamente al ricorrere di una delle seguenti ipotesi:

- a) sussistenza di adeguate conoscenze o capacità professionali, come definite nel regolamento in conformità alle disposizioni statali vigenti;
- b) superamento dell'esame di cui all'articolo 95 o dell'equivalente esame previsto dalle leggi delle altre regioni;

Visto altresì il comma 1 lettera b) dell'articolo 97 della l.r. 86/2016, il quale prevede che il soggetto che assume la responsabilità organizzativa delle attività di un'associazione senza scopo di lucro che organizza viaggi sia in possesso della qualifica di direttore tecnico;

Richiamato il comma 1 dell'articolo 95 della l.r. 86/2016, ai sensi del quale possono presentare domanda per sostenere l'esame coloro i quali:

- sono designati da parte di un titolare di un'agenzia di viaggio o di un rappresentante legale di un'associazione senza scopo di lucro che organizza viaggi;
- sono rappresentanti legali di un'associazione senza scopo di lucro che organizza viaggi;
- intendono aprire una nuova agenzia di viaggio;

Visto il comma 2 dell'articolo 95, ai sensi del quale per l'ammissione all'esame di idoneità è necessario che il candidato sia in possesso del diploma di scuola secondaria di secondo grado;

Visto altresì il comma 5 dell'articolo 95, il quale prevede che chi ha superato positivamente l'esame consegue un attestato di idoneità rilasciato dalla Regione;

Considerato altresì che, ai sensi del comma 4 dell'articolo 95, la Regione espleta le prove d'esame almeno ogni quattro mesi, qualora vi siano domande pendenti;

Visto il comma 3 dell'articolo 95, che prevede che la Giunta regionale, con propria deliberazione, specifichi le materie d'esame e determini le modalità per l'effettuazione delle prove al fine di acquisire l'idoneità alla qualifica di direttore tecnico di agenzia di viaggio;

Vista la propria deliberazione n.10 del 7 gennaio 2019, con la quale si è dato attuazione al precitato comma 3 dell'articolo 95;

Ritenuto opportuno adeguare alcune disposizioni della citata DGR n.10/2019 con riguardo alle procedure e modalità di effettuazione delle prove, in particolare introducendo la prova scritta, precedentemente non prevista, lasciando inalterato l'elenco delle materie d'esame;

Ritenuto altresì opportuno, per chiarezza espositiva, riadottare integralmente l'atto revocando quello precedente;

Visto il parere favorevole del CD espresso nella seduta del 6 febbraio 2019;

A voti unanimi

DELIBERA

1. Di stabilire le materie d'esame per acquisire l'idoneità alla qualifica di direttore tecnico di agenzia di viaggio, in allegato "A" al presente atto, parte integrante e sostanziale del medesimo.

2. Di stabilire riguardo alla commissione esaminatrice:

2.1 E' composta dai seguenti membri:

- a) un rappresentante della Regione (anche esterno all'amministrazione), con funzione di presidente;
- b) un esperto di amministrazione aziendale;
- c) un esperto di legislazione turistica;
- d) un esperto di economia turistica.

2.2 I membri della commissione e i relativi supplenti sono nominati con decreto del direttore della struttura regionale competente.

2.3 Il presidente della commissione è assistito da un segretario, esterno alla commissione, designato dal presidente.

3. Di determinare riguardo all'esame:

3.1 Il dirigente della struttura regionale competente provvede all'indizione dell'esame, pubblicando il relativo avviso.

3.2 La commissione cura ogni adempimento necessario all'espletamento dell'esame; decide sull'ammissibilità delle domande presentate; fissa il calendario delle prove; procede alle comunicazioni di rito.

3.3 L'esame consiste in:

a) una prova scritta, sotto forma di questionario a risposta multipla;

b) una prova orale, atta ad accertare la competenza del candidato su ogni materia d'esame e comprensiva di una simulazione della costruzione di un pacchetto turistico.

3.4 La commissione stabilisce i criteri di valutazione delle prove.

3.5. Possono accedere alla prova orale i candidati che hanno superato la prova scritta.

3.6 Al termine della prova orale la commissione provvede alla valutazione del candidato ed esprime il proprio giudizio con una valutazione sintetica di idoneità o non idoneità. In caso di parità prevale il voto del presidente.

4. Di determinare riguardo all'idoneità:

4.1 Il dirigente della struttura regionale competente,

acquisiti i verbali dalla commissione esaminatrice, approva l'elenco degli idonei e rilascia ai medesimi l'attestato di idoneità.

5. Di revocare la propria deliberazione n. 10 del 7 gennaio 2019.

Il presente atto è pubblicato integralmente sul BURT, ai sensi degli articoli 4, 5 e 5 bis della l.r. 23/2007 e sulla banca dati degli atti amministrativi della Giunta regionale, ai sensi dell'art. 18 della medesima l.r. 23/2007.

*Segreteria della Giunta*  
*Il Direttore Generale*  
Antonio Davide Barretta

SEGUE ALLEGATO

Allegato A

### **Materie d'esame per direttore tecnico di agenzia di viaggi**

- 1) Amministrazione di agenzia
  - 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.
  - 1.4 Legislazione tributaria: le imposte dirette nelle imprese individuali, nelle società di persone e di capitali; il regime IVA nelle agenzie di viaggio. La fatturazione elettronica.
  - 1.5 Organizzazione e legislazione del lavoro: il contratto di lavoro, forme del rapporto, i libri obbligatori, gli elementi della retribuzione, risoluzione del rapporto di lavoro.
  - 1.6 Il personale delle agenzie di viaggio.
  
- 2) Organizzazione e gestione dei servizi di agenzia
  - 2.1 Strutture organizzative delle agenzie di viaggio.
  - 2.2 Le Online Travel Agency (OTA).
  - 2.3 Forme di collaborazione tra agenzie: networking; franchising.
  - 2.3 Management e marketing strategico per l'agenzia di viaggi.
  - 2.4 I prodotti delle agenzie di viaggio; l'organizzazione e la vendita dei servizi turistici e del pacchetto turistico.
  - 2.5 L'organizzazione del viaggio: struttura e preventivo.
  - 2.6 Il contratto di viaggio.
  - 2.7 Le assicurazioni: contratto di assicurazione; rischi del turista; premi; annullamento del viaggio sotto il profilo assicurativo; responsabilità delle agenzie di viaggio.
  - 2.8 La prenotazione dei servizi: convenzioni e accordi internazionali nei rapporti con le strutture ricettive.
  - 2.9 La vendita della biglietteria.
  - 2.10 Formalità doganali e norme valutarie.
  
- 3) Tecnica dei trasporti
  - 3.1 Il trasporto aereo: la regolamentazione del trasporto aereo; gli organismi internazionali; le convenzioni e gli accordi internazionali; la prenotazione e le pratiche di imbarco; le tariffe aeree; i servizi charter. I principali Global Distribution System (GDS) ed i sistemi distributivi di biglietteria aerea.
  - 3.2 Il trasporto ferroviario: la rete, i treni, la prenotazione; le disposizioni tariffarie; i servizi complementari; gli accordi internazionali; i servizi internazionali.
  - 3.3 Il trasporto marittimo: servizi di traghetti nazionali e internazionali; la crociera; il personale di bordo.
  - 3.4 Il trasporto su gomma: servizi ordinari e da Gran Turismo; servizi di noleggio di veicoli a motore; rete stradale e autostradale in Italia e in Europa.

#### 4) Disciplina delle strutture ricettive

- 4.1 Classificazione alberghiera nazionale ed internazionale.
- 4.2 Classificazione tipologica delle strutture ricettive.
- 4.3 La classificazione delle strutture ricettive nella normativa della Regione Toscana.
- 4.4 Tendenze evolutive dell'offerta ricettiva.
- 4.5 Servizi alberghieri in Italia e all'estero.
- 4.6 La prenotazione dei servizi alberghieri.
- 4.7 Il contratto d'albergo; il contenuto del contratto; la caparra; la responsabilità dell'albergatore.

#### 5) Economia e marketing 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 eurounitaria.
- 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 di commercializzazione del prodotto.
- 5.4 Le forme del turismo: d'affari, congressuale, balneare, montano, d'arte, termale, rurale e religioso.
- 5.5 Elementi di statistica turistica.
- 5.6 Informatica e telematica nel settore turistico.
- 5.7 Promozione e commercializzazione dei servizi e dei pacchetti turistici tramite il web.

#### 6) Elementi di diritto commerciale

- 6.1 La nozione di imprenditore. L'imprenditore commerciale.
- 6.2 Le società.
- 6.3 L'azienda; l'avviamento commerciale.
- 6.4 La ditta e il marchio.
- 6.5 La tutela della concorrenza.
- 6.6 Il contratto. Requisiti del contratto. Effetti del contratto. Nullità, annullabilità, rescissione e risoluzione.
- 6.7 Forme e mezzi di pagamento nelle transazioni commerciali.
- 6.8 L'insolvenza e il fallimento.

#### 7) Legislazione turistica

- 7.1 La legislazione statale. L'organizzazione pubblica relativa al turismo. L'Agenzia Nazionale del Turismo-ENIT.
- 7.2 La legislazione della Regione Toscana (Testo unico e Regolamento di attuazione). Le funzioni degli Enti territoriali e di Toscana Promozione Turistica.
- 7.3 L'impresa turistica. Le strutture ricettive. La disciplina delle strutture alberghiere. La disciplina delle strutture extra-alberghiere. La classificazione. I prezzi. La disciplina dell'agriturismo.
- 7.4 La disciplina delle agenzie di viaggi. Il contratto di viaggio. I servizi turistici. Il pacchetto turistico.
- 7.5 Il quadro normativo per le Online Travel Agency (OTA).

8) Geografia turistica

8.1 Geografia generale ed economica.

8.2 Le principali mete turistiche: in Italia, in Europa, nel Mondo.

8.3 Climatologia.

8.4 Il concetto di risorsa turistica: individuazione delle attrattive turistiche nei vari paesi.

8.5 Cenni di profilassi sanitari per i viaggi all'estero, l'assistenza sanitaria; i rischi secondo le condizioni climatiche e secondo l'assunzione di cibi.