



## REGIONE BASILICATA

D.P.G.R. N° 234

**Oggetto:** la L.R. n. 8 del 29/03/1999, recante: "Disciplina delle Attività di Organizzazione ed Intermediazione di Viaggi e Turismo"- Indizione prove d'esame per il conseguimento dell'idoneità all'esercizio della professione di Direttore Tecnico di Agenzia di Viaggio e Turismo.

### IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA REGIONALE

VISTA la L.R. n. 8 del 29/03/1999, recante: "Disciplina delle Attività di Organizzazione ed Intermediazione di Viaggi e Turismo";

VISTO l'articolo 16 della predetta L.R. n. 8/1999, ai sensi del quale, il Presidente della Giunta Regionale indice, con proprio Decreto, almeno una volta ogni due anni, le prove d' esame finalizzate a verificare il possesso dei requisiti professionali per l' esercizio dell' attività di Direttore tecnico di agenzia di viaggi e turismo;

RITENUTO di dover indire le predette prove d' esame in considerazione del decorso del termine previsto dall' art. 16 della L.R. n. 8/1999;

Tutto ciò premesso,

### DECRETA

#### Art. 1

#### Indizione prove d'esame

Sono indette le prove d'esame finalizzate a verificare il possesso dei requisiti professionali per l'idoneità di Direttore Tecnico di "Agenzia di Viaggio e Turismo".

## Art. 2

### Finalità prove d'esame

Le prove d'esame sono finalizzate a verificare il possesso dei seguenti requisiti professionali:

- a) conoscenza dell'amministrazione e dell'organizzazione delle agenzie di viaggio e turismo, in relazione alle attività previste dall'art. 3 della Legge 29 marzo 1999, n.8;
- b) conoscenza di tecnica, legislazione e geografia turistica;
- c) conoscenza di almeno due lingue straniere, di cui l'inglese obbligatoria e la seconda a scelta.

## Art. 3

### Requisiti professionali di ammissione all'esame e relativa documentazione

La domanda di partecipazione alle prove d'esame, redatta in carta legale, dovrà essere presentata alla Regione Basilicata – Dipartimento Attività Produttive – Ufficio Turismo, Terziario e Promozione Integrata – Via Vincenzo Verrastro, n.8 – 85100 – Potenza, a mezzo raccomandata A/R o a mezzo presentazione diretta al protocollo del citato Dipartimento, entro il termine perentorio di trenta giorni, a pena di esclusione, dal giorno successivo alla pubblicazione del presente decreto sul Bollettino Ufficiale della Regione Basilicata, in ogni caso farà fede la data del timbro postale dell'Ufficio di partenza. La domanda deve essere contenuta in busta chiusa e, a pena di esclusione, sulla stessa dovrà essere apposta, la seguente dicitura "Non aprire – Esame d'idoneità a Direttore Tecnico di Agenzia di Viaggio e Turismo".

L'aspirante deve dichiarare nella domanda, sotto la propria responsabilità, il possesso dei seguenti requisiti:

- a) maggiore età;
- b) cittadinanza italiana o di altro Stato aderente all'U.E.;
- c) possesso del diploma di istruzione secondaria di secondo grado, rilasciato da Scuola Statale o legalmente riconosciuta o parificata, o di equivalente diploma conseguito all'estero e riconosciuto in Italia. L'equivalenza del diploma conseguito all'Estero al corrispondente diploma di scuola media superiore italiano deve risultare da apposita certificazione rilasciata a norma di legge;
- d) godimento dei diritti civili e politici;
- f) esercizio di attività lavorativa con le mansioni previste dal quarto livello, o superiore, o in base alla classificazione del personale del comparto delle imprese di viaggio e turismo, presso

un'agenzia di viaggio e turismo per almeno tre anni, documentata dall'Ufficio Provinciale del Lavoro.

L'esercizio di tale attività è ridotto ad un anno per coloro che sono in possesso del diploma di maturità rilasciato da istituti di istruzione secondaria di secondo grado statali o legalmente riconosciuti o parificati, ovvero di certificazioni rilasciate dalle Università degli Studi, qualora risulti dal programma scolastico o dal piano di studi che è stata conseguita una specifica preparazione nel campo della organizzazione e gestione dei servizi turistici.

E', altresì, ridotto a 6 mesi l'esercizio dell'attività lavorativa con mansioni di concetto, o superiori, presso agenzie di viaggio e turismo per coloro che, in possesso del diploma di istruzione secondaria di secondo grado di cui alla lett. C) dell'art. 3 del presente bando, abbiano frequentato corsi di formazione specifici nel settore delle agenzie di viaggio secondo i profili professionali stabiliti dalla Regione Basilicata, stages formativi nel settore o chi ha beneficiato di finanziamenti pubblici per la creazione di imprese di Agenzie di Viaggio e Turismo;

g) in alternativa al punto f) aver svolto attività come amministratore o titolare di Agenzie di Viaggio per un periodo legalmente documentabile dalle Camere di Commercio, di almeno tre anni. Tale periodo è ridotto a due anni per coloro che dimostrino di avere frequentato corsi professionali sullo specifico settore.

L'aspirante dovrà, altresì, indicare nella domanda:

1) la seconda lingua straniera per la quale intende essere esaminato.

In caso di partecipazione di soggetti portatori di handicap o soggetti affetti da dislessia e da altre difficoltà specifiche di apprendimento (DSA) quali la disgrafia, la disortografia, e la discalculia, gli stessi, qualora intendano usufruire della possibilità di sostituire le prove d'esame con un colloquio orale o di utilizzare strumenti compensativi per le difficoltà di lettura, di scrittura e di calcolo, ovvero di un prolungamento dei tempi stabiliti per l'espletamento delle medesime prove, dovranno produrre, unitamente alla domanda di partecipazione, apposita istanza corredata da documentazione medica di struttura pubblica attestante l'esistenza del disturbo o dell'handicap.

#### Art. 4

#### Ammissione alle prove d'esame

Per l'ammissione alle prove d'esame è dovuto un concorso spese nella misura di €. 77,47 da versare sul conto corrente postale n. 218859 intestato a: Regione Basilicata - causale: "Concorso spese ammissione prove d'esame d'idoneità di Direttore Tecnico di agenzia di Viaggi e Turismo".

#### Art. 5

#### Programma d'Esame

L'esame d'idoneità, che sarà articolato in due prove scritte ed una orale, dovrà accertare la professionalità del candidato ed in particolare dovrà accertare sia il possesso delle conoscenze richieste, nonché la conoscenza dell'amministrazione e l'organizzazione delle agenzie di viaggio e turismo, in relazione alle attività previste dall'art. 3 della L.R. n. 8/99, la conoscenza di tecnica, legislazione e geografia turistica e la conoscenza di almeno due lingue straniere, lingua inglese obbligatoria e la seconda a scelta tra: francese, tedesco, spagnolo, russo.

La Commissione stabilirà la durata per l'espletamento delle prove scritte, e in caso di partecipazione dei soggetti portatori di handicap o soggetti affetti da dislessia e da altre difficoltà specifiche di apprendimento, la stessa assicurerà la possibilità di sostituire le prove scritte d'esame con un colloquio orale o di utilizzare strumenti compensativi per le difficoltà di lettura, di scrittura e di calcolo ovvero di usufruire di un prolungamento dei tempi stabiliti per l'espletamento delle medesime prove per i soggetti che ne abbiano fatto richiesta, così come stabilito all'ultimo capoverso dell'art. 3 del presente bando.

Ciascuna prova d'esame si considera superata se il candidato abbia raggiunto un punteggio minimo di 60/100.

Il punteggio delle prove scritte non è cumulabile.

Il mancato superamento di entrambi le prove scritte non dà diritto all'ammissione della prova orale.

#### I° PROVA SCRITTA

Tale prova dovrà vertere, oltre che su principi di legislazione turistica, sulla stesura o compilazione di testi, atti e documenti inerenti il lavoro di agenzia, ovvero il controllo ed analisi di elaborati complessi attinenti il lavoro di agenzia, per i quali deve risultare la capacità di utilizzazione degli strumenti tecnici operativi, dei tariffari, delle guide ed altri testi di consultazione necessari per lo svolgimento dell'attività di Agenzie di Viaggio.

## II° PROVA SCRITTA

Tale prova consisterà in un componimento in entrambe le lingue straniere – lingua inglese e seconda lingua a scelta indicata nella domanda.

## III° PROVA ORALE

Il colloquio verterà sulle seguenti materie specificatamente definite in dettaglio:

### 1) Legislazione Turistica

- Programmazione turistica regionale;
- Cenni sulla organizzazione istituzionale delle autonomie locali;
- Nozioni sulla organizzazione turistica nazionale, regionale e sub-regionale;
- Legge quadro per il Turismo n. 135/2001 e leggi di settore della Regione Basilicata con particolare riguardo alla legislazione specifica per le Agenzie di Viaggio;
- Conoscenza degli obblighi, doveri e limiti di responsabilità dei datori di alloggio e pubblici esercizi;
- Conoscenza delle disposizioni legislative nazionali, norme comunitarie, convenzioni ed accordi internazionali in materia di contratti di viaggio, in materia alberghiera ed in materia di comunicazione e trasporti, navigazione marittima ed aerea;
- Nozioni tecniche sulla legislazione doganale e sulla norma valutarie italiane e dei principali Paesi europei ed extraeuropei;
- Nozioni in materia di norme sanitarie con particolare riferimento a certificati e vaccinazioni;
- Nozione delle norme in materia di passaporti, visti consolari e disposizioni di P.S. per l'espatrio, nonché per il soggiorno di stranieri nel territorio italiano;
- Nozioni delle norme in materia di spedizione di merci e bagagli e relative assicurazioni.

### 2) Geografia turistica

- Conoscenza di alcuni elementi fondamentali di astronomia, meteorologia e climatologia (le stagioni, i fusi orari, la linea di cambiamento di data, la circolazione atmosferica, la rappresentazione cartografica delle previsioni meteorologiche, le grandi zone climatiche, le condizioni stagionali di vari tipi di clima);
- Conoscenza e capacità di utilizzazione degli strumenti necessari per la costruzione di un itinerario turistico (cartografia stradale e turistica, guida, letteratura, periodici);

- Conoscenza delle caratteristiche fondamentali delle principali aree di attrazione turistica (via di accesso, aspetti climatici, paesaggistici, storico-culturali, attrezzature e servizi).

### 3) Organizzazione ed amministrazione delle agenzie di viaggio e turismo – tecnica turistica

- Conoscenza delle caratteristiche della domanda dei mercati turistici italiani ed esteri ai quali si rivolge l'offerta di servizi da parte delle Agenzie di Viaggio operanti nella Regione Basilicata;
- Nozioni di marketing del turismo con particolare riguardo alla analisi delle caratteristiche del prodotto turistico, alle ricerche e studi di mercato finalizzati;
- Problematiche e tecniche per la determinazione del prezzo di vendita;
- Caratteristiche dell'impresa turistica in generale ed in particolare dell'Agenzia di Viaggio, nei diversi aspetti (giuridico, economico, produttivo, organizzativo, sociale, ecc.);
- Flussi turistici "incoming" e "autogoing";
- Organizzazione della promozione e della vendita in relazione ai diversi segmenti di mercato (vacanze – viaggi d'affari – viaggi di studio – incentivi educational – crociere – congressi – convegni – incontri – ampionati – manifestazioni – viaggi individuali e viaggi di gruppo);
- Valore commerciale dell'informazione;
- Costruzione dell'immagine – marchio logo-tipo;
- Sistemi di promozione diretta e indiretta;
- Mezzi pubblicitari all'interno ed all'esterno della Agenzia (vetrina depliants – cataloghi – mass media);
- Strumenti e sistemi di vendita;
- Conoscenza delle attività di Agenzia di viaggi;
- Conoscenza delle principali norme che regolano il contratto collettivo nazionale di lavoro presso le Agenzie di Viaggio;
- Conoscenza degli elementi essenziali per la formazione dei programmi e la costruzione degli itinerari;
- Servizi alberghieri e di trasporto: convenzioni, accordi, regolamenti, tariffe, riduzioni, rimborsi, tariffe speciali;
- Conoscenza di tutti i documenti di viaggio e di quelli relativi a servizi delle Agenzie di Viaggio;
- Il contratto di viaggio;
- Voucher: emissioni, regole, contenuto;

- Forme di pagamento nei confronti dei clienti e dei corrispondenti;
- Conoscenza dei servizi isolati di Agenzia e di servizi complessi (a domanda – programmati – individuali e di gruppo);
  - Inclusive tour – crociere;
  - Assicurazioni “Rischio volo” e “rischio bagagli”;
  - Servizio di cambio valuta;
  - Conoscenza delle principali unità monetarie dei paesi turisticamente interessati;
  - Valute ed unità di conto convenzionali utilizzate nei diversi sistemi tariffari;
  - Sistemi e regole di tariffazione aerea;
  - IATA – BSP –FCU – IT;
  - Conoscenza dei biglietti aerei IATA e nazionali e delle norme per la loro emissione;
  - Conoscenza delle principali procedure di scalo aeroportuale passeggeri e bagaglio;
  - Regolamentazione dei charters;
  - Regole e tariffe ferroviari e italiane;
  - Cuccette e W.L. nazionali ed internazionali;
  - Conoscenza delle principali regole di ammissione dei passeggeri sulle Ferrovie dello Stato e treni internazionali;
- Rapidi – TELE – Supplementi rapidi ordinari/speciali/a prenotazione obbligatoria;
- Conoscenza delle commissioni di agenzia di tutte le biglietterie in concessione;
- Conoscenza delle principali norme amministrative e contabili per Agenzie di Viaggio;
- Nozioni principali riguardo ad Iva e fatture, ricevute fiscali, estratti conto, lettere commerciali e di credito;
- Conoscenza dei sistemi di tenuta dei libri contabili obbligatori per legge di un’Agenzia di viaggio;
- Ambiti di competenza del territorio e del Direttore Tecnico di Agenzia di Viaggio e limiti della rispettiva responsabilità;
- Cenni sulle principali associazioni nazionali delle Agenzie di Viaggio, degli albergatori, di trasporti ed altri operatori turistici.

#### 4) Lingue straniere

La prova orale nella lingua straniera oggetto della prova scritta e nella seconda lingua straniera prescelta dal candidato, tenderà ad accertare la capacità di utilizzazione della conoscenza delle lingue stesse per lo svolgimento del lavoro di Direttore Tecnico nella Agenzia di Viaggio.

Tali prove dovranno evidenziare la capacità di comprendere, parlare e scrivere correttamente nelle lingue straniere suddette, utilizzando in particolar modo il linguaggio commerciale e tecnico, le sigle ed abbreviazioni normalmente usate, nei diversi contesti situazionali in cui può svolgersi l'attività del Direttore Tecnico.

#### Art. 6

##### Giudizio di idoneità

La Commissione giudicatrice attribuirà a ciascun candidato al termine delle prove di esame un punteggio espresso in centesimi.

Le prove scritte e la prova orale si intendono superate se il candidato raggiunge in ciascuna prova un punteggio di almeno sessanta centesimi.

Il candidato che, abbia superato le tre suddette prove, sarà giudicato idoneo a svolgere le funzioni di Direttore Tecnico di agenzia di Viaggio e Turismo.

#### Art. 7

##### Commissione d'esame

La Commissione per l'accertamento dei requisiti tecnico - professionali, sarà nominata con deliberazione della Giunta Regionale, ed è composta, così come stabilito dall'art. 17 della L. R. n. 8 del 30/3/1999.

La Commissione d'esame provvederà, altresì, ad ammettere e ad esaminare i candidati, che ai sensi dell'art. 22 comma 1 del D.Lgs. 206/2007 siano in possesso del decreto di riconoscimento qualifica professionale di direttore Tecnico per l'accesso e l'esercizio alla stessa professione emesso dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per gli Affari regionali, il Turismo e lo Sport - Ufficio per le politiche del Turismo - Servizio XV, al fine di sostenere prove attitudinali orali quali misure compensative come previste dal decreto stesso.

#### Art. 8

##### Attestato di idoneità

La Giunta Regionale, riconosciuta la regolarità del procedimento, approva l'esito delle prove d'esame.

Il Presidente della Giunta o l'Assessore competente, se delegato, rilascia, a chi abbia superato positivamente le prove di esame, un attestato di idoneità comprovante l'accertamento delle conoscenze di cui all'art. 16 comma 1° della L.R. n. 8/99.

Art. 9

Pubblicazione

Si dispone che il presente decreto venga pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Basilicata.

Potenza, - 6 SET. 2013

DE FILIPPO  
