



## PROVINCIA DI MANTOVA

**INDIZIONE DELLA SESSIONE DELLE PROVE D'ESAME PER L'ANNO 2010 PER IL  
CONSEGUIMENTO DELL'ABILITAZIONE ALL'ESERCIZIO DELLA PROFESSIONE DI  
"DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO"**

(L.R. n. 15/2007)

Il Dirigente del Settore Turistico e Culturale,  
Servizi alla Persona e alla Comunità, Politiche Sociali e del Lavoro, Sport e Tempo Libero,

in esecuzione alla determinazione n. 969 del 19/04/2010

**RENDE NOTO CHE:**

sono indette le prove d'esame per l'abilitazione all'esercizio della professione di

**DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO****Modalità di presentazione delle domande**

La domanda di ammissione all'esame di abilitazione all'esercizio della professione di Direttore Tecnico di Agenzia di Viaggio e Turismo, ai sensi della L.R. n. 15/2007, redatta in carta libera, deve essere presentata entro e non oltre le **ore 12,00** del giorno **giovedì 8 luglio 2010**, secondo il modello (allegato C.1).

La domanda va inviata alla Provincia di Mantova, Servizio Protocollo, via Principe Amedeo n. 32 - 46100 Mantova - con le seguenti modalità:

- a mezzo raccomandata A/R (faranno fede il timbro e la data dell'ufficio postale di spedizione);
- a mano allo sportello U.R.P. della Provincia di Mantova, via Don Maraglio 4, nei seguenti orari: lunedì, martedì e mercoledì 8.30-12.30 e 14.30-17.00, giovedì orario continuato 8.30-17.00, venerdì e sabato 8.30 - 12.30,
- a mano allo sportello U.R.P. della Provincia di Mantova, via Principe Amedeo 32, nei seguenti orari: lunedì, martedì e mercoledì 8.30-12.30, giovedì 8.30-13.30, venerdì 8.30-12.30.

Il candidato deve dichiarare, sotto la propria responsabilità, pena la non ammissione all'esame:

- a) nome e cognome – luogo e data di nascita;
- b) cittadinanza italiana o di altro Stato aderente all'Unione Europea. Sono equiparati i cittadini extracomunitari che hanno regolarizzato la loro posizione ai sensi della normativa vigente;
- c) titolo di studio di istruzione secondaria di secondo grado (quinquennale) e indicazione dell'Istituto statale o legalmente riconosciuto o parificato che lo ha rilasciato. Qualora il titolo di studio sia stato conseguito all'estero, lo stesso è ammesso previa

presentazione di traduzione asseverata (in originale) da cui risulti l'equipollenza con il titolo italiano richiesto;

- d) dipendenza per almeno due anni di attività lavorativa con inquadramento al IV livello o superiore presso un'agenzia di viaggio, che dovrà essere attestata da dichiarazione sostitutiva di certificazione o da altra idonea documentazione;
- e) una lingua straniera prescelta dal candidato tra le 23 dei Paesi aderenti all'U.E. o il cinese, il giapponese, il russo, **oltre alla lingua inglese**;
- f) indirizzo presso il quale vanno inviate le comunicazioni e numeri di telefono reperibili (fisso e cellulare).

Alla domanda deve essere allegata l'attestazione del versamento quale concorso spese, pari a Euro 78,00, effettuato sul conto corrente postale n. 13812466 intestato a Provincia di Mantova, Servizio Tesoreria, Via P. Amedeo 32 – 46100 Mantova indicando la causale "*Esame Abilitazione Direttore Tecnico di Agenzia di Viaggio e Turismo anno 2010*".

Le prove d'esame per DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO si svolgeranno con le seguenti modalità:

### **Prima prova scritta (da redigersi in lingua italiana)**

La prima prova scritta consiste nello svolgimento di una prova (tema – domande a risposta multipla – domande a risposta sintetica - combinazione delle citate tipologie di prova) scelta per estrazione da un candidato, tra quelle predeterminate dalla Commissione d'esame, vertente su:

#### 1) TECNICHE DELL'AMMINISTRAZIONE DELLE AGENZIE

- Ragioneria e contabilità generale: le scritture contabili elementari; i conti; il libro giornale; il mastro; la contabilità forfetaria e la legislazione tributaria (il regime tributario, l'IVA ed in particolare l'art. 74 ter, i libri obbligatori, i cambi valutari, l'introduzione dell'Euro);
- Organizzazione del lavoro e relativa legislazione: il rapporto di lavoro e documenti inerenti; il costo del lavoro; i diritti e i doveri delle parti.

#### 2) ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI AGENZIA

- I servizi turistici, ricettivi, di movimento, residenziali;
- Tecnica alberghiera, classificazione alberghiera nazionale ed internazionale; annuario alberghi; servizio trattamento alberghiero; contratto alberghiero;
- Tecnica di prenotazione alberghiera; il regime commissionale convenzionale; il voucher alberghiero; gli allotments;
- Gli operatori turistici pubblici e privati; il viaggio come prodotto; il pacchetto turistico e la sua tipologia;
- La vendita del prodotto turistico; la commercializzazione diretta da parte del tour operator;
- Tour operator e dettaglianti; organizzazione interna di un T.O. e di un dettagliante;
- Pubblicizzazione del prodotto turistico e dell'immagine turistica; strumenti; veicoli pubblicitari; mezzi e tecniche pubblicitarie;
- Aspetti di tecnica valutaria; il cambio; le assicurazioni; i contratti di assicurazione; rischi e premi;
- I sistemi di prenotazione CRS e GDS, l'emissione dei biglietti definitivi, dei voucher, la consegna al cliente del materiale riguardante il viaggio.

#### 3) ELEMENTI DI DIRITTO COMMERCIALE, LEGISLAZIONE STATALE E REGIONALE IN MATERIA TURISTICA:

- Elementi di diritto commerciale: l'imprenditore in generale ed in particolare, l'imprenditore commerciale;
- L'azienda, l'avviamento commerciale;
- La normativa che tutela la concorrenza anti trust;

- La ditta ed il marchio;
  - La modalità di pagamento nei rapporti commerciali; il fallimento;
  - Il contratto di franchising, il factoring;
  - Legislazione statale, la legge quadro sul turismo, l'Ente nazionale per la promozione turistica (ENIT), gli altri enti di promozione turistica (TCI, ACI, CAI), la convenzione di Bruxelles (CCU), relativa al contratto di viaggio; legislazione di recepimento delle normative U.E.;
  - Legislazione regionale: norme per il turismo in Lombardia; strutture ricettive e classificazione, le professioni turistiche, le associazioni pro loco, i sistemi turistici;
  - Le Agenzie di Viaggio: legislazione; attività; autorizzazioni; cauzione; assicurazioni; direttore tecnico; elenchi pubblici; diritti ed obblighi degli agenti di viaggio.
- 4) ELEMENTI DI TECNICA COMMERCIALE DEL TURISMO
- Elementi introduttivi di economia del turismo come fattore ed effetto di sviluppo economico; il prodotto turistico come consumo e servizio;
  - Il mercato turistico: area di mercato, la domanda interna ed esterna, l'offerta e la ricettività turistica;
  - Costi, prezzi e tariffe nell'economia del turismo; le analisi del mercato e della concorrenza; strategie operative promozionali; tecnica per la commercializzazione del prodotto, fiere e borse del turismo;
  - Determinazione dei costi e dei prezzi di un prodotto turistico (full costing, direct costing).
- 5) GEOGRAFIA GENERALE TURISTICA: ITALIA, EUROPA, E PAESI EXTRAEUROPEI.

### **Seconda prova scritta (da redigersi in inglese e in un'altra lingua a scelta)**

La seconda prova scritta consiste nello svolgimento di una lettera in lingua inglese e nella seconda lingua straniera, scelta dal candidato tra le 23 Paesi aderenti all'Unione Europea o il cinese, o il giapponese o il russo.

Per l'ammissione alla prova orale, il candidato deve conseguire un giudizio di "idoneità" in entrambe le prove scritte.

### **Prova orale**

I candidati ammessi alla prova orale devono sostenere il colloquio sulle materie oggetto della prova scritta, ed inoltre una conversazione in inglese e nella lingua straniera scelta.

L'esito finale dell'esame è espresso con giudizio di "idoneità" o "non idoneità" e verrà comunicato a ciascun candidato.

Ai candidati risultati idonei la Provincia di Mantova rilascia un *attestato di abilitazione*.

**La presente procedura d'esame non costituisce concorso per l'accesso al pubblico impiego.**

**L'ammissione o la non ammissione dei candidati all'esame, il calendario delle prove d'esame, la sede dello svolgimento delle stesse, saranno deliberati a partire dal mese di settembre 2010 e comunicati ai candidati a cura del Servizio Turismo della Provincia di Mantova, tramite raccomandata A/R, telegramma, fax o e-mail.**

**Non verrà effettuato alcun rimborso delle somme versate ai candidati che, per qualsiasi motivo, non partecipino ovvero non siano ammessi alla prova d'esame.**

**La Provincia di Mantova declina sin d'ora ogni responsabilità per l'eventuale dispersione di comunicazioni dipendenti da inesatte indicazioni del recapito da parte**

del candidato, o da mancata o tardiva comunicazione del cambiamento d'indirizzo indicato nella domanda, o da disguidi postali o telegrafici non imputabili a colpa dell'Amministrazione stessa.

La mancata dichiarazione relativa al possesso dei requisiti, di cui ai punti c), d) ed e) sopra indicati, il mancato versamento della quota quale concorso spese, o la mancata sottoscrizione della domanda od infine la verifica, ai sensi del T.U. D.P.R. 445/2000, del mancato possesso dei titoli e dei requisiti autocertificati nella domanda di partecipazione, costituiscono motivo di esclusione dalla prova d'esame.

Ogni informazione può essere richiesta alla Provincia di Mantova, Servizio Turismo, piazza Mantegna, 6 - 46100 Mantova - tel. 0376 357522, fax 0376 357525 o tramite il sito Internet [www.provincia.mantova.it](http://www.provincia.mantova.it) o ai seguenti indirizzi di posta elettronica: [turismo.agenzie@provincia.mantova.it](mailto:turismo.agenzie@provincia.mantova.it), [urp@provincia.mantova.it](mailto:urp@provincia.mantova.it)

II DIRIGENTE  
SETTORE TURISTICO E CULTURALE, SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA COMUNITA',  
POLITICHE SOCIALI E DEL LAVORO, SPORT E TEMPO LIBERO  
(Dott. Gianni Petterlini)

Mantova, 29 aprile 2010

Ai sensi dell'art. 10 della legge 31 dicembre 1996, n. 675 e successive modificazioni e integrazioni, La informiamo che il trattamento dei dati personali forniti o comunque acquisiti è finalizzato alla **gestione della procedura d'esame** ed avverrà presso il Servizio Turismo, con l'utilizzo di procedure anche informatiche, nei modi e nei limiti necessari per perseguire le predette finalità, anche in caso di eventuale comunicazione a terzi.

Il conferimento dei dati è **obbligatorio ai fini della valutazione dei requisiti per la partecipazione agli esami.**

I Suoi dati possono essere comunicati e diffusi ad altri soggetti pubblici o privati, quando sia previsto da norme di legge o di regolamento o risultino comunque necessari per lo svolgimento delle funzioni istituzionali o per rilevanti finalità di interesse pubblico.

All'interessato sono riconosciuti i diritti di cui all'art. 13 della legge 675/1996, e in particolare il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento e la cancellazione, se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, nonché di opporsi al trattamento per motivi legittimi.

Il titolare del trattamento è la Provincia di Mantova. Il responsabile dell'Ente designato è il Dirigente del Settore Turistico e Culturale, Servizi alla Persona e alla Comunità, Politiche Sociali e Del Lavoro, Sport e Tempo Libero.

L'incaricato cui rivolgersi per l'esercizio dei diritti, è il Funzionario Amministrativo del Servizio Turismo, piazza Mantegna, 6 - 46100 Mantova - tel. 0376 357522, fax 0376 357525.

**DOMANDA DI AMMISSIONE ALL'ESAME DI ABILITAZIONE ALLA  
 PROFESSIONE DI DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO**

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_

**CHIEDE**

di essere ammesso/a a sostenere le prove d'esame per il conseguimento dell'abilitazione alla professione di Direttore Tecnico di Agenzia di Viaggio e Turismo, indette per l'anno 2010 ai sensi della legge regionale n. 15/2007, per la provincia di Mantova.

A tal fine, consapevole delle sanzioni civili e penali richiamate dall'art. 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 per le ipotesi di falsità in atti e di dichiarazioni mendaci, e a conoscenza del fatto che saranno effettuati controlli anche a campione sulla veridicità delle dichiarazioni rese, sotto la propria personale responsabilità

**DICHIARA**

- di essere nato/a a \_\_\_\_\_ Provincia di \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_, di essere residente nel Comune di \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ Provincia di \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_, cell. \_\_\_\_\_, Codice Fiscale \_\_\_\_\_, E-mail \_\_\_\_\_;
- di avere la cittadinanza \_\_\_\_\_;
- di essere in possesso del diploma quinquennale di scuola media superiore di \_\_\_\_\_ conseguito nell'anno scolastico \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ presso l'Istituto \_\_\_\_\_, via \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_;
- di aver prestato servizio alle dipendenze di Agenzia/e di Viaggio e Turismo dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_ con il/i livello/i \_\_\_\_\_ **come da autocertificazione allegata;**
- di aver versato Euro 78,00, quale contributo spese, sul conto corrente postale n. 13812466 intestato a Provincia di Mantova – Servizio Tesoreria – Via P. Amedeo 32 - 46100 Mantova indicando la causale “Esame abilitazione DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO anno 2010”;
- di voler sostenere la prova d'esame, **oltre che nella lingua inglese**, nella lingua straniera \_\_\_\_\_;
  - di voler ricevere ogni comunicazione che lo/la riguardi al seguente indirizzo: \_\_\_\_\_, tel. reperibile \_\_\_\_\_, cell. reperibile \_\_\_\_\_, sollevando la Provincia di Mantova da ogni responsabilità in caso di irreperibilità del destinatario per qualsiasi motivo.

**Allega: fotocopia fronte/retro di un documento di identità; attestazione versamento contributo-spese; autocertificazione circa periodi lavorativi presso agenzie di viaggio e turismo.**

Luogo e data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

*Informativa ai sensi dell'art. 10 della legge 675/1996: i dati sopra riportati sono prescritti dalle disposizioni vigenti ai fini del procedimento per il quale sono richiesti e saranno utilizzati esclusivamente per tale scopo.*