



**TEST ESAME FINALE: B**

**Denominazione Corso: DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA VIAGGI E TURISMO**

**UC 1: Erogare il servizio di consulenza turistica.**

- 1) Quali licenze di agenzia viaggi esistono?
  - a. Agenzia di tipo A (con biglietteria Aerea IATA).
  - b. Agenzia di tipo A (con e senza biglietteria Aerea IATA – autorizzate all'organizzazione dei servizi) – Agenzie di tipo B (con e senza biglietteria Aerea IATA – autorizzate all'intermediazione nella vendita di servizi).**
  - c. Agenzia di tipo B (senza biglietteria Aerea IATA).
- 2) In che anno e da chi fu avviata la Deregulation ?
  - a. 1990 George H. W. Bush.
  - b. 1978 Jimmy Carter.**
  - c. 1985 Ronald Reagan.
- 3) Quanti e quali tipi di trasporto esistono ?
  - a. 4: Aereo – Marittimo – Ferroviario – su gomma.**
  - b. 4: fluviale – montano – ciclabile – urbano.
  - c. 2: aereo – ferroviario.
- 4) Cos'è il Turismo incoming ?
  - a. il turismo basato sull'ospitalità degli abitanti del luogo.
  - b. È il flusso turistico in entrata, cioè i viaggi effettuati all'interno di un Paese dai non residenti.**
  - c. il flusso turistico in uscita, cioè i viaggi effettuati all'esterno del proprio paese di residenza.
- 5) Cosa si intende per "bundling" nel contesto di un'agenzia di viaggi?
  - a. Offrire un servizio premium a un prezzo maggiorato.
  - b. Vendere separatamente volo, hotel e attività.
  - c. Offrire pacchetti che includono più servizi a un prezzo unico.**
- 6) Qual è lo scopo principale di un'analisi SWOT in un'agenzia di viaggi?
  - a. Segmentare i clienti per età e reddito.
  - b. Valutare i trend stagionali delle prenotazioni.
  - c. Identificare punti di forza, debolezza, opportunità e minacce dell'attività.**
- 7) Dove si trova la Liberty Bell e cosa simboleggia ?
  - a. a Newport nel Kentucky Stati Uniti, è un simbolo globale di pace, unità e amicizia tra le nazioni, e rappresenta la speranza di un futuro pacifico per l'umanità.
  - b. a Philadelphia, radunò i cittadini per la prima lettura pubblica della Dichiarazione di Indipendenza e simboleggia ancora oggi il simbolo della libertà.**
  - c. nella Basilica di Notre Dame a Montreal in Canada simboleggia la visione di creare un punto di riferimento spirituale che fosse all'altezza della crescente importanza della città e che mettesse in mostra l'arte e la devozione della sua gente.
- 8) Un cliente chiede di soggiornare al Faro di Capo-Spartivento, qual è l'aeroporto più vicino dove dovrà atterrare ?
  - a. Olbia.
  - b. Alghero.
  - c. Cagliari.**
- 9) Quale delle seguenti affermazioni è corretta riguardo ai decreti-legge in materia turistica?
  - a. Devono essere convertiti in legge dal Parlamento entro 60 giorni.**
  - b. Sono adottati dal Governo e restano validi per 12 mesi.
  - c. Le Regioni possono modificarne il contenuto.
- 10) Quale di queste pratiche commerciali è vietata per un'agenzia di viaggi?
  - a. Vendere pacchetti turistici senza specificare gli operatori coinvolti.**
  - b. Proporre offerte last-minute ai clienti.
  - c. Offrire servizi di viaggio solo su richiesta diretta del cliente.

**CENTRO RAL S.R.L.**

**Ente di Formazione Professionale**

**I – 80133 NAPOLI NA Via Alcide De Gasperi, 45**

**Telefono e Fax: 0815519265 – 0815513857**

**WebSite: [www.centroral.it](http://www.centroral.it) Email: [info@centroral.it](mailto:info@centroral.it) PEC: [centroral@pec.centroral.it](mailto:centroral@pec.centroral.it)**

**Codice Fiscale e Partita IVA: 07068830632**



**UC 2: Fornire assistenza turistica.**

- 1) In caso di fallimento di un tour operator, quale protezione ha il viaggiatore?
  - a. Non ha alcun diritto al rimborso.
  - b. Deve rivolgersi direttamente agli hotel e ai fornitori di servizi per il rimborso.
  - c. **Può richiedere il rimborso attraverso il fondo di garanzia.**
- 2) Quando un cliente può annullare un viaggio senza pagare penali?
  - a. **Se si verifica un evento di forza maggiore.**
  - b. Solo se annulla almeno 30 giorni prima della partenza.
  - c. Se deve annullare per motivi personali.
- 3) Quali sono i requisiti legali e operativi necessari per avviare un'agenzia di viaggi in Italia?
  - a. Iscrizione all'albo professionale del turismo e possesso di un'esperienza documentata nel settore di almeno cinque anni.
  - b. **Ottenimento dell'autorizzazione regionale, stipula di una polizza assicurativa per responsabilità civile professionale e iscrizione alla Camera di Commercio con codice ATECO specifico.**
  - c. Accordo con almeno tre fornitori di servizi turistici, apertura di una partita IVA e registrazione presso il Ministero del Turismo.
- 4) Quale delle seguenti affermazioni è vera:
  - a. L'agente di viaggio può svolgere solo attività di intermediazione e organizzazione turistica.
  - b. L'agente di viaggio può svolgere anche attività di noleggio auto con conducente senza limiti e restrizioni.
  - c. **L'attività di noleggio è subordinata al carattere strumentale rispetto al servizio turistico dedotto nel pacchetto "tutto compreso".**
- 5) Quale sistema è comunemente usato dalle agenzie di viaggio per prenotare voli e altri mezzi di trasporto?
  - a. **GDS.**
  - b. Fogli di calcolo Excel.
  - c. Siti web delle singole compagnie.
- 6) Qual è l'importo della compensazione pecuniaria prevista dal Reg. (CE) n. 261/2004 per un volo intracomunitario di 1500 km cancellato all'ultimo momento per 'bird strike'?
  - a. € 400.
  - b. € 250.
  - c. **Nessuna compensazione.**
- 7) L'intermediario turistico è responsabile della mancata esecuzione del servizio turistico dedotto nel pacchetto "tutto compreso":
  - a. Mai, è responsabile sempre l'Organizzatore.
  - b. **Se la mancata esecuzione dipende da una mancata informazione.**
  - c. Sempre, anche l'intermediario risponde della mancata esecuzione del servizio turistico.
- 8) 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.
- 9) Le coperture assicurative obbligatorie previste dal Codice del Turismo servono a:
  - a. Risarcire il consumatore per i danni morali.
  - b. Rimborsare esclusivamente danni materiali
  - c. **Garantire il rientro dei turisti in caso di emergenza.**
- 10) Il diritto di recesso da un pacchetto turistico senza penalità è garantito quando:
  - a. **Viene modificata in modo significativo una condizione essenziale del contratto.**
  - b. L'organizzatore fallisce.
  - c. Il cliente non desidera più usufruire del servizio.

**UC 3: Effettuare la Gestione di un'Agenzia Viaggi e Turismo.**

- 1) Un libro inventari va custodito:
  - a. **10 anni dall'ultima registrazione.**
  - b. 10 anni dalla prima registrazione.
  - c. più di 10 anni a seconda del volume d'affari.
- 2) Le scritture contabili obbligatorie sono quelle che devono essere tenute perché:
  - a. imposte esclusivamente dalle norme del codice civile.
  - b. imposte dal titolare di agenzia.
  - c. **imposte dalle norme del codice civile, dalle leggi fiscali, dalle leggi sul lavoro e da altre leggi speciali.**
- 3) I termini del versamento dell'IVA:
  - a. hanno sempre periodicità trimestrale, a prescindere dal tipo di contribuente.
  - b. **variano a seconda della tipologia di contribuente.**
  - c. sono semestrali, in tutti i casi.
- 4) La sigla IVA sta per:
  - a. **Imposta sul Valore Aggiunto.**
  - b. Indicatore Valore Aggiunto.
  - c. Imposta sul Volume Affari.
- 5) Quale tra i seguenti strumenti è utile per valutare le prestazioni dei dipendenti in un'agenzia di viaggi?
  - a. **Feedback dei clienti e valutazioni periodiche.**
  - b. Orari di apertura dell'agenzia.
  - c. Numero di brochure distribuite.
- 6) Quale normativa stabilisce gli obblighi per la sicurezza dei trasporti turistici via terra?
  - a. **Regolamento UE sui diritti dei passeggeri nei trasporti su autobus e pullman.**
  - b. Codice della Strada.
  - c. Direttiva UE sulla protezione dei consumatori.
- 7) Nel caso in cui il capitale di terzi è maggiore o uguale al capitale proprio, l'azienda è:
  - a. **sottocapitalizzata.**
  - b. semicapitalizzata.
  - c. capitalizzata.
- 8) Un ricavo è:
  - a. il guadagno che si ottiene dalla vendita di un bene o servizio sottratto il costo sostenuto per la sua produzione.
  - b. l'utile che si ottiene sottraendo dai ricavi i costi di produzione.
  - c. **un'utilità economica, ovvero il valore del fatturato al lordo dei costi.**
- 9) I capitali di terzi vengono definiti:
  - a. capitali di credito.
  - b. capitali di rischio.
  - c. **capitali di debito.**
- 10) Il capitale proprio rappresenta:
  - a. il capitale di debito.
  - b. il capitale di credito.
  - c. **il capitale di rischio.**

**UC 4: Effettuare la Promozione dell'attività dell'Agenzia di Viaggi e Turismo.**

- 1) Cosa si intende per "target di mercato" in un'agenzia di viaggi?
  - a. Il budget disponibile per le pubblicità.
  - b. Il numero di dipendenti dell'agenzia.
  - c. **Il gruppo specifico di clienti a cui si rivolge un'offerta o un servizio.**
- 2) Quale tipo di comunicazione non verbale può influenzare positivamente l'interazione tra agente di viaggio e cliente?
  - a. Mantenere un tono monotono durante la conversazione.
  - b. Evitare il contatto visivo per non mettere a disagio il cliente.
  - c. **Mantenere un sorriso e una postura aperta.**
- 3) Cos'è il Revenue Management ?
  - a. **la disciplina di gestione della disponibilità (camere d'albergo, posti a sedere nel trasporto aereo) che ha come obiettivo l'ottimizzazione del volume di affari, in relazione alla massimizzazione dell'occupazione.**
  - b. il Manager di un hotel di lusso, che ha come obiettivo vendere il maggior numero di camere, massimizzando il profitto dell'albergo.
  - c. a gestione del reddito aziendale.
- 4) Cos'è l'Allotment ?
  - a. un lotto di camere in esclusiva con vista privilegiata.
  - b. **il contratto che una struttura ricettiva stipula con un Tour Operator o OTA.**
  - c. un numero di camere riservato a clienti VIP.
- 5) Cosa si intende per Visual Merchandising?
  - a. è la figura professionale che si occupa dell'allestimento vetrine.
  - b. i pannelli espositivi digitali che hanno lo scopo di mostrare le immagini in modo scenografico e accattivante.
  - c. **è un segmento di Marketing basata su stimoli sensoriali (5 sensi) che riguardano il sistema espositivo, l'ambientazione, l'illuminazione, la grafica e finalizzato al miglioramento delle performance della vendita al dettaglio.**
- 6) Cos'è una fattura ?
  - a. uno strumento di pagamento.
  - b. **un documento fiscale obbligatorio.**
  - c. un'antica usanza mercantile.
- 7) Cos'è il Codice Ateco ?
  - a. codice identificativo per la fatturazione elettronica.
  - b. codice che identifica la persona fisica.
  - c. **una combinazione alfanumerica che identifica un'attività economica ai fini fiscali, contributivi e statistici.**
- 8) Che cos'è un network?
  - a. Una rete di società di consulenza per la promozione dei servizi turistici.
  - b. Una rete con un server centralizzato che tramite il collegamento con varie agenzie in vari luoghi, consente di prenotare un pernottamento in un determinato luogo in poco tempo.
  - c. **Una forma organizzativa che tramite la stipula centralizzata di contratti con i tour operator ha varie finalità: fornire alle agenzie di viaggi associate agevolazioni sui pagamenti, siglare convenzioni e contratti con hotels, società finanziarie, società assicurative.**
- 9) Nel modello comunicativo di Jakobson, quale funzione del linguaggio è attivata quando un agente di viaggio cerca di convincere un cliente a scegliere una determinata offerta?
  - a. **Funzione conativa.**
  - b. Funzione poetica.
  - c. Funzione referenziale.
- 10) Un cliente che vuole visitare il Topkapi in quale città deve soggiornare?
  - a. Damasco.
  - b. **Istanbul.**
  - c. Bangkok.

- *La prova Tecnico-Pratica nel suo complesso è superata dagli allievi che risponderanno correttamente ad almeno il settanta per cento dei quesiti somministrati per la specifica Unità Formativa ovvero 28/100. La prova pratica è superata dagli allievi che riporteranno una votazione minima di almeno 28/100. I punteggi della prova scritta e della prova pratica sono espressi in quarantesimi.*
- *I punteggi della prova scritta sono espressi in quarantesimi, secondo le tabelle seguenti: • PROVA SCRITTA N. di risposte esatte*  
*Punteggio 10 40/100 9 36/100 8 32/100 7 28/100.*

Firma dell'Allievo/a: