

Materie d'esame per direttore tecnico di agenzia di viaggi

1) Legislazione turistica

- 1.1 La legislazione statale. L'organizzazione pubblica relativa al turismo. L'Agenzia Nazionale del Turismo-ENIT.
- 1.2 La legislazione della Regione Toscana (Testo unico e Regolamento di attuazione). Le funzioni degli Enti territoriali e di Toscana Promozione Turistica.
- 1.3 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.
- 1.4 La disciplina delle agenzie di viaggio. Il contratto di viaggio. I servizi turistici. Il pacchetto turistico.
- 1.5 Le assicurazioni: contratto di assicurazione; rischi del turista; premi; annullamento del viaggio sotto il profilo assicurativo; responsabilità delle agenzie di viaggio.

2) Tecnica turistica

- 2.1 L'organizzazione e la vendita dei servizi turistici e del pacchetto turistico.
- 2.2 Servizi di incoming e di outgoing.
- 2.3 L'organizzazione del viaggio: struttura e preventivo. Viaggi individuali. Viaggi di gruppo.
- 2.4 La prenotazione dei servizi: convenzioni e accordi internazionali nei rapporti con le strutture ricettive.
- 2.5 La vendita della biglietteria.
- 2.6 Formalità doganali e norme valutarie.

3) Amministrazione e organizzazione delle agenzie di viaggio e turismo

- 3.1 Ragioneria e contabilità aziendale: costi e ricavi, contabilità elementare, piano dei conti, bilancio, contabilità forfettaria.
- 3.2 La gestione finanziaria: finanziamenti interni ed esterni.
- 3.3 Rapporti con gli istituti di credito.
- 3.4 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.
- 3.5 Elementi di organizzazione e legislazione del lavoro: il contratto di lavoro, le forme del rapporto, i libri obbligatori, la retribuzione, la risoluzione del rapporto di lavoro.
- 3.6 Le figure professionali, le attività e le competenze del personale delle agenzie di viaggio.
- 3.7 Strutture organizzative delle agenzie di viaggio.
- 3.8 Le Online Travel Agency (OTA).
- 3.9 Il contratto di rete e di franchising per le agenzie di viaggio.
- 3.10 Management e marketing strategico per le agenzie di viaggio.

4) Geografia turistica

- 4.1 Geografia generale ed economica.
- 4.2 Le principali mete turistiche: in Italia, in Europa, nel Mondo.

4.3 Elementi di climatologia.

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

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

5) Tecnica dei trasporti

5.1 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; le compagnie low-cost. I principali Global Distribution System (GDS) ed i sistemi distributivi di biglietteria aerea.

5.2 Il trasporto ferroviario: la rete, i treni, la prenotazione; le disposizioni tariffarie; i servizi complementari; gli accordi internazionali; i servizi internazionali.

5.3 Il trasporto marittimo: servizi di traghetti nazionali e internazionali; la crociera; il personale di bordo.

5.4 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.

6) Marketing turistico

6.1 L'aspetto economico del turismo; il mercato turistico; domanda, offerta e flussi turistici.

6.2 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.

6.3 Le forme del turismo: d'affari, congressuale, balneare, montano, d'arte, termale, rurale e religioso.

6.4 Elementi di statistica turistica.

6.5 Promozione e commercializzazione dei servizi e dei pacchetti turistici tramite il web e i social network.