



Provincia  
di Milano

**BANDO D'ESAME PER L'ANNO 2011 PER IL CONSEGUIMENTO  
DELL'ABILITAZIONE ALL'ESERCIZIO DELLA PROFESSIONE DI  
"DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGI E TURISMO".**

Il Direttore del Settore Turismo  
in esecuzione della Legge Regionale ° 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. 15/07, redatta in carta libera, deve essere presentata **entro il termine perentorio del giorno 31 Gennaio 2012.**

Al presente bando possono partecipare tutti coloro che presentano 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 del relativo allegato, va inviata alla Provincia di Milano Settore Turismo V.le 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 orari: da Lunedì a Giovedì dalle 9,30 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 16,00; il Venerdì dalle 9,30 alle 12,00;
- a mezzo posta certificata (PEC) indirizzata a [protocollo@pec.provincia.milano.it](mailto:protocollo@pec.provincia.milano.it) indicando come destinatario della comunicazione il **Settore Turismo** e nell'oggetto "esame Direttore Tecnico di Agenzia di Viaggi e Turismo"

**Alla domanda deve essere allegata la ricevuta del versamento quale concorso spese, pari a € 110,50 effettuato sul conto corrente n. 1009/22 – ABI 03069 – CAB 01775 intestato a: Provincia di Milano, BANCA INTESA SAN PAOLO - Via Corridoni, 45 – 20122 Milano - cod. IBAN IT 86 D030 6901 7750 0000 0100 922 - indicando la causale "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 siano ammessi o non partecipino 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 da 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, o equivalente diploma conseguito all'estero e riconosciuto in Italia.

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 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. 15/2007;
- 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 comunicazioni (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. 74ter del DPR 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**

Le legislazione nazionale e regionale riguardante il turismo.

La struttura della pubblica amministrazione nel settore turistico in Italia.

La legge 1084/77 e la responsabilità delle agenzie di viaggio.

Il codice del consumo DLgs 206/05.

La normativa riguardante la privacy.

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.

## **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 lingua straniera 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 [www.visitamilano.it/turismo/operatori](http://www.visitamilano.it/turismo/operatori).

## **6. ATTESTATO DI IDONEITA'**

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

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

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni, si informano i candidati che il trattamento dei dati personali forniti o comunque acquisiti è finalizzato alla gestione della procedura d'esame ed avverrà presso il Settore Turismo, con l'utilizzo di procedure anche informatiche, nei modi e nei limiti necessari per perseguire le predette finalità, anche in caso di eventuale comunicazione a terzi.

Il conferimento dei dati è obbligatorio ai fini della valutazione dei requisiti per la partecipazione agli esami.

I dati possono essere comunicati ad altri soggetti pubblici o privati, quando sia previsto da norme di legge o di regolamento o risultino comunque necessari per lo svolgimento delle funzioni istituzionali o per rilevanti finalità di interesse pubblico. In tali casi si provvederà, se necessario, alla nomina di tali soggetti quali Responsabili del trattamento.

Ulteriori informazioni saranno pubblicate sul sito

[www.visitamilano.it/turismo/operators](http://www.visitamilano.it/turismo/operators)

Ogni informazione può essere richiesta a:

Provincia di Milano

Settore Turismo

V.le Piceno, 60 – 20129 Milano

tel. 02 77405929 – 02 77402416

tramite il sito Internet

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

all'indirizzo di posta elettronica:

[operatoriturismo@provincia.milano.it](mailto:operatoriturismo@provincia.milano.it)

all'indirizzo di posta certificata

[protocollo@pec.provincia.milano.it](mailto:protocollo@pec.provincia.milano.it)

IL DIRETTORE DEL SETTORE  
TURISMO  
(f.to Dott. Giovanni Giagoni)

Milano, 19 Dicembre 2011

Alla Provincia di Milano  
Settore Turismo  
Viale Piceno, 60  
20129 Milano

**DOMANDA DI AMMISSIONE ALL'ESAME DI 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 per l'abilitazione alla professione di Direttore Tecnico di Agenzia di Viaggi e Turismo, indette per l'anno 2011, ai sensi della Legge Regionale n. 15 del 16 luglio 2007.

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

**DICHIARA**

- ◆ di essere nato/a a \_\_\_\_\_ Provincia di \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ e di essere residente a \_\_\_\_\_ Provincia di \_\_\_\_\_ C.A.P. \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ **telefono per reperibilità** \_\_\_\_\_
- ◆ indirizzo e-mail \_\_\_\_\_
- ◆ di essere domiciliato/a \_\_\_\_\_
- ◆ di avere la cittadinanza \_\_\_\_\_
- ◆ di essere in possesso del diploma di scuola media superiore o diploma di laurea di \_\_\_\_\_ conseguito presso l'Istituto \_\_\_\_\_ nell'anno \_\_\_\_\_
- ◆ di aver prestato servizio alle dipendenze della/e Agenzie di Viaggio e Turismo dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_ con il livello \_\_\_\_\_
- ◆ di aver versato € **110,50** effettuato sul conto corrente n. 1009/22 – ABI 03069 – CAB 01775 intestato a: Provincia di Milano, BANCA INTESA SAN PAOLO - Via Corridoni, 45 – 20122 Milano - **cod. IBAN IT 86 D030 6901 7750 0000 0100 922** (indicando la causale “Esame abilitazione Direttore Tecnico di Agenzia di Viaggi e Turismo”) **di cui allega ricevuta;**
- ◆ 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**
- **nel caso di cittadini non appartenenti all'Unione europea, fotocopia del documento attestante la regolarità della loro posizione ai sensi della normativa vigente**
- **ricevuta del versamento del diritto di 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 dell'impresе di viaggio e turismo, presso un'agenzia di viaggio e turismo per almeno 2 anni**

Luogo e data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_