

DISCIPLINA: discipline turistiche aziendali

Classe 3 A turismo

Anno scolastico 2021/2022

Libro di testo: DISCIPLINE TURISTICHE AZIENDALI – AGUSANI CAMMISA
MATRISCIANO – CASA ED. SCUOLA&AZIENDA

PROGRAMMA SVOLTO

1. Il turismo

- a. Storia del turismo
 - i. Il turismo di massa
 - ii. Evoluzione del turismo
 - iii. Nuovi caratteri del turismo moderno
- b. Le statistiche del turismo
 - i. Le fonti
 - ii. I caratteri dei dati da analizzare
 - iii. La media, la moda, la mediana
 - iv. Le percentuali
 - v. L'universo statistico e i campioni
- c. La domanda turistica
 - i. La domanda e i bisogni turistici
 - ii. Turismo attivo e passivo
 - iii. La classificazione dei vari tipi di turismo
 - iv. Il turismo leisure e il turismo business
- d. L'offerta turistica
 - i. Le caratteristiche dell'offerta turistica
- e. La bilancia turistica e le maggiori valute internazionali
- f. Lo scenario turistico internazionale
- g. Lo scenario turistico italiano e il made in Italy
- h. Gli attori pubblici del turismo e le associazioni

2. Le imprese di viaggio

- a. L'attività delle imprese di viaggio
 - i. La classificazione delle imprese di viaggi
 - ii. I Tour operator
 - iii. Le agenzie di viaggio intermediarie
 - iv. I Tour Organizer
 - v. Le imprese del comparto MICE
- b. Le commissioni delle ADV intermediarie
- c. Le on line travel agency
- d. La costituzioni di una impresa di viaggi
- e. Il franchising nelle imprese di viaggi
- f. L'organizzazione e gli organigrammi dei TO
- g. L'organizzazione e gli organigrammi delle ADV

3. **I trasporti**

- a. Turismo e trasporti: il contratto di trasporto
- b. Il trasporto ferroviario italiano
- c. L'offerta di Trenitalia e di NTV
- d. Il servizio di biglietteria ferroviaria
- e. Il trasporto aereo
 - i. Gli aeroporti
 - ii. Il sistema aeroportuale italiano e internazionale
 - iii. Le compagnie low cost e le caratteristiche dei vettori low cost
 - iv. I biglietti aerei e le operazioni di check in
 - v. I diritti dei passeggeri aerei
 - vi. Il trasporto marittimo
 - vii. I diritti dei passeggeri del trasporto marittimo
 - viii. Il trasporto su strada

4. **Pianificazione e vendita dei servizi turistici**

- a. I pacchetti turistici: elementi del pacchetto turistico e principali tipologie di viaggi organizzati
- b. Come si costruisce un itinerario e le varie tipologie
- c. Gli itinerari descrittivi
- d. La programmazione dei viaggi da catalogo:
 - i. L'analisi di mercato
 - ii. La scelta della destinazione
 - iii. La costruzione dell'itinerario
 - iv. La stipula dei contratti con i fornitori
 - v. Il vuoto per pieno e l'allotment
 - vi. La determinazione del prezzo di vendita
- e. Le crociere
- f. La programmazione dei viaggi a domanda
- g. I servizi di accoglienza e di accesso
 - i. I servizi di accoglienza
 - ii. Il transfer
 - iii. Il meeting
 - iv. I servizi di accesso
 - v. Le visite-città
 - vi. Le escursioni
- h. Le tariffe confidenziali
- i. Il programma di viaggio
- j. Il contratto di viaggio e i voucher:
 - i. L'obbligo di informazione e la responsabilità dell'esecuzione del pacchetto
 - ii. La struttura del contratto di viaggio
 - iii. Il perfezionamento del contratto e i documenti di viaggio
 - iv. Il voucher

- v. Dall'emissione al pagamento: il ciclo dei voucher per servizi al lordo di commissione
- k. La vendita dei viaggi
- 5. L'IVA nei servizi turistici**
 - a. I tributi e l'iva
 - b. I presupposti e gli adempimenti iva
 - c. La disciplina IVA nel settore turistico
 - d. La vendita dei servizi turistici singoli al lordo di commissione
 - e. La vendita al netto commissione
 - f. La vendita di pacchetti turistici
- 6. Le strutture ricettive**
 - a. Le imprese ricettive: classificazione
 - i. Alberghiere, para-alberghiere, extra-alberghiere
 - b. L'ospitalità in casa e all'aperto:
 - i. L'attività agriturismo
 - ii. L'ospitalità nel bed&breakfast
 - iii. I villaggi turistici
 - iv. I campeggi
 - c. Le catene alberghiere e il franchising alberghiero
 - d. Il management contract e la joint venture
 - e. Il servizio di ospitalità
 - f. L'organizzazione e gli organigrammi delle strutture alberghiere
- 7. Le operazioni di front e back office in hotel**
 - a. Le operazioni di prenotazione
 - b. Contratto di albergo, acconti, caparre e cauzioni
 - c. Le prenotazioni on line
 - d. Le operazioni di check-in
 - i. L'accoglienza del cliente
 - ii. Le operazioni di registrazione
 - e. Il soggiorno e il check-out
 - f. La soddisfazione dei clienti
 - g. Le operazioni di back-office
 - i. L'attività di back-office della reception
 - ii. L'attività di back-office dell'economato
 - iii. Le attività di back-office dell'amministrazione.