



PROVINCIA DI VICENZA
AREA SERVIZI AL CITTADINO E AL TERRITORIO
SETTORE TURISMO, AGRICOLTURA, FORMAZIONE PROFESSIONALE
Contrà Gazzolle, 1 - 36100 VICENZA - Tel. 0444/908111 - Fax 0444/908164 - P.I. e C.F. 00496080243

**PROGRAMMA D'ESAME PER L'ABILITAZIONE ALLA PROFESSIONE DI
ACCOMPAGNATORE TURISTICO. ANNO 2013.**

1- ORGANIZZAZIONE TURISTICA

L'accompagnatore turistico e l'attività professionale:

- la definizione della figura professionale
- le diverse figure di accompagnatore
- le funzioni dell'accompagnatore turistico nel turismo "incoming" e "outgoing"

I compiti dell'accompagnatore turistico in relazione all'attuazione del programma di viaggio:

Prima della partenza:

- Lettura ed analisi del programma di viaggio, delle condizioni e delle norme che lo regolano
- Il controllo della documentazione costituente il dossier di viaggio
- L'itinerario e gli strumenti di lavoro
- I documenti per l'espatrio
- I mezzi di pagamento all'estero

Alla partenza (pick-up) e durante il viaggio (sul mezzo e a terra):

- L'incontro e la conoscenza con il gruppo: il discorso introduttivo
- Le pratiche d'imbarco e di sbarco
- La presentazione del viaggio
- il voucher: definizione e utilizzo
- La sistemazione negli alberghi e ristoranti
- Le visite e le escursioni facoltative - Il tempo libero
- Il diario giornaliero delle spese e degli incassi - La gestione del fondo cassa
- Le emergenze e gli imprevisti

A conclusione del viaggio:

- La relazione finale all'agenzia di viaggio e la presentazione del rendiconto delle spese sostenute
- L'emissione dei documenti fiscali necessari per regolarizzare il diritto ai compensi

I rapporti con l'agenzia e/o tour operator:

- I rapporti contrattuali con l'organizzatore del viaggio
- L'inquadramento fiscale e contabile: esercizio della professione abituale o occasionale
- Le Associazioni di categoria e le tariffe professionali
- La presentazione della documentazione finale a conclusione del viaggio

1.A Le agenzie di viaggio e turismo:

- il quadro normativo generale
- il contratto di viaggio: generalità
- il concetto di pacchetto turistico
- organizzazione e distribuzione del prodotto "viaggio"
- organizzazione e gestione di una agenzia di viaggio
- le attività tipiche delle agenzie di viaggio

1.B I servizi ricettivi:

- le strutture ricettive: i servizi alberghieri ed extralberghieri

- il contratto d'albergo ed i diversi tipi di prenotazione per viaggiatori individuali ed in gruppo. Il contratto d'allotment
- le catene alberghiere
- la responsabilità dell'albergatore nei confronti dei clienti
- Le agenzie corrispondenti. I servizi caratteristici di agenzia

1.C Nozioni di tecnica valutaria e doganale e profilassi sanitaria:

- norme valutarie per i viaggi all'estero, il cambio e le modalità. L'euro
- i documenti di identificazione del turista
- mezzi di pagamento in Italia ed all'estero (titoli di credito, disciplina delle girate, della intrasferibilità, smarrimento, tipologie di assegno e vaglia)
- modalità doganali, nozioni sulle norme in materia di passaporti, visti consolari, disposizioni di pubblica sicurezza per l'espatrio e per il soggiorno di stranieri nel territorio italiano
- cenni di profilassi sanitaria per i viaggi all'estero con particolare riferimento a certificati e vaccinazioni
- le assicurazioni

1.D Cenni sull'importanza del turismo dal punto di vista economico:

- i bisogni del turista, la domanda e l'offerta di beni e servizi, i flussi turistici
- cenni sulle attività del marketing nel settore turistico
- le ricerche sulle diverse tipologie di consumatori turistici
- la centralità della figura dell'accompagnatore nella valutazione delle caratteristiche e delle motivazioni dei viaggiatori e nella soddisfazione delle loro aspettative

2- REGOLAMENTI PER LE COMUNICAZIONI ED I TRASPORTI

- vie di comunicazione terrestri, marittime ed aeree in generale
- la rete stradale ed autostradale italiana
- strade, autostrade e ferrovie d'Europa
- grandi comunicazioni internazionali e collegamenti marittimi ed aerei

2.A I servizi di trasporto ferroviario:

- il contratto di trasporto nazionale ed internazionale
- la rete Trenitalia ed i principali collegamenti ferroviari internazionali
- la tipologia dei treni. Gli itinerari e i servizi
- consultazione dell'orario ufficiale di Trenitalia
- cenni sulle varie tipologie di biglietti e le agevolazioni tariffarie sia nazionali che internazionali
- le funzioni dell'accompagnatore nell'uso dei servizi ferroviari

2.B I servizi di trasporto aereo:

- Il contratto aereo nazionale ed internazionale. Cenni sulle convenzioni di Varsavia e Chicago. Cenni sulle organizzazioni internazionali ICAO (International Civil Aviation Organization) e IATA (International Air Transport Association)
- Norme di sicurezza in volo
- Tipologia degli aeromobili in circolazione. I servizi di bordo
- Gli aeroporti, norme relative ai bagagli. Le compagnie aeree
- I voli di linea ed i voli charter. Gli itinerari
- Cenni su consultazioni degli opuscoli orari delle compagnie aeree, sulle tariffe nazionali ed internazionali sui biglietti aerei e sui rimborsi
- Le funzioni dell'accompagnatore sull'aereo

2.C I servizi di trasporto marittimo:

- le principali compagnie di navigazione italiane, le rotte percorse ed i servizi offerti
- la navigazione interna nei principali paesi europei
- gli opuscoli relativi ai servizi marittimi di linea. Le crociere
- le funzioni dell'accompagnatore sulla nave

2.D I servizi di trasporto su strada:

- i servizi di linea
- i servizi di noleggio e di locazione
- le funzioni dell'accompagnatore sul pullman

3 - LEGISLAZIONE TURISTICA

- legge regionale del Veneto 4/11/2002 n. 33 "Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo" così come modificata dalla legge regionale 6 luglio 2012, n. 24;
- legge regionale del Veneto 14/06/2013 n. 11 "Sviluppo e sostenibilità del Turismo Veneto";
- la Convenzione internazionale relativa ai contratti di viaggio (CCV) e la legge 27/12/1977 n. 1084 di esecuzione;
- L. 10 gennaio 2004, n. 12 Ratifica ed esecuzione della Convenzione per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale, con Atto finale e risoluzioni, fatta a Montreal il 28 maggio 1999
- Reg. (CE) 11-2-2004 n. 261/2004 Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91;
- la Convenzione A.I.H. – F.U.A.V. del 1979,
- Regolamento comunitario 1546/2006 del 4 ottobre 2006 in materia di nuove regole di sicurezza negli aeroporti dell'Unione Europea (trasporto di liquidi)
- regolamento comunitario n. 1107/2006 del 05/07/2006 in materia di diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo;
- decreto legislativo 6 novembre 2007 n. 206 di attuazione della direttiva comunitaria 2005/36/CE relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali, in particolare articoli 9 e 10 per quanto riguarda l'esercizio della professione di guida turistica e di accompagnatore turistico, con carattere occasionale e temporaneo.

4 - GEOGRAFIA TURISTICA ITALIANA ED ESTERA

- Nozioni fondamentali di geografia generale e descrittiva dell'Italia, dell'Europa e dei Paesi Extraeuropei
- elementi costitutivi del patrimonio turistico dell'Italia
- consultazione ed uso (lettura, commento ed interpretazione) delle carte geografiche, turistiche e stradali
- geografia delle risorse turistiche dei Paesi europei, del bacino del Mediterraneo e dei Paesi extraeuropei
- Interazioni fra il fenomeno turistico e clima, ambiente (naturale e sociale), vie di comunicazione

5 - LINGUA STRANIERA (SOLO PER LA PROVA ORALE)

Conversazione nella/le lingua/e straniera/e prescelta/e. Il candidato dovrà dimostrare di parlare correttamente e correntemente la/le lingua/e scelta/e.

6 - ELEMENTI FONDAMENTALI DI MEDICINA DI PRIMO SOCCORSO

L'indagine ed il comportamento preliminare. La scala delle urgenze.

Arresto cardiaco, arresto respiratorio, shock, perdita di coscienza, colpo di calore e colpo di sole, folgorazione, corpi estranei, ferite, emorragie, traumi, distorsioni, lussazioni, fratture, intossicazioni alimentari, intossicazioni da farmaci, intossicazioni da gas, avvelenamenti, allergie, morsi, graffi e punture di animali, congelamento e assideramento, ustioni, annegamento, armadietto dei medicinali.

I principali interventi da effettuare nei casi sopra indicati.

La responsabilità penale. Modalità di chiamata del S.U.E.M. 118.