



**BANDO D'ESAME PER L'ANNO 2013 PER IL CONSEGUIMENTO
DELL'ABILITAZIONE ALL'ESERCIZIO DELLA PROFESSIONE DI
“DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGI E TURISMO”.**

Il Direttore del Settore Cultura Turismo Moda Eccellenze

in esecuzione della L.R. n. 15 del 16 Luglio 2007

INDICE

le prove d'esame per l'abilitazione all'esercizio della professione di

DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGI E TURISMO

Il Direttore Tecnico è la figura professionale a cui viene affidata la responsabilità tecnica dell'Agenzia di Viaggi e Turismo.

1. PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE

La domanda di ammissione all'esame di abilitazione all'esercizio della professione di Direttore Tecnico di Agenzia di Viaggi e Turismo, ai sensi della L.R. n. 15/07, redatta in carta libera, deve essere presentata entro il termine perentorio del **19 Dicembre 2013 entro le ore 16,00**.

Al presente bando possono partecipare tutti coloro che possiedono i requisiti previsti dalla vigente Legge Regionale senza alcun obbligo di residenza nella Regione Lombardia.

Il modello della domanda è riportato nell'allegato al presente Bando.

La domanda, comprensiva dei relativi allegati, va inviata o consegnata a:

Provincia di Milano – Settore Cultura Turismo Moda Eccellenze – Ufficio abilitazioni turistiche –
Viale Piceno, 60 – 20129 Milano

con le seguenti modalità:

- a mezzo raccomandata A/R – farà fede il timbro e la data dell'ufficio postale di spedizione;
- a mano nei seguenti giorni e orari: dal Lunedì al Giovedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 16.00 – il Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12.00;
- a mezzo posta certificata (PEC) indirizzata a: protocollo@pec.provincia.milano.it indicando come destinatario della comunicazione il Settore Cultura Turismo Moda Eccellenze – Servizio gestione funzioni relative a strutture ricettive, agenzie di viaggio e abilitazioni turistiche e nell'oggetto “Partecipazione all'esame di Direttore Tecnico di Agenzia di Viaggi e Turismo”.

Si informa che alla consegna dell'iscrizione del Bando non potrà essere fornita alcuna indicazione in merito alla completezza della domanda. La validità della domanda verrà infatti valutata dalla Commissione d'esame.

Alla domanda, deve essere allegata la copia della ricevuta del versamento quale concorso spese pari a € **110,50** sul conto corrente n. 1009/22 – ABI 03069 – CAB 01775 intestato a: Provincia di Milano, BANCA INTESA SAN PAOLO – Piazza Oberdan, 4 20129 Milano - cod. IBAN IT 86 D030 6901 7750 0000 0100 922 - indicando la causale “Partecipazione esame Abilitazione Direttore Tecnico di Agenzia di Viaggi e Turismo”.

Non verrà effettuato alcun rimborso delle somme versate dai candidati che, per qualsiasi motivo, non sono ammessi o non partecipano alla prova d'esame.

La Provincia di Milano declina sin d'ora ogni responsabilità per l'eventuale dispersione di comunicazioni dipendenti da inesatte indicazioni del recapito da parte del candidato e di mancata oppure tardiva comunicazione del cambiamento d'indirizzo indicato nella domanda, o per eventuali disguidi postali o telegrafici non imputabili a colpa dell'Amministrazione stessa.

La mancata dichiarazione relativa al possesso dei requisiti previsti, la mancata indicazione della lingua straniera per la quale si chiede l'abilitazione, il mancato versamento della quota quale concorso spese, la mancata sottoscrizione della domanda ed infine la verifica, ai sensi del T.U. D.P.R. 445/2000, del mancato possesso dei titoli e dei requisiti autocertificati nella domanda di partecipazione, costituiscono motivo di esclusione dalla prova d'esame.

2. REQUISITI

Il candidato deve possedere titolo di studio di istruzione secondaria di secondo grado rilasciato da un Istituto Statale o legalmente riconosciuto o parificato, o di equivalente diploma conseguito all'estero e riconosciuto in Italia che deve risultare da certificazione rilasciata a norma di legge.

Deve, inoltre, aver svolto per almeno due anni attività lavorativa con le mansioni previste dal IV livello o superiore in base alla classificazione del personale del comparto delle imprese di viaggio e turismo, presso un'agenzia di viaggio e turismo.

I requisiti ed i titoli previsti dal bando debbono essere posseduti alla data di scadenza del termine stabilito nel presente bando per la presentazione delle domande.

3. PROVE D'ESAME

Prova scritta

La prova scritta consiste nello svolgimento di un test che prevede domande a risposta multipla da svolgere anche, eventualmente, avvalendosi di strumenti informatici messi a disposizione dei candidati.

Ai sensi dell'art. 92 della Legge Regionale n. 15/07, le domande riguarderanno:

- la conoscenza dell'amministrazione e dell'organizzazione delle Agenzie di Viaggio e Turismo, in relazione alle attività previste dall'art. 81 della L.R. n. 15/07;
- la conoscenza di tecnica, legislazione e geografia turistica.

Qui di seguito se ne forniscono più nel dettaglio i contenuti:

Geografia

1) NOZIONI GEOGRAFICO – TURISTICHE DI BASE:

- Lettura e uso di carte geografiche, turistiche e stradali;
- Fusi orari;
- Tipologie di “turismi” (montano, balneare, lacustre, termale, religioso, d'affari, congressuale, incentive, scolastico, della terza età, di crociera e diportistico, agriturismo, ecologico e sportivo, eno-gastronomico, ecc.);
- Tipologie di località di interesse turistico (stazioni climatiche, termali, di villeggiatura, città d'arte, centri fieristici, ecc.);
- Vie di comunicazione (terrestri, marittime, aeree) nazionali ed internazionali, valichi e transiti di frontiera, porti ed aeroporti con particolare riguardo alla loro funzione turistica.

2) NOZIONI DI GEOGRAFIA GENERALE E TURISTICA DELL'ITALIA, CON PARTICOLARE RIGUARDO:

- agli elementi di riferimento morfologico e turistico dei diversi paesaggi italiani (paesaggio alpino, prealpino-lacustre, padano, appenninico, costiero-insulare);
- ai Parchi e aree protette di particolare valore naturale e culturale;
- a città e aree costiere a valenza turistica.

3) NOZIONI DI GEOGRAFIA GENERALE E TURISTICA DELL'EUROPA, CON PARTICOLARE RIGUARDO:

- alle caratteristiche geo – fisiche e geo – turistiche degli Stati europei (è richiesta una conoscenza di base relativa alle peculiarità del paesaggio e alle principali risorse culturali e naturali dei singoli Stati europei).

4) NOZIONI DI GEOGRAFIA GENERALE E TURISTICA DEI PAESI EXTRAEUROPEI, CON PARTICOLARE RIGUARDO:

- agli Stati extraeuropei che hanno, all'interno del proprio continente, una significativa valenza turistica (per esempio, per l'Africa: gli stati di Marocco, Tunisia, Egitto, Kenya, Tanzania, Repubblica Sudafricana; per le Americhe: Stati Uniti, Canada, Area Caraibica, Messico, Perù, Brasile; per l'Asia: Turchia, Israele, Giordania, Emirati Arabi Uniti, India, Maldive, Thailandia, Indonesia, Cina, Giappone; per l'Oceania: Australia).

Tecnica amministrativa

Nozioni di contabilità generale. Il bilancio d'esercizio. L'analisi dei costi e la determinazione dei prezzi (full costing, direct costing, politiche di differenziazione dei prezzi). Il business plan. Imposte e tasse con particolare riguardo all'art. 74 ter del D.P.R. 633/72.

Organizzazione e tecnica turistica

L'organizzazione dell'agenzia di viaggi.

L'agenzia di viaggi come intermediaria nella vendita di servizi singoli e di pacchetti tutto compreso in quanto mandataria con rappresentanza del consumatore.

L'agenzia di viaggi operante in nome proprio nella vendita dei servizi singoli e dei pacchetti tutto compreso.
L'agenzia di viaggi operante come organizzatore di pacchetti tutto compreso.
I rapporti con i clienti e i fornitori: diverse tipologie di contratto.
I servizi di ricettività.
I servizi di trasporto.
Le assicurazioni.
I documenti tipici.

Elementi di legislazione turistica e di diritto commerciale

La legislazione nazionale e regionale riguardante il turismo.
La struttura della pubblica amministrazione nel settore turistico in Italia.
Responsabilità delle agenzie di viaggio.
Il codice del consumo D. Lgs. 206/05.
La normativa riguardante la privacy 196/2003.
L'apertura delle agenzie di viaggio e i loro diritti e doveri.
Le imprese turistiche in generale.
Imprese individuali, società e gruppi societari.
Soggetti giuridici e soggetti economici.
Le aggregazioni di imprese e il franchising.
Codice del Turismo (D.Lgs 79/2011).
Regolamenti relativi ai trasporti (UE 889/2002 e 261/2004).
Accordi ECTAA (European Community Travel Agent Association).
Accordi HOTREC (Associazione Europea degli albergatori).

Elementi di economia e marketing per il turismo

Il turismo come fattore di sviluppo economico.
I flussi turistici nazionali e internazionali.
Il mercato turistico nazionale e internazionale: la domanda e l'offerta.
L'analisi dei consumatori.
Elementi di marketing strategico e operativo.

Per l'ammissione alla prova orale il candidato deve conseguire un giudizio di “idoneità” nella prova scritta.

Prova orale

La prova orale consiste in un colloquio di verifica delle materie oggetto della prova scritta, nonché della conoscenza della lingua inglese e dell'altra lingua straniera indicata dal candidato, scelta tra quelle dei Paesi aderenti all'Unione europea o tra le lingue cinese, giapponese o russo.

L'esito finale della prova orale è espresso con giudizio di “idoneità” o “non idoneità”.

4. VALUTAZIONI

Idoneità prova scritta

Il giudizio di idoneità nella prova scritta si ottiene raggiungendo il punteggio minimo fissato dalla Commissione d'esame che sarà comunicato ai candidati nella lettera di convocazione al test.

Idoneità prova orale

Il giudizio di idoneità nella prova orale si raggiunge ottenendo l'idoneità in ciascuno dei tre colloqui previsti.

- L'idoneità nel colloquio in lingue straniere si ottiene dimostrando sia capacità di interagire con scioltezza e spontaneità, rendendo possibile un'interazione naturale con i parlanti nativi senza sforzo per l'interlocutore, sia capacità di spiegare un punto di vista su un argomento fornendo i pro e i contro delle varie opzioni.

5. COMUNICAZIONI

I candidati riceveranno all'indirizzo fornito una raccomandata a/r di convocazione alla prova o per coloro che l'hanno indicata la convocazione verrà trasmessa alla propria casella di posta certificata PEC, ogni altra informazione nonché i più opportuni aggiornamenti saranno reperibili sul sito web della Provincia di Milano: www.visitamilano.it/turismo/operators.

6. ATTESTATO DI IDONEITA'

Ai candidati risultati idonei, la Provincia di Milano rilascerà un attestato personale di idoneità con con le modalità che saranno comunicate.

7. INFORMATIVA AI SENSI DEL D. LGS. 196/03

Informativa ai sensi dell'articolo 13 del TU 196/03 in materia di protezione dei dati personali

I dati personali raccolti mediante il presente modulo e tutti quelli che risulteranno necessari per istruire e dare attuazione alla sua richiesta saranno trattati solo per tali scopi.

Il conferimento dei dati è obbligatorio. In loro assenza non è possibile assolvere a quanto richiesto.

I dati saranno trattati su supporto informatico e cartaceo. Ai dati hanno accesso i dipendenti della Provincia di Milano che sono stati nominati incaricati del trattamento.

I dati non sono comunicati a terzi o diffusi.

Si rammenta che ai sensi dell'art. 7 del TU 196/03, l'interessato ha diritto ad avere conferma dell'esistenza di dati che lo riguardano, di rettificarli o aggiornarli, di cancellarli o di opporsi per motivi legittimi al loro trattamento.

Titolare dei dati è la Provincia di Milano, nella persona del Presidente pro tempore. Il Responsabile del trattamento dei dati personali è il Dirigente del Settore Cultura, turismo, moda, eccellenze, dott. Claudio Martino.

Si ricorda che le **dichiarazioni sostitutive** sono rilasciate dal richiedente consapevole che ai sensi dell'articolo 76 del TU 445/00: "chiunque rilascia dichiarazioni mendaci, forma atti falsi o ne fa uso nei casi previsti dal presente TU è punito ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia".

Qualora dai controlli effettuati dalla Provincia di Milano in base all'art. 71 del TU 445/00 dovesse emergere la non veridicità del contenuto della dichiarazione, "il dichiarante decade immediatamente dai benefici eventualmente conseguenti al provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera" (art. 75 TU 445/2000).

Ulteriori informazioni saranno pubblicate sul sito Internet:

<http://www.visitamilano.it/turismo/operatori>

Ogni altra informazione può essere richiesta a:

Provincia di Milano

Settore Cultura Turismo Moda Eccellenze

Viale Piceno, 60 – 20129 Milano

02.7740.3083/5933

tramite il sito Internet

<http://www.visitamilano.it/turismo/operatori>

all'indirizzo di posta elettronica:

operatoriturismo@provincia.milano.it

all'indirizzo di posta certificata:

protocollo@pec.provincia.milano.it

IL DIRETTORE DEL SETTORE CULTURA
TURISMO MODA ECCELLENZE
(f.to Dott. Claudio Martino)

Milano, 22 novembre 2013

**DOMANDA DI AMMISSIONE ALL'ESAME 2013 PER L'ABILITAZIONE ALLA
PROFESSIONE DI DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGI E TURISMO
(Legge Regionale n. 15/07)**

Il/la sottoscritto/a _____

CHIEDE

di essere ammesso/a a sostenere le prove d'esame (prova scritta e prova orale) per il conseguimento dell'abilitazione alla professione di Direttore Tecnico di Agenzia di Viaggi e Turismo, indette per l'anno 2013, ai sensi della Legge Regionale n. 15/07, per la Provincia di Milano.

A tal fine, ai sensi del D.P.R. n. 445/2000, conscio/a delle sanzioni previste dalla legge, in caso di dichiarazioni mendaci e a norma dei commi 1, 2, 3 e 4 dell'art. 76 del T.U. D.P.R. n. 445/2000, sotto la propria personale responsabilità

DICHIARA

- di essere nato/a a _____ Provincia di _____
il giorno _____
- di essere residente nel Comune di _____ Provincia di _____ CAP _____
in via _____ al n. civico _____
- **telefono per reperibilità** _____
- indirizzo mail _____
- di essere domiciliato a _____ in via/piazza _____
n. civico _____ CAP _____
- di avere la cittadinanza _____
- di essere in possesso del diploma di scuola media superiore o di diploma di laurea in _____
conseguito nell'anno _____ presso l'Istituto _____
- di aver prestato servizio alle dipendenze della/e Agenzia di Viaggi e Turismo _____
_____ della città di _____
dal _____ al _____ con il livello _____
- di aver prestato servizio alle dipendenze della/e Agenzia di Viaggi e Turismo _____
_____ della città _____
dal _____ al _____ con il livello _____

- di aver versato € **110,50** sul conto corrente n. 1009/22 – ABI 03069 – CAB 01775 intestato a: Provincia di Milano, BANCA INTESA SAN PAOLO – Piazza Oberdan, 4 20129 Milano - cod. IBAN IT 86 D030 6901 7750 0000 0100 922 (indicando la causale “Esame abilitazioni Direttore Tecnico di Agenzia di Viaggi e Turismo”);
- di voler sostenere la relativa prova d'esame, **oltre che nella lingua inglese**, nella lingua straniera _____, come previsto dalla normativa;
- di voler ricevere ogni comunicazione che lo/la riguardi al seguente indirizzo _____

nel caso di casella di posta certificata PEC indicare il proprio indirizzo _____

sollevando la Provincia di Milano da ogni responsabilità in caso di irreperibilità del destinatario per qualsiasi motivo.

Allega:

- fotocopia fronte e retro del documento di identità in corso di validità;
- nel caso di cittadini non appartenenti all'Unione Europea, fotocopia del documento attestante la regolarità della loro posizione ai sensi della normativa vigente;
- ricevuta di versamento concorso spese segreteria;
- fotocopia del titolo di studio;
- nel caso di titolo di studio conseguito all'estero, traduzione asseverata da cui risulti l'equipollenza con il titolo italiano richiesto;
- documentazione della struttura provinciale per il lavoro attestante l'attività lavorativa svolta con le mansioni previste dal IV livello o superiore, in base alla classificazione del personale del comparto delle imprese di viaggio e turismo, presso un'agenzia di viaggio e turismo per almeno 2 anni.

Luogo e data _____ Firma _____