

PROGRAMMA DI DISCIPLINE TURISTICHE AZIENDALI 2017/2018

CLASSE 3[^]CT

Libro in adozione: Scelta Turismo Tramontana (Giorgio Campagna, Vito Loconsole)

- Il turismo e le sue classificazioni
 - Perché si parla di “fenomeno turismo”?
 - Che cos’è il turismo e chi è il turista
 - Quali sono gli elementi fondamentali che definiscono il turismo?
 - Come può essere classificato il turismo?
 - Perché il turismo è un fenomeno complesso?
- Il turismo tra passato, presente e futuro
 - Il fenomeno turismo s’intreccia con la storia dell’uomo?
 - In che cosa consisteva l’esperienza del viaggiare?
 - Quando il viaggio “per dovere” si trasforma in viaggio “per piacere”?
 - Quali modificazioni prova la Rivoluzione industriale nel turismo?
 - Quando nasce il primo viaggio organizzato?
 - Quando il turismo d’élite si trasforma in turismo di massa?
 - Com’è cambiato il modo di viaggiare nel terzo millennio?
 - Come si è evoluto il viaggiatore del terzo millennio?
 - Che cosa ha determinato l’evoluzione dell’esperienza turistica nel terzo millennio?
 - Quali forme del turismo rispondono alle esigenze del turista post moderno?
- L’impatto del turismo sull’economia, sulla società e sull’ambiente
 - Qual è l’impatto del fenomeno turismo sull’economia di un Paese?
 - Perché il turismo è considerato un’attività economica trasversale?
 - Quali sono gli effetti economici del turismo in Italia?
 - Perché il turismo è considerato un fenomeno trasversale?
 - Quali sono gli effetti del turismo sull’ambiente?
 - Cosa s’intende per turismo sostenibile?
 - Chi è il turista responsabile?
 - Che cosa consente al turismo di svilupparsi?
- La domanda turistica
 - Che cosa s’intende per domanda turistica?
 - Quali sono le caratteristiche della domanda turistica?
 - Perché è importante analizzare la domanda turistica?
 - Perché è necessario analizzare l’aspetto quantitativo della domanda turistica?
 - Che cosa misurano gli indicatori dei flussi turistici?
 - Che cosa misurano gli indicatori della propensione turistica?
 - Perché è necessario analizzare l’aspetto qualitativo della domanda turistica?
- Offerta turistica
 - Che cosa s’intende per offerta turistica?
 - Quali sono le caratteristiche dell’offerta turistica?
 - Come può essere analizzata l’offerta turistica?

- Che cosa misura l'indice di occupazione turistica?
- Qual è la situazione dell'offerta turistica italiana?

- Le caratteristiche dell'impresa turistica
 - Che cosa s'intende per impresa turistica?
 - Quali caratteristiche presentano le imprese turistiche?
 - Quali sono le caratteristiche dei servizi?
 - Come possono le imprese turistiche ridurre il rischio economico?

- L'organizzazione del lavoro nelle imprese turistiche
 - Che cosa si intende per organizzazione del lavoro?
 - Che cosa sono le funzioni aziendali?
 - Come possono essere distinti gli organi aziendali?
 - Che cos'è una struttura organizzativa?
 - Come si può realizzare il coordinamento e la collaborazione fra i vari organi aziendali?

- I collaboratori esterni delle imprese turistiche
 - Cosa s'intende per professione turistica?
 - Quali sono le professioni turistiche tradizionali?
 - Quali sono le professioni innovative del settore turistico?
 - Qual è la professione turistica più amata?

- Le imprese ricettive e la loro classificazione
 - Che attività svolgono le imprese ricettive?
 - Quali sono le tipologie di strutture ricettive?
 - Come si classificano?
 - Come si determinano le tariffe alberghiere?

- Il ciclo cliente: La prenotazione
 - Che cosa s'intende per ciclo cliente?
 - Che cosa comprende la fase della prenotazione?
 - Cos'è il planning?
 - In cosa consiste la prenotazione?
 - In che cosa consiste il contratto d'albergo?
 - Che cosa succede quando un cliente non si presenta in albergo?
 - Quali registri vengono compilati prima dell'arrivo del cliente?
 - A che cosa serve la lista arrivi?
 - Cos'è il rooming list?

- Il ciclo cliente: L'arrivo
 - In che cosa consiste la seconda fase del ciclo cliente?
 - Che cosa s'intende per l'accoglienza al cliente?
 - Come si effettua la registrazione del cliente?

- Il ciclo cliente: Il soggiorno
 - In che cosa consiste il live in?
 - Quali servizi può offrire un albergo?

- In che cosa consiste la gestione dei reclami?
- Quali registri vengono compilati durante il live in?
- Che cos'è la maincourante?

- Il ciclo cliente: La partenza e il ritorno
 - Che cosa s'intende per check out?
 - Come si calcola il prezzo complessivo di un soggiorno?
 - In che cosa consiste la prenotazione della lista clienti in partenza e del conto finale al cliente?
 - IN che cosa consiste la prenotazione del conto al cliente?
 - In che cosa consistono l'emissione del documento fiscale e l'incasso del corrispettivo?
 - Quali strumenti di pagamento può utilizzare il cliente?
 - Come può essere verificato il gradimento del cliente?
 - In cosa consiste la fase del post check out?

- Le agenzie di viaggio e la loro classificazione
 - Che cosa si intende per agenzia di viaggio?
 - In che cosa consiste l'attività di intermediazione?
 - In che cosa consiste l'attività di produzione e organizzazione di viaggi e soggiorni?
 - Qual è la principale differenza tra l'attività di tour operator e l'attività di tour organizer?
 - Che cosa occorre fare per aprire un'agenzia di viaggio?
 - Che cosa si intende per network?
 - Che cosa sono i CRS?

- Il voucher
 - Che cos'è un voucher?
 - Quali sono le fasi che interessano un voucher?

- I rapporti tra ADV intermediarie e imprese ricettive
 - Qual è il compenso che le agenzie di viaggio intermediarie percepiscono dalle imprese ricettive?
 - Come si calcolano le commissioni?
 - Quali documenti vengono emessi dall'agenzia di viaggio e dall'impresa ricettiva?

- I rapporti tra ADV intermediarie e tour operator
 - Quali rapporti intercorrono tra agenzie di viaggio intermediarie e tour operator?
 - Qual è il compenso che le agenzie di viaggio percepiscono dai tour operator?
 - Quali documenti vengono emessi dall'agenzia di viaggio e dal tour operator?
 - Che cosa si intende per autofattura provvigioni?

- I rapporti tra ADV tour organizer e fornitori (cenni)
 - Quali rapporti si possono creare tra tour organizer e fornitori di servizi?
 - Che cosa si intende per acquisto al netto?
 - Quali documenti vengono emessi dal tour organizer e dai fornitori di servizi?

