



TEST ESAME FINALE: A

Denominazione Corso: DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA VIAGGI E TURISMO

UC 1: Erogare il servizio di consulenza turistica

- 1) Cos'è la Geografia del turismo?
 - a. Elenco di tutte le capitali del mondo.
 - b. **La geografia turistica è una branca della geografia che si focalizza sullo studio e sull'analisi dell'impatto del fenomeno turistico sul territorio e coinvolge settore industriale, sociale, culturale ed economico.**
 - c. Materia che analizza le condizioni metereologiche nel mondo.
- 2) Cos'è la IATA?
 - a. **International Air Transport Association (Associazione Internazionale Trasporto Aereo) è un'organizzazione internazionale non governativa e democratica che rappresenta oltre 340 compagnie aeree in più di 120 paesi, coprendo circa l'80% del traffico aereo globale.**
 - b. Italian Air Transport Association è un'organizzazione nazionale non governativa e democratica che rappresenta la compagnia di bandiera i cui principali obiettivi sono: promuovere un trasporto aereo sicuro, regolare ed economico per passeggeri, merci e posta, facilitare la cooperazione tra le compagnie aeree, promuovendo un'interazione armoniosa.
 - c. Italian Air Tourism Agency è un'organizzazione che si occupa di promuovere il territorio italiano all'estero attraverso azioni di marketing e sovvenzioni governative.
- 3) 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.**
- 4) 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.**
- 5) Cosa è il Ryokan ?
 - a. **è una locanda tradizionale giapponese il cui stile è rimasto pressoché immutato nel tempo.**
 - b. un medicinale.
 - c. un fiume giapponese.
- 6) Qual è il ruolo di un Direttore Tecnico di un'Agenzia di Viaggi?
 - a. Controlla l'emissione della biglietteria Aerea Marittima e Ferroviaria.
 - b. Svolge funzioni di controllo contabile e controllo del personale di un'Agenzia di Viaggi.
 - c. **Svolge funzioni di controllo supervisione e armonizzazione delle attività operative . Verifica la corretta applicazione delle normative vigenti in materia di Tutela del Consumatore e del Codice del Turismo. Supervisiona e coordina le attività di emissione biglietteria, vouchers e modulistica, la relativa rendicontazione e corretta gestione contabile.**
- 7) Che cos'è il City Code Directory ?
 - a. **Uno strumento di riferimento per i codici numerici e alfabetici, per il calcolo delle valute e l'individuazione delle aree della conferenza tariffaria IATA.**
 - b. il manuale che contiene l'elenco delle capitali mondiali.
 - c. una guida turistica con recensioni di tutte le città del mondo.
- 8) 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.
- 9) 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.
- 10) Quale tra i seguenti è un principio fondamentale nell'analisi del mercato del turismo?
 - a. L'offerta turistica è indipendente dalla domanda.
 - b. Il comportamento del turista non influisce sulle strategie di marketing.
 - c. **Il mercato turistico è influenzato da fattori economici, sociali e culturali.**

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) Qual è il principale obbligo di un'agenzia di viaggi quando propone viaggi all'interno dell'Unione Europea?
 - a. **Informare il viaggiatore sui propri diritti.**
 - b. Garantire prezzi bloccati senza possibilità di variazione.
 - c. Offrire solo viaggi con operatori europei.
- 2) 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.**
- 3) Quale normativa regola la protezione dei dati personali dei clienti delle agenzie di viaggio?
 - a. **GDPR.**
 - b. AGCM.
 - c. ENAC.
- 4) In quale caso un cliente può chiedere un risarcimento per 'vacanza rovinata'?
 - a. Se non ha ricevuto upgrade gratuiti in hotel.
 - b. **Se i servizi forniti sono significativamente diversi da quelli promessi.**
 - c. Se il tempo atmosferico non è stato quello previsto.
- 5) 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.**
- 6) Cos'è la Carta dei Diritti del Passeggero ?
 - a. **La Carta dei Diritti del Passeggero è un opuscolo informativo sulle tutele del passeggero in caso di disservizi da parte della Compagnia Aerea.**
 - b. La carta che permette di accumulare punti in base al numero di miglia volate da un passeggero.
 - c. Il documento che attesta i diritti acquisiti in base alle ore di volo accumulate.
- 7) 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.
- 8) 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. **Predisporre contratti chiari con condizioni di vendita dettagliate.**
 - c. Delegare la responsabilità della gestione delle prenotazioni ai fornitori.
- 9) 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.
- 10) Quale tra i seguenti è considerato un vettore ferroviario nazionale in Italia?
 - a. FlixBus.
 - b. **Trenitalia.**
 - c. Ryanair.

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

- 1) Quali di questi Decreti definisce le prescrizioni vigenti per la tutela della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro ?
 - a. **D.Lgs. 81/2008.**
 - b. il D.Lgs. 626/94.
 - c. il D.M. 10.03.1998.
- 2) Quale tra i seguenti concetti è centrale nella motivazione lavorativa secondo la teoria di Maslow?
 - a. **Bisogno di autorealizzazione.**
 - b. Controllo sulle risorse economiche.
 - c. Livello di istruzione del dipendente.
- 3) Il termine tecnico usato per indicare tutte le note scritte con cui si rilevano i fenomeni di gestione è:
 - a. scrittura giuridica.
 - b. **scrittura contabile.**
 - c. scrittura amministrativo-narrativa.
- 4) La fattura ex art. 74TER deve essere emessa dall'agenzia di viaggi:
 - a. **anche se il cliente non la richiede.**
 - b. solo se l'importo da fatturare è superiore a 1500 euro.
 - c. solo se il cliente la richiede, altrimenti è sufficiente lo scontrino.
- 5) Le agenzie di viaggi, ai fini dell'IVA, possono essere assoggettate:
 - a. solo al regime speciale, detto anche 74TER.
 - b. solo al regime ordinario.
 - c. **sia al regime ordinario che al regime speciale, anche detto 74TER.**
- 6) Nella contabilità aziendale i fatti di gestione sono rilevati dapprima:
 - a. in base all'oggetto; successivamente rispettando la cronologia.
 - b. **in ordine di data nelle scritture cronologiche, successivamente i dati così registrati vengono riclassificati secondo il loro oggetto.**
 - c. non esiste una logica. La scelta tocca all'amministrazione.
- 7) Un'agenzia di viaggi vende a un albergo il suo servizio di intermediazione per il quale riceve una provvigione. In questo caso l'agenzia di viaggi è:
 - a. **fornitore dell'albergo.**
 - b. cliente dell'albergo.
 - c. mandante dell'albergo.
- 8) Quale documento cartaceo è sostituito dalla PEC?
 - a. Messaggio inviato con e-mail ordinaria.
 - b. Registrazione su Prima Nota cassa.
 - c. **Raccomandata con ricevuta di ritorno.**
- 9) È obbligatorio produrre e conservare il Giornale di Contabilità?
 - a. **Sì, assolutamente.**
 - b. Soltanto per le società di capitali.
 - c. Soltanto per le società di persone.
- 10) La registrazione in contabilità di un costo viene effettuata in:
 - a. Avere.
 - b. **Dare.**
 - c. I costi non vengono registrati nel giornale contabile.

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

- 1) Cosa significa MICE ?
 - a. **Si tratta di una particolare forma di turismo, in cui grandi gruppi di persone, pianificati in anticipo, si riuniscono per uno scopo particolare.**
 - b. Marketing In Communication and Exhibition.
 - c. Mercato Interno Comunità Europea.
- 2) Cosa sono i GDS ?
 - a. Geographical Data Survey (indagine sui dati geografici).
 - b. General Delivery Service (servizio di consegna generico).
 - c. **Global Distribution Services, sono le reti telematiche che forniscono alle agenzie di viaggio l'accesso in tempo reale alle disponibilità e ai prezzi di prodotti e servizi al fine di effettuare transazioni.**
- 3) Quale tra i seguenti elementi è considerato fondamentale nella comunicazione persuasiva durante una vendita?
 - a. Parlare il più possibile per convincere il cliente.
 - b. **Ascoltare attivamente e comprendere i bisogni del cliente.**
 - c. Offrire sempre uno sconto, indipendentemente dal contesto.
- 4) Cosa si intende per "destinazione turistica" nel marketing del turismo?
 - a. Un pacchetto vacanza già pronto.
 - b. **Un luogo dotato di attrattive, servizi e accessibilità per accogliere i visitatori.**
 - c. Un volo diretto verso una capitale europea.
- 5) Cosa si intende per "cross selling" nel contesto di un'agenzia viaggi?
 - a. **Proporre prodotti o servizi aggiuntivi, come assicurazioni o escursioni, insieme al pacchetto principale.**
 - b. Offrire lo stesso pacchetto viaggio a clienti diversi a prezzi differenti.
 - c. Vendere esclusivamente voli low cost.
- 6) Cos'è l'alfabeto ICAO e a cosa serve ?
 - a. È un linguaggio di programmazione usato per sviluppare applicazioni.
 - b. È un sistema di scrittura segreta utilizzato per criptare i messaggi.
 - c. **È l'alfabeto fonetico internazionale che sostituisce ogni lettera e ogni numero con una parola e serve ad evitare fraintendimenti nelle trasmissioni e nelle comunicazioni tra interlocutori che parlano lingue diverse.**
- 7) È 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.**
- 8) Il costo totale di un'azienda è dato:
 - a. **dalla somma dei costi fissi e dei costi variabili.**
 - b. dal rapporto ovvero divisione tra costi fissi e costi variabili.
 - c. dalla differenza dei costi fissi e dei costi variabili.
- 9) Per il turismo in Italia si fa riferimento soprattutto ai dati di:
 - a. **ISTAT e ISNART.**
 - b. ISNART, dato che l'istituto si occupa di settore turistico.
 - c. ISTAT dato che si occupa di ricerche statistiche in tutti i settori.
- 10) Cos'è l'IVA ?
 - a. **l'imposta sul valore aggiunto (IVA) è un'imposta che colpisce il valore aggiunto di ogni fase della produzione, scambio di beni e servizi ed è a carico del consumatore finale.**
 - b. è una tassa sugli acquisti.
 - c. è un'imposta progressiva.

- *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: