

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.