



## **Programma svolto**

Anno scolastico 2022 – 2023

Materia: Discipline turistiche aziendali  
Insegnante: **prof.ssa Galioto Paola Maria**

Classe **3 A TMO**

n° 4 ore settimanali  
totale annuale: 132

Testo adottato: Scelta Turismo up volume 1  
Autori : G.Campagna V. Loconsole  
Casa Editrice : Tramontana

### **Modulo A**

#### **Il Fenomeno Turismo**

##### **1- Il turismo e le sue classificazioni**

- Che cosa si intende per 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 e articolato
- Quali sono i soggetti pubblici che intervengono nell'attività turistica.

##### **2- Il turismo tra passato, presente e futuro**

- Come si è evoluto, nel corso dei secoli, il fenomeno turismo
- In che cosa consisteva l'esperienza del viaggiare
- Quando l'esperienza del viaggiare si trasforma in esperienza turistica
- Quali modificazioni provoca la Rivoluzione industriale nella storia del fenomeno turismo
- 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 e l'intensificarsi dei flussi turistici nel terzo millennio
- Quali forme di turismo rispondono alle esigenze del turista post moderno

##### **3- 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 fenomeno turismo ha un ruolo strategico nello sviluppo economico di un Paese
- Perché il turismo è considerato un fenomeno trasversale
- Quali sono gli effetti del turismo sull'ambiente
- Come è possibile ridurre gli effetti negativi del turismo
- Chi è il turista responsabile

### **MODULO B**

#### **Imprese turistiche**

##### **1- La domanda turistica**

- Che cosa si 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

## **2- L'offerta turistica**

- Che cosa si 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

## **3- Le caratteristiche dell'impresa turistica**

- Che cosa offrono le imprese turistiche
- Quali caratteristiche presentano le imprese turistiche
- Quali sono le caratteristiche dei servizi
- Come possono le imprese turistiche ridurre il rischio economico

# **MODULO C**

## **Imprese ricettive**

### **1- Le imprese ricettive e la loro riclassificazione**

- Che attività svolgono le imprese ricettive
- Come si distinguono le imprese ricettive
- Quali sono le principali caratteristiche degli esercizi alberghieri
- Quali sono le principali caratteristiche degli esercizi extra-alberghieri
- Come si classificano le imprese alberghiere
- Come si determinano le tariffe alberghiere
- Quali sono le più comuni tipologie di camere e i diversi arrangiamenti che le imprese alberghiere possono offrire ai clienti

### **2- Il ciclo cliente: la prenotazione (booking)**

- Che cosa si intende per ciclo cliente in un'impresa alberghiera
- In che cosa consiste la prima fase del ciclo cliente
- Quando si ha il primo contatto tra cliente e albergo
- Che cos'è il planning
- Come può avvenire la conferma della prenotazione
- In che cosa consiste il contratto di albergo
- Che cosa accade quando un cliente non si presenta in albergo
- Quali registri vengono compilati dal front office prima dell'arrivo del cliente
- Che cos'è e a che cosa serve il quadro camere
- Che cos'è e a che cosa serve la lista arrivi
- Che cos'è e a che cosa serve la rooming list

### **3- Il ciclo cliente: l'arrivo (check-in)**

- In che cosa consiste la seconda fase del ciclo cliente



- Che cosa si intende per accoglienza al cliente
- In che cosa consiste la registrazione del cliente
- Quale altra rilevazione viene effettuata nella fase del check-in

#### **4- Il ciclo cliente: il soggiorno (live-in)**

- In che cosa consiste la terza fase del ciclo cliente
- Quali servizi un albergo può offrire ai clienti durante il soggiorno
- In che cosa consiste la gestione dei reclami
- Quali registri facoltativi vengono compilati durante il live-in
- Che cos'è la maincourante

#### **5- Il ciclo cliente: la partenza e il ritorno a casa (check-out e post check out)**

- In che cosa consiste la quarta fase del ciclo cliente
- In che cosa consiste la preparazione della lista dei clienti in partenza
- In che cosa consiste la preparazione del conto
- Che cos'è la fattura proforma
- Quale documento viene emesso al termine del soggiorno
- Che cosa accade quando il cliente effettua il versamento di un anticipo sul soggiorno
- Come può essere verificato il gradimento del cliente

### **MODULO D**

#### **Agenzie di viaggio**

##### **1- Le agenzie di viaggio e la loro classificazione**

- Che cosa si intende per agenzie di viaggio
- In che cosa consiste l'attività delle agenzie di viaggio intermediarie
- In che cosa consiste l'attività di produzione e organizzazione di viaggi e soggiorni
- Che cosa sono i GDS
- Che cosa occorre fare per aprire un'agenzia di viaggio
- Che cos'è un network e perché per un'agenzia di viaggio è importante aderirvi
- Quali sono i cambiamenti in atto nell'attività delle agenzie di viaggio

##### **2- Il Voucher**

- Che cos'è il voucher
- Quali sono gli elementi fondamentali contenuti in un voucher
- Quali sono le principali tipologie di voucher emesse dalle agenzie di viaggio
- Quali sono le fasi che interessano un voucher
- Che cosa si intende per booking reference

##### **3- I rapporti tra ADV intermediarie e imprese ricettive**

- In che cosa consiste l'attività di intermediazione dei servizi alberghieri da parte di un ADV
- Qual è il compenso che le ADV intermediarie percepiscono dalle imprese ricettive
- Come si calcolano le commissioni
- Quali documenti vengono emessi dall'ADV e dall'impresa ricettiva
- Quale compenso percepiscono le OTA

##### **4- I rapporti tra ADV intermediarie e tour operator**



- Quali rapporti intercorrono tra ADV intermediarie e tour operator
- Qual è il compenso che le ADV percepiscono dai TO
- Quali documenti vengono emessi dall'ADV a dal TO
- Che cosa si intende per fattura commissioni emessa dal TO per conto dell'ADV

#### **5- I rapporti tra ADV intermediarie e turistica**

- Quali rapporti possono intercorrere tra le ADV intermediarie e i clienti /turisti
- Che cosa si intende per servizi isolati semplici, isolati composti e complessi
- Qual è il compenso che l'ADV percepisce dai clienti per l'attività di intermediazione
- Quali documenti deve emettere l'ADV quando riscuote i compensi d'agenzia dal cliente

#### **6- I rapporti tra ADV tour organizer e fornitori**

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

#### **7- I rapporti tra ADV, tour organizer e clienti**

- Quali rapporti intercorrono tra tour organizer e clienti
- Come si determina il prezzo di vendita di un pacchetto turistico a domanda
- Qual è il documento che il tour organizer emette nei confronti del cliente

#### **8- I registri IVA delle ADV**

- In quali registri si annotano le operazioni IVA
- Quali documenti si annotano nel registro degli acquisti art.74 ter
- Quali documenti si annotano nel registro dei corrispettivi art. 74 ter
- Quali documenti si annotano nel registro degli acquisti del regime ordinario
- Quali documenti si annotano nel registro delle fatture di vendita in regime ordinario

#### **9- La liquidazione IVA delle ADV**

- Che cosa si intende per liquidazione IVA
- Quali sono i metodi applicati da un'ADV per la liquidazione IVA
- In che cosa consiste il metodo di liquidazione IVA deduzione imposta da imposta
- In che cosa consiste il metodo di liquidazione IVA deduzione base da base
- Come si effettua la liquidazione IVA in presenza di viaggi misti

### **Modulo E**

#### **Imprese di trasporto**

##### **Lezione 1**

Le imprese di trasporto ferroviario (lettura)

##### **Lezione 2**

Le imprese di trasporto aereo (lettura)

##### **Lezione 3**

Il trasporto marittimo e su strada (lettura)

### **Educazione Civica**

Nucleo concettuale: COSTITUZIONE

Tematica: la partecipazione alla vita economica



Modulo Didattico/UDA: Partendo dalla libertà di iniziativa economica (art.41 Cost.) fino a raggiungere e sostenere progressivamente la crescita del reddito (obiettivo 10 AGENDA 2030: Ridurre le disuguaglianze) – (Determinazione del reddito di esercizio).

N. di ore: 3 – primo periodo

Firma del docente

Paola Maria Galioto

Salò, 03/06/2023

*Firma autografa sostituita con  
indicazione a stampa del nominativo  
del soggetto responsabilità ai sensi del D.lgs. n. 39/1933, art. 3 c. 2*