

## PROGRAMMA DI DISCIPLINE TURISTICHE AZIENDALI 2018/2019

### CLASSE 3<sup>^</sup>CT

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

#### **Ripasso fatturazione e calcolo percentuale**

- **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
  - 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
  
- 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?

**- 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?
- **I voucher**
  - tipologia
- **I rapporti tra ADV intermediarie e imprese ricettive**
  - Commissione lorda e netta
  - documenti emessi dall'agenzia di viaggio e dall'impresa ricettiva
- **I rapporti tra ADV intermediarie e tour operator**
  - 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**
  - Acquisto al netto e formazione del prezzo
- **I registri Iva**

Il Docente

I Rappresentanti

*Ludovico Pezziani*