



## **PROVINCIA DI BARI**

### **BANDO PER L'ESAME DI IDONEITÀ PER LA QUALIFICA DI DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGIO E TURISMO**

Vista la Legge Regionale 15 novembre 2007 n. 34 che prevede il “Trasferimento alle province della competenza amministrativa in materia di esercizio dell’attività di agenzia di viaggio e turismo”

Visto l’articolo 13 della citata L.R.34/2007 che prevede l’Esame di idoneità per l’esercizio dell’attività di Direttore Tecnico

Visto la deliberazione della Giunta Regionale n. 2380 del 3.12.2008 che ha provveduto a determinare i criteri, le modalità e i termini per le prove di esame, scritte e orali, finalizzate all’abilitazione all’esercizio dell’attività di Direttore Tecnico di agenzia di viaggio e turismo di cui al comma 2, articolo 13 della L.R.34/2007

**le Province di Bari, Foggia, Barletta-Andria-Trani, Brindisi, Lecce e Taranto indicano l’esame di idoneità per la qualifica di “Direttore Tecnico” di agenzia di viaggio e turismo**

#### **Art. 1**

##### **(Esame di idoneità)**

E’ indetto l’esame di idoneità per la qualifica di “Direttore Tecnico” di agenzia di viaggio e turismo

Le prove sono finalizzate a verificare il possesso delle seguenti capacità professionali:

- a) conoscenza delle tecniche di amministrazione e organizzazione delle agenzie di viaggio e turismo in relazione alle attività previste dall’articolo 3 della L.R. 34/2007;
- b) conoscenza tecnica, legislativa e geografica del settore turistico;
- c) conoscenza di due tra le principali lingue estere europee, delle quali la lingua inglese obbligatoria e la seconda a scelta del candidato.

Il candidato è tenuto a indicare nella domanda la Provincia per la quale intende concorrere per l’acquisizione dell’idoneità alla suddetta qualifica di “Direttore Tecnico”, tra quelle citate in Premessa.

**Per la partecipazione all’esame, prima di compilare il modulo elettronico della domanda di ammissione di cui al successivo art. 4 del presente bando, all’interno del quale dovranno essere riportati gli estremi della relativa ricevuta di pagamento, dovrà essere effettuato, a pena di esclusione, un versamento non rimborsabile quale concorso alle spese di Euro 100,00 (cento/00) da effettuarsi sul conto corrente della Provincia per la quale il candidato avrà scelto di concorrere per il conseguimento dell’idoneità, come specificato al precedente capoverso.**

Di seguito l'elenco, con relativa indicazione dei numeri di conto corrente, delle Province :

Bari c/c 18294702

Brindisi c/c 12882726

Foggia c/c 14085716

Lecce c/c 14554737

Barletta-Andria-Trani c/c 2062680

Taranto c/c 12380747

## **Art. 2**

### **(Commissione Esaminatrice)**

La commissione esaminatrice, ai sensi della Legge Regionale n. 34/2007, è composta da:

- a) un dirigente della Provincia, con funzioni di Presidente;
- b) un funzionario della Regione;
- c) un docente o esperto per ciascuna materia d'esame;
- d) un docente o esperto per ciascuna lingua straniera oggetto d'esame.

Le funzioni di segretario sono esercitate da un dipendente della provincia.

## **Art. 3**

### **(Requisiti per l'ammissione)**

Alla prova d'esame d'idoneità sono ammessi coloro che sono in possesso dei seguenti requisiti:

- età non inferiore a 18 anni;
- cittadinanza italiana o di altro Stato membro dell'Unione Europea.
- godimento dei diritti civili e politici.
- possesso del diploma di istruzione scuola secondaria di secondo grado di durata quinquennale rilasciato presso istituti scolastici statali o legalmente riconosciuti o parificati, ovvero diploma equipollente conseguito all'estero e riconosciuto in Italia. L'equipollenza del titolo di studio conseguito all'estero al corrispondente Diploma italiano deve risultare da apposita certificazione rilasciata a norma di legge.

I requisiti del presente articolo devono essere posseduti, a pena di esclusione, alla data di scadenza del termine utile per la presentazione della domanda di ammissione alla prova d'esame di idoneità di cui al successivo articolo 4.

## **Art. 4**

### **(Presentazione della domanda di ammissione)**

Gli interessati in possesso dei requisiti di cui all'art. 3 del presente bando, dovranno presentare domanda di ammissione esclusivamente on-line compilando l'apposito modulo elettronico disponibile sul sito <http://www.ripam.formez.it> al quale si potrà accedere anche mediante appositi link presenti sui siti istituzionali provinciali, sul sito ufficiale della Regione Puglia, nonché sul portale turistico regionale [www.viaggiareinpuglia.it](http://www.viaggiareinpuglia.it).

La ricevuta della domanda, che il Sistema rilascia solo nel caso in cui la stessa sia stata correttamente compilata, dovrà essere stampata e conservata a cura del candidato per essere esibita in caso di necessità.

1. La procedura di compilazione e invio on line della domanda dovrà essere completata entro la mezzanotte del trentesimo giorno, compresi i giorni festivi, decorrente dal giorno successivo a quello di pubblicazione del presente bando sui sopraindicati Siti Internet.
2. Oltre la data di scadenza dei termini, il sistema non consentirà più l'accesso alla procedura telematica di iscrizione e, pertanto, non sarà più ammessa la regolarizzazione, sotto qualsiasi

forma, delle domande da parte dei candidati che abbiano omesso, totalmente o in modo parziale, anche uno solo dei dati e/o delle dichiarazioni prescritte.

3. Ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, le dichiarazioni rese nella suddetta domanda di ammissione saranno sottoscritte in sede di espletamento delle prove selettive previste dall'art. 5 comma 1 del presente bando e hanno altresì valore di autocertificazione; nel caso di falsità in atti e dichiarazioni mendaci si applicano le sanzioni penali previste dall'art. 76 del suddetto decreto del Presidente della Repubblica n. 445/2000.
4. La data di presentazione della domanda è certificata dal sistema informatico che, allo scadere dei termini, non consentirà più l'accesso e l'invio del modulo elettronico predisposto.
5. Nella domanda il candidato deve dichiarare, sotto la propria responsabilità ed ai sensi degli articoli 46 e 47 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445:
  - a. cognome e nome, luogo e data di nascita, codice fiscale;
  - b. di essere cittadino italiano o di stato membro dell'U.E;
  - c. il comune di residenza con l'esatta indicazione dell'indirizzo, del numero di CAP – Codice di Avviamento Postale nonché del numero telefonico fisso e/o del cellulare e dell'indirizzo di posta elettronica.
  - d. il possesso del titolo di studio di cui all'art. 3 del presente bando con l'indicazione degli estremi relativi al suo conseguimento (denominazione e luogo dell'istituto che ha rilasciato il titolo, anno scolastico di conseguimento del titolo, voto riportato).
  - e. l'indirizzo e i recapiti tutti, se differenti da quelli riportati al precedente punto c di questo stesso articolo, presso cui si chiede che siano trasmesse eventuali comunicazioni relative alle prove concorsuali, con l'impegno di far conoscere tempestivamente le eventuali successive variazioni;
  - f. di essere a conoscenza delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 28 dicembre 2000 per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci
  - g. la seconda lingua scelta tra francese, tedesco e spagnolo per la prova d'esame di cui al successivo art. 6, posto che l'inglese è la prima lingua obbligatoria per tutti;
  - h. la Provincia per la quale concorre per l'acquisizione dell'idoneità e gli estremi della ricevuta di versamento preventivamente effettuato sul conto corrente della Provincia prescelta.

I candidati dovranno indicare di possedere tutti i requisiti di cui all'art. 3 del presente bando.

I candidati diversamente abili dovranno specificare, in apposito spazio disponibile sul modulo on line, l'ausilio necessario in relazione al proprio handicap, nonché segnalare l'eventuale necessità di tempi aggiuntivi per l'espletamento delle prove. A tal fine dovranno compilare l'apposito modulo che si renderà automaticamente disponibile on line, con il quale autorizzano FormezItalia al trattamento dei propri dati sensibili. La mancata comunicazione di tale informazione non consentirà al FormezItalia di fornire l'assistenza richiesta.

La certificazione della competente ASL, che quantifica eventuali tempi aggiuntivi necessari, dovrà essere consegnata ai responsabili FormezItalia il giorno dello svolgimento delle prove di selezione.

L'amministrazione si riserva di richiedere in qualsiasi momento ai candidati la presentazione dei documenti comprovanti il possesso dei requisiti dichiarati nella domanda on-line considerando che l'ammissione dei candidati alle prove è da intendersi per tutti con ampia riserva.

**Art. 5**  
**(Articolazione delle prove)**

L'esame di idoneità per direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo consiste in 2 (due) prove : **prova selettiva dei candidati; esame colloquio finale.**

1. La **prova selettiva dei candidati** propedeutica all'ammissione al successivo esame – colloquio finale, si realizzerà attraverso una prova scritta consistente nella soluzione di n. 60 (sessanta) quesiti a risposta multipla, di cui una sola risposta esatta, nel tempo prestabilito di 100 minuti. I quesiti riguarderanno le materie di esame di cui al successivo art.6. Saranno ammessi a sostenere l'esame-colloquio finale tutti i candidati che avranno dato la giusta soluzione ad almeno a 42 (quarantadue) quesiti sui 60 quesiti previsti nel suddetto tempo di 100 minuti.

I criteri di correzione per la prova selettiva sono i seguenti:

- +1 per ogni risposta esatta;
- 0 in caso di risposta errata o per la risposta non data.

La selezione sarà effettuata con il coinvolgimento di FormezItalia S.p.A.

L'esito finale della prova sarà espresso in “*ammesso*” o in “*non ammesso*”.

2. L'**Esame-colloquio finale** consisterà in un numero di domande sufficienti ad accertare la competenza del candidato nelle materie di esame. All'esame-colloquio finale parteciperanno quanti avranno superato la selezione, come specificato nel precedente comma 1 di questo stesso articolo. L'esame-colloquio finale non sarà soggetto a votazione e/o punteggi sulle singole materie d'esame. La Commissione esprimerà la valutazione della prova di esame in maniera collegiale e mediante un giudizio di “*idoneità*” o “*non idoneità*”.

Ad entrambe le prove, sia quella selettiva che al colloquio finale, i candidati dovranno presentarsi muniti di valido documento di riconoscimento.

**Art. 6**  
**(Programmi delle prove di esame)**

Sia la prova selettiva che l'esame-colloquio finale di cui all'articolo precedente avranno per oggetto le seguenti materie ed argomenti:

**1) TECNICHE DELL'AMMINISTRAZIONE DELLE AGENZIE DI VIAGGIO E TURISMO**

- 1.1 Ragioneria e contabilità aziendale: costi e ricavi; contabilità elementare; piano dei conti; bilancio; contabilità forfetaria.
- 1.2 Legislazione Tributaria: le imposte dirette nelle aziende individuali; società di persone e di capitali; il regime IVA delle agenzie di viaggio.
- 1.3 Organizzazione e legislazione del lavoro: il contratto di lavoro; varie forme di assunzioni; i libri obbligatori; gli elementi della retribuzione; risoluzione del rapporto di lavoro.

**2) ELEMENTI DI ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI DI AGENZIA**

- 2.1 Strutture organizzative delle Agenzie di viaggio.
- 2.2 Il personale delle agenzie di viaggio.
- 2.3 I prodotti delle Agenzie di viaggi: i servizi turistici
- 2.4 L'organizzazione di viaggio: struttura e preventivo
- 2.5 Il contratto di viaggio
- 2.6 Le assicurazioni: principali compagnie assicuratrici; contratto di assicurazione; rischi del turista; premi; l'annullamento del viaggio sotto il profilo assicurativo; responsabilità delle agenzie di viaggio.

- 2.7 La prenotazione dei servizi: convenzione e accordi internazionali nei rapporti con le strutture ricettive.
- 2.8 La vendita della biglietteria.
- 2.9 Formalità doganali e norme valutarie.

### **3) ELEMENTI DI TECNICA DEI TRASPORTI**

- 3.1 Il trasporto aereo: la regolamentazione del trasporto aereo e gli Organismi Internazionali; le convenzioni e gli accordi internazionali; prenotazione e pratiche di imbarco; le tariffe aeree; normative giuridiche nel trasporto aereo; i servizi charter.
- 3.2 Il trasporto ferroviario nazionale: la rete; i treni e i servizi; la prenotazione; disposizioni normative e tariffarie; i servizi complementari.
- 3.3 Il trasporto ferroviario internazionale: gli accordi internazionali; i servizi internazionali; procedure e disposizioni tariffarie.
- 3.4 Trasporto marittimo: servizi di traghetti nazionali e internazionali, la crociera, il prezzo, il personale di bordo.
- 3.5 Il trasporto su gomma: servizi ordinari e da Gran Turismo; i servizi di noleggio; servizi di locazione auto; strade e autostrade in Italia e in Europa.

### **4) LE STRUTTURE RICETTIVE**

- 4.1 Classificazione alberghiera nazionale ed internazionale.
- 4.2 Classificazione tipologica
- 4.3 Dimensioni alberghiere e tendenze evolutive.
- 4.4 Servizi alberghieri in Italia e all'estero.
- 4.5 La prenotazione dei servizi alberghieri.
- 4.6 Il Contratto d'albergo; contenuto del contratto; la caparra; le responsabilità dell'albergatore.

### **5) ELEMENTI DI TECNICA COMMERCIALE DEL TURISMO**

- 5.1 L'aspetto economico del turismo: il mercato turistico; domanda, offerta e flussi turistici.
- 5.2 Il patrimonio turistico; l'intervento pubblico nel turismo; la politica comunitaria nel turismo.
- 5.3 Il marketing turistico; gli strumenti del marketing; la politica del prodotto e la politica del prezzo.  
Le strategie comunicative: promozione, pubblicazione del prodotto turistico e dell'immagine turistica; la politica di commercializzazione del prodotto.
- 5.4 Elementi di statistica per il turismo.
- 5.5 Le forme del turismo: d'affari; congressuale; balneare; montano; d'arte; termale; agriturismo.
- 5.6 Informatica e telematica nel settore turistico.

### **6) ELEMENTI DI DIRITTO COMMERCIALE**

- 6.1 La nozione di imprenditore. L'imprenditore commerciale
- 6.2 L'azienda, l'avviamento commerciale e la tutela della concorrenza
- 6.3 La ditta e il marchio
- 6.4 Le società
- 6.5 Il contratto. Requisiti del contratto. Gli effetti del contratto. L'invalidità del contratto e la rescissione
- 6.6 Forme e mezzi di pagamento: assegni, carte di credito, traveller's ed eurocheques
- 6.7 Il fallimento

### **7) ELEMENTI DI LEGISLAZIONE**

- 7.1 Normativa nazionale e della Regione Puglia in materia di turismo

### **8) ELEMENTI DI GEOGRAFIA TURISTICA**

- 8.1 Geografia generale ed economica dei cinque continenti.
- 8.2 Climatologia: i climi nel mondo
- 8.3 Il concetto di risorsa turistica: individuazione delle attrattive turistiche nei vari Paesi con particolari riferimenti all'Italia e alla Regione Puglia.

8.4 Cenni di profilassi sanitaria ed assistenza sanitaria per i viaggi all'estero.

## 9) LINGUE STRANIERE

9.1 Lingua inglese (obbligatoria per tutti)

9.2 Altra lingua a scelta del candidato tra: francese, tedesco, spagnolo.

### Art. 7

#### (Svolgimento e procedura della prima prova selettiva d'esame)

1. La prova selettiva si svolgerà nel territorio della città di Bari, davanti alla Commissione di cui all'art. 2.
2. La sede, la data e l'ora in cui si svolgerà la selezione di cui al comma 1 del precedente art.5, verranno comunicate al candidato mediante pubblicazione di apposito avviso sui siti internet indicati all'art. 4. Tale pubblicazione avrà valore di notifica e l'assenza alla prova, quale ne sia il motivo, sarà causa di esclusione dal concorso.
2. La banca dati delle domande verrà pubblicata sui medesimi siti internet, almeno 20 (venti) giorni prima dello svolgimento della selezione di cui al comma 1 del precedente art. 5
3. La procedura adottata per lo svolgimento della prova selettiva sarà la seguente:
  - sarà utilizzato un volume unico contenente i quesiti relativi a alle prove;
  - un sistema informatico, alla presenza di testimoni scelti su base volontaria tra i candidati presenti alla prova, estrarrà a sorte i quesiti a cui i partecipanti dovranno rispondere;
  - i quesiti andranno cercati nel volume stesso;
  - la risposta dovrà essere indicata sul foglio a lettura ottica che, ai fini della validità della prova, andrà compilato solo nelle prime 3 colonne corrispondenti ai primi 60 quesiti;
  - al termine della prova i volumi andranno immediatamente restituiti, come meglio spiegato nel "Foglio Istruzioni", che sarà consegnato all'atto della registrazione al candidato, pena l'annullamento della prova.

I candidati alla prova selettiva sono invitati a prendere visione delle istruzioni per il corretto svolgimento della suddetta prova, del fac simile del foglio a lettura ottica in cui segnare le risposte ritenute esatte; del fac simile del modulo con le domande estratte da ricercare nel volume. Tali materiali saranno pubblicati sul sito [www.formezitalia.it](http://www.formezitalia.it) almeno 5 giorni prima della data della prima prova selettiva.

4. L'esito della suddetta selezione verrà comunicato a tutti i partecipanti, sempre mediante pubblicazione sul sito internet e sarà garantito ai candidati l'accesso agli atti on-line mediante apposita password personale riservata
5. L'assenza alla prova selettiva da parte dei richiedenti sarà considerata rinuncia all'esame.

### Art. 8

#### (Svolgimento e procedura dell'esame colloquio finale)

1. L'esame colloquio-finale si svolgerà presso la Provincia per la quale si concorre per il conseguimento della idoneità di Direttore Tecnico davanti alla Commissione di cui all'art. 2 nella stessa istituita. La sede, la data e l'ora in cui si svolgerà l'esame-colloquio finale di cui al comma 2 del precedente art.5 verranno comunicate ai candidati ammessi, dal Presidente della Commissione giudicatrice, istituite da ogni Provincia, almeno 20 (venti) giorni prima della data stabilita per il colloquio medesimo, tramite pubblicazione di appositi avvisi sui siti internet della Regione e delle Province in una data che sarà comunicata ai candidati il giorno dello svolgimento della prova selettiva scritta. Tale pubblicazione avrà valore di notifica e l'assenza alla prova, quale ne sia il motivo, sarà causa di esclusione

2. L'esame colloquio finale di svolgerà secondo le modalità specificate nel precedente art.5, comma 2.
3. Al termine di ogni seduta di esame-colloquio finale, la Commissione redigerà il verbale della seduta contenente l'elenco dei candidati esaminati con l'indicazione del giudizio espresso ed affiggerà il suddetto elenco nell'ambito della sede d'esame. Tale affissione varrà quale notifica personale a tutti i candidati.

**Art. 9**  
**(Elenco dei candidati idonei)**

1. Con determinazione del Dirigente competente di ciascuna Provincia aderente al presente bando sarà approvato l'elenco dei candidati risultati idonei per quella Provincia a svolgere la professione di Direttore Tecnico di agenzia di viaggio e turismo, sulla base delle risultanze delle prove di esame sostenute. Tale elenco sarà pubblicato sui siti internet della Regione e delle Province .
2. Ai candidati che avranno superato l'esame verrà rilasciato l'attestato di idoneità e di abilitazione all'esercizio della professione di Direttore Tecnico di agenzia di viaggio e turismo.

**Art. 10**  
**(Accesso agli atti)**

I candidati possono esercitare il diritto di accesso agli atti della procedura concorsuale se vi abbiano interesse per la tutela di situazioni giuridiche direttamente rilevanti.

Ai candidati che si presenteranno a sostenere la prova selettiva scritta sarà consentito, mediante l'apposito sistema telematico "atti on line", e previa attribuzione di password personale riservata, l'accesso per via telematica agli atti concorsuali relativi ai propri elaborati. Tale procedura è aggiuntiva rispetto a quanto previsto dalla vigente normativa in materia di trasparenza e accesso agli atti.

**Art. 11**  
**(Trattamento dei dati personali)**

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/03 e successive modiche e integrazioni, titolare del trattamento, informa che i dati dei candidati saranno utilizzati per la partecipazione al presente bando. Il trattamento è effettuato con l'ausilio di procedure anche informatizzate, nei modi e nei limiti necessari per perseguire la predetta finalità, anche in caso di eventuale comunicazione a terzi. Responsabile del trattamento è il Responsabile dell'area Accesso, domiciliato per la funzione in FormezItalia, Viale Carlo Marx, 15, 00137 Roma.

**Art. 12**  
**(Disposizione finale)**

Ogni ulteriore informazione relativa al presente bando potrà essere richiesta a FormezItalia, **dal lunedì al giovedì dalle ore 10.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle 16.30 e il venerdì dalle 10.00 alle 12.45** ai seguenti recapiti telefonici: **081 5250. 460 - .239 - .441 - .272 - .412 - .205 - .203 - .256** oppure al seguente indirizzo di posta elettronica : **ept.puglia@formezitalia.it**

Bari,21 Dicembre 2011