

 <p>CERTIFICAZIONE AGENZIA FORMATIVA n. 34423/A/0001/UK/It</p>  	 <p>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)</p>	<p>Sistema Gestione Qualità per la Formazione Marittima ...</p>  <p>CERTIFICATO N. 50 100 14484 Rev.005</p>
<p>Sito web: www.daverrazzano.it e-mail: gris00900x@istruzione.it - segreteria@daverrazzano.it Posta elettronica certificata: gris00900x@pec.istruzione.it</p>		

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

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

INDIRIZZO : 3 B TUR

DISCIPLINA: DISCIPLINE TURISTICHE E AZIENDALI

DOCENTE: BARBINI BEATRICE

PROGRAMMA SVOLTO

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

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

 <p>CERTIFICAZIONE AGENZIA FORMATIVA n. 34423/A/0001/UK/It</p>  	 <p>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)</p>	<p>Sistema Gestione Qualità per la Formazione Marittima ...</p>  <p>CERTIFICATO N. 50 100 14484 Rev.005</p>
<p>Sito web: www.daverrazzano.it e-mail: gris00900x@istruzione.it - segreteria@daverrazzano.it Posta elettronica certificata: gris00900x@pec.istruzione.it</p>		

1. Come si è evoluto, nel corso dei secoli, il fenomeno turismo?
2. In che cosa consiste l'esperienza del viaggiare?
3. Quando l'esperienza del viaggiare si trasforma in esperienza turistica?
4. Quali modificazioni provoca la Rivoluzione industriale nella storia del fenomeno turistico?
5. Quando nasce il primo viaggio organizzato?
6. Quando il turismo d'élite 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 fenomeno turismo ha un ruolo strategico nello sviluppo economico di un Paese?
3. Perché il turismo è considerato un fenomeno trasversale?
4. Quali sono gli effetti del turismo sull'ambiente?
5. Come è possibile ridurre gli effetti negativi del turismo??
6. Chi è il turista responsabile?

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?

 <p>CERTIFICAZIONE AGENZIA FORMATIVA n. 34423/A/0001/UK/It</p>  	 <p>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)</p>	<p>Sistema Gestione Qualità per la Formazione Marittima ...</p>  <p>CERTIFICATO N. 50 100 14484 Rev.005</p>
<p>Sito web: www.daverrazzano.it e-mail: gris00900x@istruzione.it - segreteria@daverrazzano.it Posta elettronica certificata: gris00900x@pec.istruzione.it</p>		

3. Come può essere analizzata l'offerta turistica?
4. Che cosa misura l'indice di occupazione turistica?
5. Quale 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 distinti 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 principali caratteristiche degli esercizi alberghieri?
4. Quali sono le principali caratteristiche degli esercizi extra - alberghieri?

 <p>CERTIFICAZIONE AGENZIA FORMATIVA n. 34423/A/0001/UK/It</p>  	 <p>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)</p>	<p>Sistema Gestione Qualità per la Formazione Marittima ...</p>  <p>CERTIFICATO N. 50 100 14484 Rev.005</p>
<p>Sito web: www.daverrazzano.it e-mail: gris00900x@istruzione.it - segreteria@daverrazzano.it Posta elettronica certificata: gris00900x@pec.istruzione.it</p>		

5. Come si classificano le imprese alberghiere?
6. Come si determinano le tariffe alberghiere?
7. Quali sono le più comuni tipologie di camere e i diversi arrangiamenti che le imprese alberghiere possono offrire ai clienti?

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 serve 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?

 <p>CERTIFICAZIONE AGENZIA FORMATIVA n. 34423/A/0001/UK/It</p>  	 <p>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)</p>	<p>Sistema Gestione Qualità per la Formazione Marittima ...</p>  <p>CERTIFICATO N. 50 100 14484 Rev.005</p>
<p>Sito web: www.daverrazzano.it e-mail: gris00900x@istruzione.it - segreteria@daverrazzano.it Posta elettronica certificata: gris00900x@pec.istruzione.it</p>		

2. In che cosa consiste la preparazione della lista clienti in partenza?
3. In che cosa consiste la preparazione del conto?
4. Che cosa è la fattura proforma?
5. Quale documento viene emesso al termine del soggiorno??
6. Che cosa accade quando il cliente effettua il versamento di un anticipo sul soggiorno?
7. Come può essere verificato il gradimento del 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. Che cosa sono i GDS?
5. Che cosa occorre fare per aprire un'agenzia di viaggi?
6. Che cosa è un network e perché per un'agenzia di viaggi è importante aderirvi?
7. 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?

 <p>CERTIFICAZIONE AGENZIA FORMATIVA n. 34423/A/0001/UK/It</p>  	 <p>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)</p>	<p>Sistema Gestione Qualità per la Formazione Marittima ...</p>  <p>CERTIFICATO N. 50 100 14484 Rev.005</p>
<p>Sito web: www.daverrazzano.it e-mail: gris00900x@istruzione.it - segreteria@daverrazzano.it Posta elettronica certificata: gris00900x@pec.istruzione.it</p>		

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 fattura commissioni emessa dal TO per conto dell'ADV?

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?

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

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

1. Che cosa si intende per trasporto ferroviario e chi lo gestisce in Italia?
2. Quali sono le tipologie di treno di Trenitalia?
3. Quali sono le modalità di acquisto di un biglietto ferroviario per il servizio di trasporto nazionale?
4. Quali sono le caratteristiche del biglietto ferroviario nazionale cartaceo?
5. Quali sono le caratteristiche del biglietto ferroviario nazionale elettronico?
6. Che cosa accade se il treno arriva in ritardo?
7. Quali sono le caratteristiche dei treni regionali?

 <p>CERTIFICAZIONE AGENZIA FORMATIVA n. 34423/A/0001/UK/It</p>  	 <p>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)</p>	<p>Sistema Gestione Qualità per la Formazione Marittima ...</p>  <p>CERTIFICATO N. 50 100 14484 Rev.005</p>
<p>Sito web: www.daverrazzano.it e-mail: gris00900x@istruzione.it - segreteria@daverrazzano.it Posta elettronica certificata: gris00900x@pec.istruzione.it</p>		

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

Beatrice Barbini