



Avv. Vincenzo Irritato
Scuola Centro RAL S.r.l.



TEST DI VALUTAZIONE PER DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGI

La scuola Centro RAL sottopone la prima prova intercorso ai propri corsisti: un'occasione per mettere alla prova le conoscenze acquisite e consolidare il proprio percorso formativo. Studiare il turismo significa comprendere il mondo, anticipare le esigenze dei viaggiatori e costruire esperienze indimenticabili. Questo test rappresenta un passo verso l'eccellenza professionale: affrontatelo con determinazione, fiducia e passione per il settore. Ricordate: ogni sfida è un'opportunità per crescere e ogni traguardo raggiunto è un nuovo punto di partenza. In bocca al lupo a tutti i partecipanti!

- 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 riservato solo a chi viaggia per motivi di lavoro
- 2) In quali materie le Regioni godono di piena autonomia legislativa senza dover rispettare i principi stabiliti dalle Leggi Quadro?
 - a) Nelle materie concorrenti
 - b) Nelle materie esclusive
 - c) **Nelle materie residuali**
- 3) Quale tra le seguenti fonti normative ha valore gerarchico superiore in materia turistica?
 - a) Regolamenti regionali
 - b) **Direttive europee self-executing**
 - c) Decreti legge
- 4) 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) **Devono essere convertiti in legge dal Parlamento entro 60 giorni**
 - c) Le Regioni possono modificarne il contenuto
- 5) Quali sono le principali responsabilità di un'agenzia di viaggi nella gestione di pacchetti turistici?
 - a) **Assicurarsi che i fornitori dei servizi rispettino gli standard previsti dal contratto**
 - b) Offrire rimborsi automatici in caso di insoddisfazione del cliente
 - c) Comunicare al cliente solo le informazioni principali del viaggio senza obblighi aggiuntivi
- 6) Qual è la conseguenza per un tour operator che inserisce una clausola vessatoria in un contratto turistico senza evidenziarla espressamente?
 - a) **La clausola è nulla**
 - b) Il consumatore è tenuto al rispetto della clausola
 - c) Il contratto è annullabile
- 7) Un cliente acquista un pacchetto turistico e l'albergo fornito è di categoria inferiore rispetto a quello indicato nel contratto. Cosa può fare?
 - a) Chiedere la risoluzione del contratto e un risarcimento alla struttura ricettiva
 - b) **Chiedere la risoluzione del contratto e un risarcimento all'organizzatore**
 - c) Chiedere la risoluzione del contratto e un risarcimento all'intermediario, che a sua volta avrà azione di regresso sulla struttura ricettiva
- 8) 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) Un buono di pari valore al pacchetto annullato
 - b) **Rimborso totale o pacchetto alternativo equivalente**
 - c) Solo un rimborso parziale in base alle politiche aziendali

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



Avv. Vincenzo Irritato
Scuola Centro RAL S.r.l.



- 9) Se un cliente subisce un infortunio durante un'escursione facente parte di un pacchetto turistico, chi è responsabile?
- a) Il tour operator in prima istanza, salvo che dimostri che l'escursione era gestita da un fornitore terzo
 - b) Solo l'azienda che ha fornito il servizio dell'escursione
 - c) **Il tour operator in prima istanza, in ogni caso**
- 10) 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
- 11) Se un volo viene cancellato per cause eccezionali, quali dei seguenti diritti sono riconosciuti al passeggero?
- a) Volo alternativo e compensazione pecuniaria
 - b) Assistenza a terra e indennizzo forfettario
 - c) **Pasti, bevande e chiamate**
- 12) Se un passeggero perde la coincidenza a causa del ritardo del primo volo, quali diritti può far valere?
- a) **Può richiedere un volo alternativo**
 - b) Non ha diritto ad alcuna compensazione
 - c) Deve acquistare un nuovo biglietto per il volo successivo
- 13) 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
- 14) 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
- 15) Quale tipo di assicurazione è obbligatoria per i tour operator che vendono pacchetti turistici?
- a) Assicurazione medico-bagagli
 - b) **Assicurazione per la responsabilità civile e fondo di garanzia per insolvenza**
 - c) Nessuna assicurazione è realmente obbligatoria per i tour operator
- 16) In caso di fallimento di un tour operator, quale protezione ha il viaggiatore?
- a) **Può richiedere il rimborso attraverso il fondo di garanzia**
 - b) Non ha alcun diritto al rimborso
 - c) Deve rivolgersi direttamente agli hotel e ai fornitori di servizi per il rimborso
- 17) Quando un cliente può annullare un viaggio senza pagare penali?
- a) Solo se annulla almeno 30 giorni prima della partenza
 - b) Se deve annullare per motivi personali
 - c) **Se si verifica un evento di forza maggiore**
- 18) Quale normativa regola la protezione dei dati personali dei clienti delle agenzie di viaggio?
- a) AGCM
 - b) **GDPR**
 - c) ENAC



Avv. Vincenzo Irritato
Scuola Centro RAL S.r.l.



- 19) Qual è il principale obbligo di un'agenzia di viaggi quando propone viaggi all'interno dell'Unione Europea?
- Informare il viaggiatore sui propri diritti**
 - Garantire prezzi bloccati senza possibilità di variazione
 - Offrire solo viaggi con operatori europei
- 20) In quale caso un cliente può chiedere un risarcimento per 'vacanza rovinata'?
- Se non ha ricevuto upgrade gratuiti in hotel
 - Se il tempo atmosferico non è stato quello previsto
 - Se i servizi forniti sono significativamente diversi da quelli promessi**
- 21) Un'agenzia di viaggi può applicare costi non dichiarati nel contratto?
- No, tutti i costi devono essere chiaramente indicati nel contratto**
 - Sì, se sono inferiori al 5% del costo totale
 - Solo per le tasse aeroportuali
- 22) Se un volo subisce un ritardo di oltre 5 ore e il passeggero decide di non partire, quali sono i suoi diritti?
- Rimborso integrale del biglietto e compensazione pecuniaria**
 - Solo un indennizzo parziale
 - Rimborso integrale del biglietto
- 23) Quale procedura deve seguire un viaggiatore per ottenere un rimborso per bagaglio smarrito?
- Sporgere denuncia - querela alle Forze dell'Ordine, compilare un Property Irregularity Report (PIR) all'aeroporto e inviare richiesta di risarcimento alla compagnia
 - Compilare direttamente un Property Irregularity Report (PIR) all'aeroporto e inviare richiesta di risarcimento alla compagnia**
 - Compilare direttamente un Property Irregularity Report (PIR) all'aeroporto e aspettare 21 giorni prima di presentare un reclamo
- 24) Quale delle seguenti situazioni non costituisce motivo valido per un rimborso di un pacchetto turistico?
- Chiusura improvvisa della struttura alberghiera prenotata
 - Mancata erogazione dei servizi previsti dal contratto
 - Annullamento del viaggio per motivi personali senza copertura assicurativa**
- 25) In caso di negato imbarco, la compagnia aerea:
- Sceglie direttamente i passeggeri ai quali negare l'imbarco
 - Offre benefici ai passeggeri che rinunciano spontaneamente**
 - Deve negare l'imbarco prima ai passeggeri che hanno acquistato il biglietto a tariffa scontata
- 26) Se una compagnia aerea smarrisce il bagaglio di un passeggero, entro quanti giorni deve essere presentata la richiesta di risarcimento?
- Entro due anni dallo smarrimento**
 - Entro 48 ore dalla scoperta dello smarrimento
 - Entro e non oltre 21 giorni dall'arrivo del volo
- 27) In caso di cancellazione del volo senza preavviso adeguato, quali diritti ha il passeggero secondo il Regolamento CE 261/2004?
- Rimborso del biglietto o volo alternativo e compensazione pecuniaria, ma non in caso di sciopero della compagnia aerea
 - Solo un rimborso del biglietto
 - Rimborso del biglietto o volo alternativo e compensazione pecuniaria, anche in caso di sciopero dei dipendenti della compagnia aerea**
- 28) Se un treno viene cancellato per sciopero e il passeggero ha un biglietto prenotato, quali sono i suoi diritti?
- Rimborso del biglietto o riprotezione su un altro treno**
 - Nessun diritto, poiché lo sciopero è una causa di forza maggiore
 - Solo un buono per un futuro viaggio con la stessa compagnia



Avv. Vincenzo Irritato
Scuola Centro RAL S.r.l.



- 29) 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
- 30) 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
- 31) 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
- 32) 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**
- 33) La Convenzione di Montreal regola:
- a) Il Risarcimento per cancellazioni, ritardi e negato imbarco
 - b) La sicurezza delle strutture ricettive
 - c) Il risarcimento per ritardi e danni ai bagagli nel trasporto aereo**
- 34) La revisione del 2018 del Codice del Turismo ha recepito:
- a) Il D. Lgs. 79/2011
 - b) La Direttiva (UE) 2015/2302**
 - c) Il D. Lgs. 62/2018
- 35) Le coperture assicurative obbligatorie previste dal Codice del Turismo servono a:
- a) Risarcire il consumatore per i danni morali
 - b) Garantire il rientro dei turisti in caso di emergenza**
 - c) Rimborsare esclusivamente danni materiali
- 36) Il diritto di recesso da un pacchetto turistico senza penalità è garantito quando:
- a) L'organizzatore fallisce
 - b) Viene modificata in modo significativo una condizione essenziale del contratto**
 - c) Il cliente non desidera più usufruire del servizio
- 37) 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, salvo per la compensazione pecuniaria**
 - c) Sempre, anche per l'erogazione della compensazione pecuniaria
- 38) Secondo il principio di specialità:
- a) Le disposizioni del Codice del Turismo prevalgono sul codice civile**
 - b) La norma speciale deve essere applicata in caso di contrasto con quella generale (per disservizio aereo es. codice civile preferito al codice del turismo)
 - c) In caso di contrasto tra reg. EU 261/04 e convenzione di Montreal deve essere applicato sempre il Reg. UE 261/04



Avv. Vincenzo Irritato
Scuola Centro RAL S.r.l.



- 39) 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**
- 40) 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 della Compagnia
 - b) Un guasto tecnico ordinario all'aeromobile dovuto a mancata manutenzione
 - c) **Un improvviso sciopero del personale del controllo del traffico aereo**
- 41) In quale delle seguenti situazioni non spetta la compensazione pecuniaria al passeggero per cancellazione del volo, ai sensi del Reg. 261/2004?
- a) **Se la cancellazione viene comunicata con almeno 14 giorni di preavviso rispetto alla partenza**
 - b) Se la cancellazione è comunicata 7 giorni prima e non viene offerto un volo alternativo comparabile
 - c) Se la cancellazione è comunicata 14 giorni prima e il volo alternativo proposto arriva 6 ore dopo l'orario originale
- 42) 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**
- 43) 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
- 44) Quali conseguenze sono previste se l'intermediario non indica l'organizzatore nel contratto di viaggio?
- a) È tenuto a pagare una sanzione
 - b) Non ci sono conseguenze
 - c) **Viene ritenuto Organizzatore**
- 45) Quale strategia deve adottare un'agenzia di viaggi per mitigare il rischio di controversie con i clienti?
- a) Inserire clausole che esonerano la responsabilità
 - b) Delegare la responsabilità della gestione delle prenotazioni ai fornitori
 - c) **Predisporre contratti chiari con condizioni di vendita dettagliate**
- 46) In caso di emergenza sanitaria in una destinazione turistica, cosa deve fare un tour operator per tutelare i viaggiatori?
- a) **Informare i viaggiatori sui protocolli di sicurezza e offrire la possibilità di riprogrammare il viaggio**
 - b) Annullare automaticamente tutti i viaggi verso la destinazione colpita
 - c) Comunicare ai viaggiatori di organizzarsi autonomamente
- 47) Se un cliente subisce un furto durante un viaggio organizzato, quale procedura deve seguire per ottenere assistenza?
- a) Chiedere il rimborso immediato all'agenzia
 - b) **Sporgere denuncia alle autorità locali e informare l'agenzia di viaggi**
 - c) Segnalare il furto solo al proprio albergo
- 48) 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

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



Avv. Vincenzo Irritato
Scuola Centro RAL S.r.l.



- 49) 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"**
- 50) Il Direttore Tecnico può svolgere la propria attività:
- a) Solo nella Regione ove ha sede l'agenzia di viaggio
 - b) **In tutta Italia**
 - c) Solo nella Regione ove il Direttore Tecnico ha conseguito il titolo