



**Selezionare le risposte corrette**

**Modulo introduttivo e concetti generali del turismo**

- 1. Quale delle seguenti affermazioni descrive correttamente il concetto generale di "turismo"?**
  - ☐ A) Il turismo è solo uno spostamento senza ritorno al punto di partenza.
  - ☐ B) Il turismo prevede uno spostamento temporaneo con ritorno al punto di partenza.
  - ☐ C) Il turismo è qualsiasi spostamento all'interno della propria città.
  - ☐ D) Il turismo è riservato solo a chi viaggia per motivi di lavoro.
- 2. Secondo la definizione dell'Organizzazione Mondiale del Turismo (OMT), per quanto tempo una persona può soggiornare fuori dal proprio ambiente abituale per essere considerata turista?**
  - ☐ A) Non più di 3 mesi.
  - ☐ B) Fino a un anno.
  - ☐ C) Non oltre 6 mesi.
  - ☐ D) Non oltre 15 giorni.
- 3. Quando una persona non effettua un pernottamento durante il proprio spostamento, come viene classificata secondo l'OMT?**
  - ☐ A) Turista a breve termine.
  - ☐ B) Esploratore.
  - ☐ C) Escursionista.
  - ☐ D) Viaggiatore occasionale.
- 4. Quale imprenditore britannico è considerato il primo organizzatore turistico per aver realizzato un viaggio di gruppo nel 1841?**
  - ☐ A) Richard Branson.
  - ☐ B) Thomas Cook.
  - ☐ C) Samuel Morse.
  - ☐ D) John Maynard Keynes.
- 5. In quale periodo storico si è diffusa presso la borghesia e le classi intellettuali del Nord Europa l'usanza di viaggiare per scopi educativi e ricreativi?**
  - ☐ A) Nel Cinquecento.
  - ☐ B) Nel Seicento.
  - ☐ C) Nel Settecento.
  - ☐ D) Nel Novecento.



### **Differenze tra materie esclusive, concorrenti e residuali**

**6. Quale delle seguenti affermazioni descrive correttamente le materie di competenza esclusiva dello Stato?**

- A) Sono competenze condivise con le Regioni per quanto riguarda la legislazione di dettaglio.
- B) Sono competenze riservate unicamente allo Stato, con normativa uniforme su tutto il territorio nazionale.
- C) Comprendono solo materie legate al commercio e turismo.
- D) Riguardano esclusivamente ambiti di interesse regionale.

**7. Qual è la principale differenza tra una materia concorrente e una materia residuale?**

- A) Nelle materie concorrenti, solo le Regioni possono legiferare, mentre nelle materie residuali è coinvolto anche lo Stato.
- B) Nelle materie concorrenti, lo Stato stabilisce i principi fondamentali, mentre nelle materie residuali le Regioni hanno piena autonomia legislativa.
- C) Le materie residuali riguardano esclusivamente l'ordine pubblico e la difesa.
- D) Nelle materie concorrenti, le Regioni possono legiferare solo in ambiti non normati dallo Stato.

**8. Quale delle seguenti è considerata una materia concorrente secondo la Costituzione Italiana?**

- A) Difesa e Forze Armate.
- B) Turismo.
- C) Istruzione, salva l'autonomia delle istituzioni scolastiche.
- D) Ordine pubblico e sicurezza.

**9. In quali materie le Regioni godono di piena autonomia legislativa senza dover rispettare i principi stabiliti dallo Stato?**

- A) Nelle materie concorrenti.
- B) Nelle materie esclusive.
- C) Nelle materie residuali.
- D) Nelle materie internazionali.

**10. Quale modifica alla Costituzione Italiana ha ridefinito la suddivisione delle competenze legislative tra Stato e Regioni?**

- A) Riforma del Titolo IV.
- B) Legge Costituzionale n. 3 del 2001.
- C) Decreto legislativo n. 152 del 2006.
- D) Legge ordinaria sulla ripartizione territoriale del 2000.



## **Evoluzione normativa e impatti sulla figura del Direttore Tecnico**

**11. Quale fu il principale cambiamento introdotto dalla Legge Quadro n. 217 del 1983 in materia di turismo?**

- A) Riconobbe alle Regioni la competenza esclusiva nella gestione turistica.
- B) Uniformò il quadro normativo nazionale, pur mantenendo allo Stato la titolarità delle decisioni principali.
- C) Trasferì le competenze turistiche al Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato.
- D) Eliminò qualsiasi forma di regolamentazione turistica a livello nazionale.

**12. La Legge Quadro n. 135 del 2001 attribuì alle Regioni quale tipo di competenza in materia turistica?**

- A) Competenza concorrente insieme allo Stato.
- B) Competenza esclusiva nella programmazione, promozione e gestione delle attività turistiche.
- C) Competenza esclusiva solo nella promozione internazionale.
- D) Nessuna competenza; lasciò tutto allo Stato.

**13. Quale tra i seguenti strumenti fu introdotto dalla Legge Quadro n. 135 del 2001 per supportare un'offerta turistica integrata?**

- A) Fondi per lo Sviluppo Regionale.
- B) Sistemi Turistici Locali (STL).
- C) Conferenza Europea del Turismo.
- D) Codice Unico di Turismo.

**14. Quale fu uno degli obiettivi principali dell'istituzione del Ministero del Turismo e dello Spettacolo con la Legge n. 617 del 1959?**

- A) Promuovere uno sviluppo armonico del settore valorizzando il patrimonio culturale italiano.
- B) Decentralizzare le politiche turistiche alle Regioni.
- C) Escludere il turismo dalle politiche di sviluppo economico.
- D) Limitare l'accesso al turismo internazionale.



**15. Qual è il ruolo principale dello Stato, secondo la Legge Quadro n. 135 del 2001, in relazione alle politiche turistiche?**

- A) Gestione esclusiva della programmazione turistica interna.
  - B) Intervento diretto nella gestione di tutte le strutture turistiche.
  - C) Definizione dettagliata delle politiche turistiche locali.
  - D) Coordinamento delle politiche turistiche nazionali e promozione del marchio Italia a livello internazionale.
- 

#### **Requisiti e competenze per diventare Direttore Tecnico**

**16. Quale tra i seguenti è un requisito personale necessario per diventare Direttore Tecnico di Agenzia di Viaggi?**

- A) Avere almeno 25 anni di età.
- B) Essere cittadino italiano o di uno Stato membro dell'UE, oppure possedere una regolare posizione in base alle normative sull'immigrazione.
- C) Avere esperienza lavorativa di almeno due anni nel settore turistico.
- D) Essere iscritto a un albo professionale in ambito turistico.

**17. Quale dei seguenti titoli di studio consente l'esenzione dal corso di formazione di 600 ore per diventare Direttore Tecnico?**

- A) Diploma di scuola secondaria di secondo grado in ambito linguistico.
- B) Attestato di partecipazione a un seminario di marketing turistico.
- C) Certificazione linguistica di livello B2.
- D) Diploma di Laurea Magistrale in Scienze Turistiche.

**18. Quale livello minimo di competenza linguistica in inglese è richiesto per l'abilitazione a Direttore Tecnico?**

- A) Livello A2 del CEFR.
  - B) Livello B2 del CEFR.
  - C) Livello C1 del CEFR.
  - D) Livello A1 del CEFR.
-



**19. Quale dei seguenti vincoli è stato eliminato con il Decreto Ministeriale n. 1432 del 2021 per i Direttori Tecnici?**

- A) Il vincolo di territorialità, che consentiva di lavorare solo nella Regione di iscrizione.
- B) Il vincolo di esclusività, che permetteva di lavorare solo per un'agenzia di viaggi.
- C) L'obbligo di una sola certificazione linguistica.
- D) Il vincolo di formazione continua.

**20. Oltre alla legislazione turistica e alla geografia turistica, quale altra competenza specifica è richiesta per diventare Direttore Tecnico?**

- A) Comunicazione turistica.
  - B) Tecnica dei trasporti.
  - C) Psicologia applicata al turismo.
  - D) Progettazione architettonica.
- 

#### **Competenze di assistenza e consulenza turistica**

**21. Quale normativa deve conoscere il Direttore Tecnico per gestire correttamente la raccolta e il trattamento dei dati personali dei clienti?**

- A) Regolamento (CE) 261/2004.
- B) Codice del Consumo italiano.
- C) Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).
- D) Direttiva (UE) 2015/2302.

**22. In che modo il Direttore Tecnico deve gestire i reclami dei clienti relativi a servizi turistici non conformi?**

- A) Ignorando i reclami in quanto di competenza del personale amministrativo.
  - B) Seguendo le procedure di presentazione dei reclami, rispondendo tempestivamente e valutando le richieste di risarcimento.
  - C) Rimandando tutti i reclami ai fornitori di servizi senza intervenire.
  - D) Fornendo solo una risposta standard senza analizzare il contenuto del reclamo.
-



**23. Quale competenza deve possedere il Direttore Tecnico per gestire le transazioni online dei pacchetti turistici?**

- A) Conoscenza dei sistemi di pagamento fisici.
- B) Nozioni di Normativa, Tipologie e Forme di Commercio Elettronico.
- C) Esclusivamente tecniche di customer care.
- D) Normativa sulla sicurezza informatica.

**24. Quali polizze assicurative deve conoscere il Direttore Tecnico per tutelare i viaggiatori?**

- A) Solo polizze sanitarie.
- B) Polizze per annullamento viaggio, ritardo, smarrimento bagagli e responsabilità dell'agenzia.
- C) Solo polizze per danni fisici causati durante il viaggio.
- D) Polizze per la copertura di furti in agenzia.

**25. Quale piattaforma viene comunemente utilizzata per le prenotazioni di servizi di trasporto e soggiorno?**

- A) Sistema CRM (Customer Relationship Management).
- B) Sistema di contabilità aziendale.
- C) Global Distribution System (GDS).
- D) Sistema di archiviazione documentale.

---

#### **Responsabilità legali e professionali del Direttore Tecnico**

**26. In quale caso il Direttore Tecnico può essere ritenuto responsabile per "danno da vacanza rovinata"?**

- A) In caso di mancata identificazione dei bisogni del cliente.
- B) Quando un cliente cambia idea dopo aver acquistato il pacchetto.
- C) In caso di errata programmazione del viaggio che compromette il godimento della vacanza.
- D) In caso di offerta di sconti non applicati correttamente.



## **Avv. Vincenzo Irritato**

Centro di Formazione RAL

---

**27. Quale delle seguenti responsabilità è propria del Direttore Tecnico che è anche titolare dell'agenzia?**

- A) Controllo delle prestazioni lavorative di altri Direttori Tecnici.
- B) Supervisione dei servizi di trasporto internazionale.
- C) Solo la gestione dei pacchetti turistici.
- D) Rischio d'impresa e gestione dell'andamento finanziario dell'agenzia.

**28. Quale obbligo ha il Direttore Tecnico riguardo alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, se è anche titolare dell'agenzia?**

- A) Deve garantire il rispetto delle normative di sicurezza per la tutela dei dipendenti e clienti dell'agenzia (D.Lgs. 81/2008).
- B) Nessuna, a meno che non sia specificamente richiesto dalla legge regionale.
- C) Solo garantire l'uso di dispositivi di protezione per i turisti.
- D) Deve applicare le normative di sicurezza solo per il personale amministrativo.