



TEST ESAME FINALE: C

Denominazione Corso: DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA VIAGGI E TURISMO

UC 1: Erogare il servizio di consulenza turistica.

- 1) Quale delle seguenti affermazioni descrive correttamente il concetto generale di "turismo"?
 - a. **Il turismo prevede uno spostamento temporaneo con ritorno al punto di partenza.**
 - b. Il turismo è solo uno spostamento senza ritorno al punto di partenza.
 - c. Il turismo è riservato solo a chi viaggia per motivi di lavoro.
- 2) Quale delle seguenti affermazioni è corretta riguardo ai decreti-legge in materia turistica?
 - a. Sono adottati dal Governo e restano validi per 12 mesi.
 - b. Le Regioni possono modificarne il contenuto.
 - c. **Devono essere convertiti in legge dal Parlamento entro 60 giorni.**
- 3) In caso di annullamento di un pacchetto turistico da parte del tour operator per cause non imputabili al cliente, quale diritto ha il consumatore?
 - a. **Rimborso totale o pacchetto alternativo equivalente.**
 - b. Un buono di pari valore al pacchetto annullato.
 - c. Solo un rimborso parziale in base alle politiche aziendali.
- 4) In quali casi si applica il Regolamento UE 261/2004?
 - a. **Per tutti i voli in partenza dal territorio di uno Stato membro e per i voli in partenza da un Paese terzo con destinazione in uno Stato membro.**
 - b. Solamente per i voli nazionali all'interno dell'Unione Europea.
 - c. Per tutti i voli in partenza dal territorio di uno Stato membro e per i voli in partenza da uno Stato membro con destinazione in un Paese terzo.
- 5) Un cliente chiede di fare un viaggio lungo il percorso della Via Francigena, di cosa si tratta?
 - a. La Via Francigena è il percorso attraverso i Castelli della Valle della Loira in Francia che va da Nantes a Orleans.
 - b. **La Via Francigena va da Canterbury a Roma, verso Santa Maria di Leuca o viceversa e unisce l'Europa dei popoli e delle culture, toccando 5 stati: Regno Unito, Francia, Svizzera, Italia e Stato Vaticano.**
 - c. La Via Francigena è il percorso che percorre le orme di San Francesco attraversando le Regioni Italiane di: Toscana, Emilia-Romagna e Lazio fino ad arrivare a Roma.
- 6) Qual è la capitale dell'Australia?
 - a. Melbourne.
 - b. Sidney.
 - c. **Canberra.**
- 7) In quale città si trova lo Staples Center?
 - a. **Los Angeles.**
 - b. New York.
 - c. San Francisco.
- 8) Un cliente chiede di prenotare un volo per la Calcidica, in quale città deve atterrare?
 - a. Atene.
 - b. **Salonico.**
 - c. Skiathos.
- 9) Pianifichiamo un viaggio per una coppia di sposi che vuole visitare l'Esercito di Terracotta, uno dei siti Patrimonio dell'UNESCO. Dove si trova?
 - a. **Xi'an, Cina.**
 - b. Giza, Egitto.
 - c. Chichen Itza, Messico.
- 10) Secondo il principio di specialità:
 - a. La norma speciale deve essere applicata in caso di contrasto con quella generale (per disservizio aereo es. codice civile preferito al codice del turismo).
 - b. In caso di contrasto tra reg. EU 261/04 e convenzione di Montreal deve essere applicato sempre il Reg. UE 261/04.
 - c. **Le disposizioni del Codice del Turismo prevalgono sul codice civile.**

CENTRO RAL S.R.L.

Scuola di Formazione Professionale

I – 80133 NAPOLI NA Via Alcide De Gasperi, 45

Telefono e Fax: 0815519265 – 0815513857

WebSite: www.centroral.it Email: info@centroral.it PEC: centroral@pec.centroral.it

Codice Fiscale e Partita IVA: 07068830632

UC 2: Fornire assistenza turistica.

- 1) Se un passeggero perde la coincidenza a causa del ritardo del primo volo, quali diritti può far valere?
 - a. Non ha diritto ad alcuna compensazione.
 - b. Può richiedere un volo alternativo.**
 - c. Deve acquistare un nuovo biglietto per il volo successivo.
- 2) Quale procedura deve seguire un viaggiatore per ottenere un rimborso per bagaglio smarrito?
 - a. Sporgere denuncia - querela alle Forze dell'Ordine, compilare un Property Irregularity Report (PIR) all'aeroporto e inviare richiesta di risarcimento alla compagnia.
 - b. Compilare direttamente un Property Irregularity Report (PIR) all'aeroporto e inviare richiesta di risarcimento alla compagnia.**
 - c. Compilare direttamente un Property Irregularity Report (PIR) all'aeroporto e aspettare 21 giorni prima di presentare un reclamo.
- 3) Quale delle seguenti situazioni non costituisce motivo valido per un rimborso di un pacchetto turistico?
 - a. Chiusura improvvisa della struttura alberghiera prenotata.
 - b. Mancata erogazione dei servizi previsti dal contratto.
 - c. Annullamento del viaggio per motivi personali senza copertura assicurativa.**
- 4) Se un volo subisce un ritardo prolungato di almeno 5 ore, quali diritti aggiuntivi matura il passeggero in base al Reg. 261/2004?
 - a. Nessun diritto particolare: il passeggero deve attendere fino alla partenza del volo ritardato.
 - b. Solo un'indennità forfettaria immediata di € 250/400/600.
 - c. Anche il diritto di rinunciare al viaggio e ottenere il rimborso del biglietto.**
- 5) Quale delle seguenti è considerata una "circostanza eccezionale" che esonera il vettore dall'obbligo di compensazione pecuniaria ai sensi del Reg. 261/2004?
 - a. Un improvviso sciopero del personale del controllo del traffico aereo.**
 - b. Un improvviso sciopero del personale della Compagnia.
 - c. Un guasto tecnico ordinario all'aeromobile dovuto a mancata manutenzione.
- 6) Un'agenzia di viaggi può applicare costi non dichiarati nel contratto?
 - a. No, tutti i costi devono essere chiaramente indicati nel contratto.**
 - b. Sì, se sono inferiori al 5% del costo totale.
 - c. Solo per le tasse aeroportuali.
- 7) In caso di negato imbarco, la compagnia aerea:
 - a. Sceglie direttamente i passeggeri ai quali negare l'imbarco.
 - b. Offre benefici ai passeggeri che rinunciano spontaneamente.**
 - c. Deve negare l'imbarco prima ai passeggeri che hanno acquistato il biglietto a tariffa scontata.
- 8) Se un treno viene cancellato per sciopero e il passeggero ha un biglietto prenotato, quali sono i suoi diritti?
 - a. Rimborso del biglietto o riprotezione su un altro treno.**
 - b. Nessun diritto, poiché lo sciopero è una causa di forza maggiore.
 - c. Solo un buono per un futuro viaggio con la stessa compagnia.
- 9) L'art. 1463 c.c. (impossibilità sopravvenuta) si applica ai contratti turistici quando:
 - a. La prestazione diventa impossibile per eventi imputabili al passeggero.
 - b. L'organizzatore decide di annullare il viaggio.
 - c. Nessuna delle precedenti.**
- 10) L'organizzatore è responsabile degli indennizzi, anche se il danno è causato dai terzi esecutori di servizi:
 - a. Solo in caso di dolo.
 - b. Sempre, anche per l'erogazione della compensazione pecuniaria.
 - c. Sempre, salvo per la compensazione pecuniaria.**

UC 3: Effettuare la gestione di un'agenzia di viaggi e turismo.

- 1) Qual è l'obiettivo principale della Direttiva (UE) 2015/2302?
 - a. Eliminare i pacchetti turistici tradizionali.
 - b. Uniformare la tutela dei consumatori in materia di pacchetti turistici.**
 - c. Creare nuovi tipi di contratti turistici.
- 2) La prima nota è una scrittura:
 - a. sistematica.
 - b. cronologica.**
 - c. sistematico-cronologica.
- 3) Sono presupposti per l'applicazione del regime IVA ex art. Art.74-ter:
 - a. oggetto, pagamento e prestazione unica.**
 - b. soggetto, pagamento in acconto e prestazione unica.
 - c. soggetto, pagamento e prestazione non specificata.
- 4) E' corretto dire che tutte le agenzie di viaggio compiono operazioni soggette al regime IVA speciale?
 - a. Sì, è corretto.
 - b. Sì, è corretto ma solo se la vendita supera una data cifra.
 - c. No, non è corretto.**
- 5) Il versamento dell'IVA va effettuato utilizzando il modello di pagamento:
 - a. F24.**
 - b. F74TER.
 - c. F23.
- 6) L'operazione di finanziamento di un'agenzia di viaggi consiste:
 - a. nella vendita dei fattori produttivi.
 - b. nel procurarsi le risorse finanziarie necessarie per acquistare i fattori produttivi.**
 - c. nell'acquisto dei fattori produttivi.
- 7) Le agenzie di viaggi applicano il regime di IVA 74ter per la vendita di:
 - a. pacchetti turistici o servizi singoli preacquisiti.**
 - b. servizi singoli non preacquisiti.
 - c. Entrambe le risposte sono corrette.
- 8) Se il reddito di un'agenzia di viaggi è positivo si realizza:
 - a. una perdita.
 - b. un costo.
 - c. un utile.**
- 9) Il capitale proprio del titolare di un'agenzia di viaggi è costituito da:
 - a. dai debiti derivanti dall'acquisto di fattori produttivi.
 - b. dai prestiti che l'agenzia ottiene dalle banche.
 - c. conferimenti fatti dal titolare al momento della costituzione dell'agenzia.**
- 10) Quale dei seguenti concetti è strettamente legato al benessere organizzativo?
 - a. Job crafting.**
 - b. Job enlargement.
 - c. Job overload.

CENTRO RAL S.R.L.

Scuola di Formazione Professionale

I – 80133 NAPOLI NA Via Alcide De Gasperi, 45

Telefono e Fax: 0815519265 – 0815513857

WebSite: www.centroral.it Email: info@centroral.it PEC: centroral@pec.centroral.it

Codice Fiscale e Partita IVA: 07068830632

UC 4: Effettuare la promozione dell'attività dell'agenzia di viaggi e turismo.

- 1) Cos'è lo SWOT ?
 - a. **Analisi Aziendale basata su 4 punti : Punti di forza, Punti di debolezza, Opportunità e Minacce.**
 - b. Un software gestionale usato per promuovere le agenzie di viaggi.
 - c. un evento on line riservato alle Agenzie di Viaggio.
 - 2) Qual è l'obiettivo principale del marketing?
 - a. Vendere prodotti a ogni costo.
 - b. **Soddisfare i bisogni e i desideri dei clienti.**
 - c. Creare pubblicità accattivanti.
 - 3) Nel marketing turistico, cosa rappresenta il "prodotto turistico"?
 - a. Solo l'alloggio scelto dal cliente.
 - b. Il mezzo di trasporto utilizzato per arrivare a destinazione.
 - c. **L'insieme di esperienze, servizi e attrazioni offerte al cliente.**
 - 4) Che cos'è il "target di mercato"?
 - a. Il budget pubblicitario di una campagna.
 - b. **Il gruppo di consumatori a cui si rivolge un prodotto o servizio.**
 - c. Il numero massimo di clienti che si possono raggiungere.
 - 5) Nel processo di vendita, quale tra i seguenti elementi influisce maggiormente sulla prima impressione?
 - a. Il contenuto tecnico dell'offerta.
 - b. Il prezzo del prodotto.
 - c. **Il linguaggio del corpo e il tono di voce.**
 - 6) Che cos'è il "mirroring" nella comunicazione interpersonale?
 - a. **L'imitazione discreta dei gesti, tono e postura dell'interlocutore per creare sintonia.**
 - b. Una tecnica di manipolazione basata sul ricalco della personalità del cliente.
 - c. Un modo per correggere gli errori linguistici dell'altro.
 - 7) Che cos'è il "branding"?
 - a. **L'insieme delle attività che definiscono e rafforzano l'identità di un marchio.**
 - b. Il processo di distribuzione del prodotto nel punto vendita.
 - c. Una tecnica per ridurre i costi pubblicitari.
 - 8) L'imposta è:
 - a. un prelievo unilaterale di ricchezza legato ad un servizio ricevuto.
 - b. **un prelievo unilaterale di ricchezza legato al reddito personale.**
 - c. un prelievo finalizzato alla pensione.
 - 9) Qual è lo scopo principale del marketing diretto?
 - a. Comunicare con il pubblico di massa.
 - b. **Stabilire una comunicazione personalizzata con il cliente.**
 - c. Promuovere solo prodotti di lusso.
 - 10) A cosa serve un browser?
 - a. A proteggere il computer da virus.
 - b. **A visualizzare e navigare pagine web su Internet.**
 - c. A scrivere documenti di testo.
- *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: