CERTIFICAZIONE
AGENZIA FORMATIVA
n. 34423/0001/UK/It

ISTITUTO STATALE D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"R. DEL ROSSO - G. DA VERRAZZANO"
Via Panoramica, 81 - 58019 - Porto S. Stefano (GR)
Telefono +39 0564 812490/0564 810045
Fax +39 0564 814175
C.F. 82002910535
(GRIS00900X)

CERTIFICATO N. 5010014484

Sito web: www.daverrazzano.it e-mail: gris00900x@istruzione.it - segreteria@daverrazzano.it
Posta elettronica certificata: segreteria@pec.daverrazzano.it - gris00900x@pec.istruzione.it

ISTITUTO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE "R. DEL ROSSO G. DA VERRAZZANO"

Scuola: I. T. E. "L. RAVEGGI" ALBINIA

INDIRIZZO : 3 B TUR

PROGRAMMA SVOLTO

DISCIPLINA: DISCIPLINE TURISTICHE E AZIENDALI

Modulo 0: recupero conoscenze e abilità di base - Prerequisiti (settembre; 8 ore)
Calcoli percentuali (esercizi di ripasso)
Calcoli sopra cento per scorporo dell'IVA (esercizi di ripasso)
Concetti di costo, ricavo e utile con schema C/E.
Fonti e impieghi con prospetto S/P.

Modulo 1: Fenomeno turismo (ottobre-novembre – 22 ore)
U. D. 1 Il turismo e le sue classificazioni (8 ore)

1. Perché si parla di "fenomeno turismo"?
2. Che cosa è il turismo e chi è il turista?
3. Quali sono gli elementi fondamentali che definiscono il turismo?
4. Come può essere classificato il turismo?
5. Perché il turismo è un fenomeno complesso?
6. Quali sono i soggetti pubblici che intervengono nell'attività turistica?

U. D. 2 Il turismo tra passato, presente e futuro (8 ore)

1. Il fenomeno turismo si intreccia con la storia dell'uomo?
2. In che cosa consiste l'esperienza del viaggiare?
3. Quando il viaggio "per dovere" si trasforma in viaggio "per piacere"?
4. Quali modificazioni provoca la Rivoluzione industriale nel concetto di turismo?
5. Quando nasce il primo viaggio organizzato?
6. Quando il turismo d'èlite si trasforma in turismo di massa?
7. Come è cambiato il modo di viaggiare nel terzo millennio?
8. Come si è evoluto il viaggiatore del terzo millennio?

9. Che cosa ha determinato l'evoluzione dell'esperienza turistica e l'intensificarsi dei flussi turistici nel terzo millennio?
10. Quali forme di turismo rispondono alle esigenze del turista post moderno?

U. D. 3 L'impatto del turismo sull'economia, sulla società e sull'ambiente (6 ore)

1. Qual è l'impatto del fenomeno turismo sull'economia di un Paese?
2. Perché il turismo è considerato un settore economico plurisettoriale?
3. Quali sono gli effetti economici del turismo in Italia?
4. Perché il turismo è considerato un fenomeno trasversale?
5. Quali sono gli effetti del turismo sull'ambiente?
6. Cosa si intende per turismo sostenibile?
7. Chi è il turista responsabile?
8. Che cosa consente al turismo di svilupparsi?

Modulo 2: Imprese turistiche (dicembre-gennaio – 30 ore)

U. D. 1 La domanda turistica (10 ore)

1. Che cosa si intende per domanda turistica?
2. Quali sono le caratteristiche della domanda turistica?
3. Perché è importante analizzare la domanda turistica?
4. Perché è importante analizzare l'aspetto quantitativo della domanda turistica?
5. Che cosa misurano gli indicatori dei flussi turistici?
6. Che cosa misurano gli indicatori della propensione turistica?
7. Perché è necessario analizzare l'aspetto qualitativo della domanda turistica?

U. D. 2 L'offerta turistica (6 ore)

1. Che cosa s'intende per offerta turistica?
2. Quali sono le caratteristiche dell'offerta turistica?
3. Come può essere analizzata l'offerta turistica?
4. Che cosa misura l'indice di occupazione turistica?
5. Qual è la situazione dell'offerta turistica italiana?

U. D. 3 Le caratteristiche dell'impresa turistica (6 ore)

1. Che cosa offrono le imprese turistiche?
2. Quali caratteristiche presentano le imprese turistiche?
3. Quali sono le caratteristiche dei servizi?
4. Come possono le imprese turistiche ridurre il rischio economico?

U. D. 4 L'organizzazione del lavoro nelle imprese turistiche (4 ore)

1. Che cosa si intende per organizzazione del lavoro?
2. Che cosa è una funzione aziendale?
3. Come possono essere distini gli organi aziendali?
4. Che cos'è una struttura organizzativa?
5. Come possono realizzare il coordinamento e la collaborazione fra i vari organi aziendali?

U. D. 5 I collaboratori esterni delle imprese turistiche (4 ore)

1. Che cosa si intende per professione turistica?
2. Quali sono le professioni turistiche "tradizionali"?
3. Quali sono le professioni innovative nel settore turistico?
4. Come ha inciso la diffusione di Internet sulla nascita di nuove figure professionali nel settore turistico?
5. Quale è la professione turistica più "amata"?

Modulo 3: Imprese ricettive (febbraio-marzo – 40 ore)

U. D. 1 Le imprese ricettive e loro classificazione (8 ore)

1. Che attività svolgono le imprese ricettive?
2. Come si distinguono le imprese ricettive?
3. Quali sono le più comuni tipologie di imprese ricettive?
4. Quali sono le principali caratteristiche delle più comuni tipologie di imprese ricettive?
5. Come si classificano le imprese alberghiere?
6. Come si determinano le tariffe alberghiere?

U. D. 2 Il ciclo cliente: la prenotazione (booking) (10 ore)

1. Che cosa si intende per ciclo cliente?
2. In che cosa consiste la fase della prenotazione?
3. Quando si ha il primo contatto tra il cliente e l'albergo?
4. Cosa è il planning?
5. Come può avvenire la conferma della prenotazione?
6. In che cosa consiste il contratto d'albergo?
7. Che cosa accade quando un cliente non si presenta in albergo?
8. Quali registri vengono compilati dal front office prima dell'arrivo del cliente?
9. Che cos'è e a che cosa serva il quadro camere?
10. Che cos'è e a che cosa serve la lista arrivi?
11. Che cos'è e a che cosa serve la roaming list?

U. D. 3 Il ciclo cliente: l'arrivo (check-in) (8 ore)

1. In che cosa consiste la seconda fase del ciclo cliente?
2. Che cosa si intende per accoglienza al cliente?
3. In che cosa consiste la registrazione del cliente?
4. Quale altra rilevazione viene effettuata nella fase del check-in?

U. D. 4 Il ciclo cliente: il soggiorno (live-in) (8 ore))

1. In che cosa consiste la terza fase del ciclo cliente?
2. Quali servizi un albergo può offrire ai clienti durante il soggiorno?
3. In che cosa consiste la gestione dei reclami?
4. Quali registri facoltativi vengono compilati durante il live-in?
5. Cosa è la maincourante?

U. D.5 Il ciclo cliente: la partenza e il ritorno a casa (check-out e post check-out) (6 ore)

1. In che cosa consiste la quarta fase del ciclo cliente?
2. Come si calcola l'importo di un soggiorno?
3. In che cosa consiste la preparazione della lista clienti in partenza?
4. Che cosa è la fattura proforma?
5. In che cosa consistono l'emissione del documento fiscale e l'incasso del corrispettivo?
6. Che cosa accade quando il cliente effettua il versamento di un anticipo sul soggiorno?
7. Come può essere verificato il gradimento del cliente?
8. In che cosa consiste l'ultima fase del ciclo cliente?

Modulo 4: Agenzie di viaggio (aprile-maggio – 26 ore)

U. D. 1 Le agenzie di viaggio e la loro classificazione (6 ore)

1. Che cosa si intende per agenzia di viaggio?
2. In che cosa consiste l'attività delle agenzie di viaggio intermediarie?
3. In che cosa consiste l'attività di produzione e organizzazione di viaggi e soggiorni?
4. Quale è la principale differenza tra l'attività di tour operator e l'attività di tour organizer?
5. Che cosa occorre fare per aprire un'agenzia di viaggi?
6. Che cosa si intende per agenzie di viaggio outgoing e incoming?
7. Che cosa sono i CRS?
8. Che cosa è un network e perché per un' ADV è importante aderirvi?
9. Quali sono i cambiamenti in atto nell'attività delle agenzie di viaggio?

U. D. 2 Il voucher (8 ore)

1. Che cos'è un voucher?
2. Quali sono gli elementi fondamentali contenuti in un voucher?
3. Quali sono le principali tipologie di voucher emesse dalle agenzie di viaggio?
4. Quali sono le fasi che interessano un voucher?
5. Che cosa si intende per booking reference?

U. D. 3 I rapporti tra ADV intermediarie e imprese ricettive (4 ore)

1. In che cosa consiste l'attività di intermediazione dei servizi alberghieri da parte di un'agenzia di viaggi?
2. Quale è il compenso che le agenzie di viaggio intermediarie percepiscono dalle imprese ricettive?
3. Come si calcolano le commissioni?
4. Quali documenti vengono emessi dall'agenzia di viaggio e dall'impresa ricettiva?
5. Quale compenso percepiscono le OTA?

U. D. 4 I rapporti tra ADV intermediarie e tour operator (2 ore)

1. Quali rapporti intercorrono tra agenzie di viaggio intermediarie e tour operator?
2. Quale è il compenso che le agenzie di viaggio percepiscono dai tour operator?
3. Quali documenti vengono emessi dall'agenzia di viaggio e dal tour operator?
4. Che cosa si intende per autofattura provvigioni?

U. D. 5 I rapporti tra ADV tour organizer e fornitori (2 ore)

1. Quali rapporti si possono creare tra tour organizer e fornitori dei servizi?
2. Che cosa si intende per acquisto al netto?
3. Quali documenti vengono emessi e ricevuti dal tour organizer nei rapporti con i fornitori dei servizi?

U. D. 6 I rapporti tra ADV tour organizer e clienti (2 ore)

1. Quali rapporti intercorrono tra tour organizer e clienti?
2. Come si determina il prezzo di vendita di un pacchetto turistico a domanda?
3. Itinerario sintetico e analitico.

U. D. 7 La liquidazione IVA delle ADV (2 ore)

1. Che cosa si intende per liquidazione IVA?
2. Quali sono i metodi applicati da un'agenzia di viaggio per la liquidazione dell'IVA?
3. In che cosa consiste il metodo di liquidazione IVA deduzione imposta da imposta?
4. In che cosa consiste il metodo di liquidazione IVA deduzione base da base?

CERTIFICAZIONE
AGENZIA FORMATIVA
n. 34423/0001/UK/It

ISTITUTO STATALE D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"R. DEL ROSSO - G. DA VERRAZZANO"
Via Panoramica, 81 - 58019 - Porto S. Stefano (GR)
Telefono +39 0564 812490/0564 810045
Fax +39 0564 814175
C.F. 82002910535
(GRIS00900X)

CERTIFICATO N. 5010014484

Sito web: www.daverrazzano.it e-mail: gris00900x@istruzione.it - segreteria@daverrazzano.it
Posta elettronica certificata: segreteria@pec.daverrazzano.it - gris00900x@pec.istruzione.it

Modulo 5: Imprese di trasporto (giugno-cenni – 6 ore)

U. D. 1 Le imprese di trasporto ferroviario (2 ore)

1. Chi gestisce il trasporto ferroviario in Italia?
2. Quali sono le tipologie di treno di Trenitalia?
3. Quali sono le caratteristiche del biglietto ferroviario nazionale cartaceo?
4. Quali sono le caratteristiche del biglietto ferroviario nazionale elettronico?
5. Che cosa accade se il treno arriva in ritardo?
6. Quali sono le caratteristiche dei treni regionali?

U. D. 2 Le imprese di trasporto aereo (2 ore)

1. Che cosa si intende per trasporto aereo?
2. Quali sono le differenze tra voli delle compagnie aeree di linea, voli delle compagnie low cost e voli charter?
3. In che cosa consistono le pratiche di imbarco?
4. In che cosa consistono le pratiche di sbarco?

U. D. 3 Il trasporto marittimo e su strada (2 ore)

1. Che cosa si intende per trasporto marittimo?
2. Perché la crociera è una tipologia di viaggio molto richiesta dai turisti?
3. Quali sono le caratteristiche di una crociera?
4. Quali sono i mezzi di trasporto su strada più utilizzati dai turisti?

Il docente
Alessia Lagi