

## PROGRAMMA SVOLTO CLASSE 3L tur

- ❖ 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
  - Quali sono i soggetti pubblici che intervengono nell’attività turistica
- ❖ Il turismo tra passato, presente e futuro
  - Il fenomeno turismo si 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 provoca la Rivoluzione industriale nel concetto di turismo
  - Quando nasce il 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 e l’intensificarsi dei flussi turistici nel terzo millennio
  - Quali forme di 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 settore economico plurisettoriale
  - 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
  - Che cosa si intende per turismo sostenibile
  - Chi è il turista responsabile
  - Che cosa consente al turismo di svilupparsi
- ❖ 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 della propensione turistica
  - Perché è necessario analizzare l’aspetto qualitativo della domanda turistica
- ❖ 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
- ❖ 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
- ❖ L'organizzazione del lavoro nelle imprese turistiche
  - Che cosa si intende per organizzazione del lavoro
  - Che cos'è una funzione aziendale
  - Come possono essere distinti gli organi aziendali
  - Che cos'è una struttura organizzativa
  - Come si possono realizzare il coordinamento e la collaborazione fra i vari organi aziendali
- ❖ I collaboratori esterni delle imprese turistiche
  - Che cosa si intende per professione turistica
  - Quali sono le professioni turistiche "tradizionali"
  - Quali sono le professioni innovative nel settore turistico
  - Come hanno inciso la diffusione di Internet sulla nascita di nuove figure professionali nel settore turistico
  - Qual è la professione turistica più amata
- ❖ Le imprese ricettive e la loro classificazione
  - Che attività svolgono le imprese ricettive
  - Come si distinguono le imprese ricettive
  - Quali sono le più comuni tipologie di imprese ricettive
  - Quali sono le principali caratteristiche delle più comuni tipologie di imprese ricettive
  - Come si classificano le imprese alberghiere
  - Come si determinano le tariffe alberghiere
- ❖ Il ciclo cliente: la prenotazione (booking)
  - Che cosa si intende per ciclo cliente
  - In che cosa consiste la fase della prenotazione
  - Quando si ha il primo contatto tra il cliente e l'albergo
  - Che cos'è il planning
  - Come può avvenire la conferma della prenotazione
  - In che cosa consiste il contratto d'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
- ❖ 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
- ❖ 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
- ❖ 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
  - Come si calcola l'importo di un soggiorno
  - In che cosa consiste la preparazione della lista clienti in partenza
  - Che cos'è la fattura proforma
  - In che cosa consiste l'emissione del documento fiscale e l'incasso del corrispettivo
  - Che cosa accade quando il cliente effettua il versamento di un anticipo sul soggiorno
  - Come può essere verificato il gradimento del cliente
  - In che cosa consiste l'ultima fase del ciclo cliente
- ❖ Le agenzie di viaggio e la loro classificazione
  - Che cosa si intende per agenzia di viaggio
  - In che cosa consiste l'attività delle agenzie di viaggio intermediarie
  - 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 agenzie di viaggio outgoing o incoming
  - Che cosa sono i CRS
  - Che cos'è un network e perché per un'ADV è importante aderirvi
  - Quali sono i cambiamenti in atto nell'attività delle agenzie di viaggio
- ❖ Il voucher

- Che cos'è un 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
- ❖ I rapporti tra ADV intermediarie e imprese ricettive
  - In che cosa consiste l'attività di intermediazione dei servizi alberghieri da parte di un'agenzia di viaggio
  - 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
  - Quale compenso percepiscono le OTA
- ❖ I rapporti tra ADV intermediarie e tour operator
  - Quali rapporti intercorrono tra le 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
- ❖ Le imprese di trasporto ferroviario
  - Chi gestisce il trasporto ferroviario in Italia
  - Quali sono le tipologie di treno di Trenitalia
  - Da che cosa è composta la rete ferroviaria italiana
  - In che cosa consiste il servizio di biglietteria ferroviaria nazionale
  - Quali sono le modalità d'acquisto di un biglietto ferroviario
  - Quali sono le caratteristiche del biglietto ferroviario nazionale cartaceo
  - Quali sono le caratteristiche del biglietto ferroviario nazionale elettronico
  - Che cosa accade se il treno arriva in ritardo
  - Quali sono le caratteristiche dei treni regionali
  - Quali sono i rapporti tra Trenitalia e le agenzie di viaggio
- ❖ Le imprese di trasporto aereo
  - Che cosa si intende per trasporto aereo
  - Quali sono le differenze tra voli delle compagnie aeree di linea, voli delle compagnie low cost e voli charter
  - Che cosa ha consentito lo sviluppo delle compagnie low cost
  - Come si effettua l'acquisto di un biglietto aereo
  - Tutte le agenzie di viaggio possono emettere i biglietti aerei per i voli di linea

- Come possono le agenzie non IATA emettere biglietti aerei
- Come avviene l'emissione della biglietteria aerea delle compagnie low cost
- In che cosa consistono le pratiche di imbarco
- In che cosa consistono le pratiche di sbarco
- Quali sono i diritti dei passeggeri in caso di imbarco negato, ritardo prolungato o volo cancellato
- Che cosa accade in caso di smarrimento, danneggiamento e ritardata consegna del bagaglio
- ❖ Il trasporto marittimo e su strada
  - Che cosa si intende per trasporto marittimo
  - Che cosa sono le houseboat
  - Quali sono le figure professionali presenti nel trasporto marittimo
  - Quali sono le caratteristiche del biglietto marittimo
  - Che cosa contiene il biglietto marittimo
  - Dove è possibile acquistare il biglietto marittimo
  - Quali sono i diritti dei passeggeri nel trasporto marittimo
  - Che cosa accade se il passeggero non può più partire o interrompe il viaggio
  - Quali rapporti intercorrono tra le compagnie di navigazione e le agenzie di viaggio
  - Perché la crociera è una tipologia di viaggio molto richiesta dai turisti
  - Quali sono le caratteristiche di una crociera
  - Quali rapporti intercorrono tra le compagnie di navigazione che vendono crociere e le agenzie di viaggio
  - Quali sono i mezzi di trasporto su strada più utilizzati dai turisti
  - Le agenzie di viaggio possono noleggiare automobili

## PROGRAMMA SVOLTO CLASSE 4A tur

- ❖ Le rilevazioni contabili
  - Che cosa sono le rilevazioni contabili
  - Che cos'è un sistema contabile
  - Che cos'è un metodo contabile
  - Che cos'è un conto
  - Esiste una terminologia specifica che riguarda i conti
- ❖ Il metodo della partita doppia
  - Qual è la prima regola del metodo della partita doppia
  - Qual è la seconda regola del metodo della partita doppia
  - Qual è la terza regola del metodo della partita doppia
  - Qual è la quarta regola del metodo della partita doppia
  - Che cos'è il piano dei conti
  - Come si effettuano le registrazioni con il metodo della partita doppia
- ❖ L'analisi delle operazioni di gestione
  - Come si individuano le variazioni originate dalle operazioni di gestione
  - Quali sono le variazioni derivanti dal finanziamento di capitale proprio
  - Quali sono le variazioni derivanti dal finanziamento di capitale di debito
  - Quali sono le variazioni derivanti dagli investimenti
  - Quali sono le variazioni derivanti dai disinvestimenti
- ❖ Gli acquisti e i relativi pagamenti
  - Come si rilevano in partita doppia gli acquisti di beni e servizi
  - Come si rilevano in partita doppia gli acquisti tipici delle imprese turistiche
  - Come si rilevano in partita doppia gli acquisti di beni di consumo e di servizi con costi accessori
  - Come si rilevano in partita doppia gli acquisti di beni strumentali
  - Come si rileva in partita doppia il pagamento delle fatture d'acquisto
- ❖ Le vendite e le relative riscossioni
  - Come si rilevano in partita doppia le vendite delle imprese ricettive
  - Come si rilevano in partita doppia le vendite delle ADV/TO
  - Come si rileva in partita doppia la riscossione delle fatture di vendita
  - Come si rileva in partita doppia la mancata riscossione delle fatture di vendita alla scadenza
  - Come si rileva in partita doppia l'anticipo di una quota del prezzo da parte del cliente
- ❖ I collaboratori dell'impresa
  - Quali sono le tipologie di collaborati di un'impresa
  - Come si rilevano in partita doppia i compensi ai dipendenti

- Che cos'è la somministrazione di lavoro
- Come si rilevano in partita doppia i compensi ai lavoratori autonomi
- ❖ I rapporti con le banche
  - Quali sono i rapporti tra le imprese turistiche e le banche
  - Come si rileva in partita doppia l'incasso delle fatture tramite carta Bancomat e carta di credito
  - Come si rilevano in partita doppia le operazioni riguardanti un mutuo
- ❖ Le altre operazioni di gestione
  - Come si rilevano in partita doppia la locazione e il noleggio
  - Come si rileva in partita doppia il leasing
  - Come si rilevano in partita doppia i costi relativi ai beni strumentali
  - Come si rilevano in partita doppia la liquidazione e il versamento dell'IVA
  - Come si rileva in partita doppia la mancata fruizione del servizio da parte del cliente che ha versato una caparra confirmatoria
- ❖ Le scritture di assestamento
  - Come si determina il risultato economico dell'attività aziendale
  - Quando un ricavo e un costo sono di competenza dell'esercizio
  - Qual è la funzione delle scritture di assestamento
- ❖ Le scritture di completamento e di integrazione
  - Quali sono le scritture di completamento
  - Come si rilevano in partita doppia le competenze maturate sui conti correnti
  - Come si rilevano in partita doppia le fatture da emettere e da ricevere
  - Come si rileva in partita doppia il trattamento di fine rapporto di lavoro (TFR)
  - Come si rilevano in partita doppia le imposte di competenza
  - Quali sono le scritture di integrazione
  - Come si rileva in partita doppia la svalutazione dei crediti
  - Come si rilevano in partita doppia i ratei
  - Come si rilevano in partita doppia gli accantonamenti ai fondi rischi e oneri
- ❖ Le scritture di rettifica
  - Quali sono le scritture di rettifica
  - Come si rilevano in partita doppia le rimanenze di magazzino
  - Come si rilevano in partita doppia i risconti
  - Come si determina la competenza dei costi e dei ricavi relativi alla vendita di un pacchetto turistico
- ❖ Le scritture di ammortamento
  - Che cos'è l'ammortamento
  - Come si rileva in partita doppia l'ammortamento
  - Come si rilevano in partita doppia le vendite di beni strumentali

- ❖ La situazione contabile finale
  - Che cos'è una situazione contabile
  - Come si redige la situazione economica finale
  - Come si redige la situazione patrimoniale finale
- ❖ Il bilancio d'esercizio
  - Che cos'è il bilancio d'esercizio
  - Quali sono lo schema e il contenuto dello Stato Patrimoniale
  - Quali sono lo schema e il contenuto del Conto Economico
- ❖ L'analisi del bilancio per indici
  - A che cosa serve l'analisi di bilancio per indici
  - Come si riclassifica lo Stato Patrimoniale
  - Come si riclassifica il Conto Economico
- ❖ L'analisi patrimoniale, finanziaria ed economica
  - Qual è lo scopo dell'analisi patrimoniale
  - Qual è lo scopo dell'analisi finanziaria
  - Qual è lo scopo dell'analisi economica



## PROGRAMMA SVOLTO CLASSE 5° tur

### ❖ **Il marketing**

- Che cos'è il marketing
- Come si sono evoluti nel tempo i rapporti tra azienda e clienti
- Che cos'è la mission aziendale
- Il marketing delle aziende che forniscono servizi è diverso dal marketing delle aziende che producono beni

### ❖ **L'analisi del mercato**

- Che cos'è l'analisi SWOT
- In che cosa consiste l'ambiente di marketing
- Quali sono i soggetti che operano nel microambiente
- Quali sono le forze che agiscono nel macroambiente che cosa sono le ricerche di mercato
- Quali sono i principali metodi applicati nelle ricerche di mercato

### ❖ **Le leve del marketing mix: prodotto e prezzo**

- Che cos'è un prodotto
- Che cos'è il portafoglio prodotti
- Che cos'è la marca
- Quali sono le politiche di prodotto
- Che cos'è il prezzo
- Quali sono le politiche di prezzo

### ❖ **Le leve del marketing mix: posizione e promozione**

- Che cos'è la posizione
- Quali sono le politiche di distribuzione
- Che cos'è la promozione
- Quali sono le politiche di promozione che utilizzano la vendita personale e la promozione in senso stretto
- Quali sono le politiche di promozione che utilizzano la pubblicità e le pubbliche relazioni

### ❖ **Il ciclo di vita del prodotto**

- Che cosa evidenzia il ciclo di vita del prodotto
- Quali sono le politiche di marketing in relazione al ciclo di vita del prodotto

### ❖ **Prodotti turistici a catalogo e a domanda**

- Chi sono i tour operator
- In che cosa consiste l'attività di un tour operator
- Come vengono realizzati i pacchetti turistici
- In che cosa consiste la fase di ideazione di un pacchetto turistico a catalogo
- In che cosa consiste la fase di sviluppo di un pacchetto turistico a catalogo
- Quali sono i principali contratti che un tour operator può concludere con un'impresa di servizi turistici
- Che cosa si intende per contratto di allotment
- Quali sono le clausole più frequenti che caratterizzano i contratti di allotment
- Che cosa si intende per contratto vuoto per pieno
- In che cosa consiste la predisposizione del programma di viaggio di un prodotto turistico a catalogo

### ❖ **Il prezzo di un pacchetto turistico**

- Con quali metodi un tour operator può fissare il prezzo di vendita di un pacchetto turistico
- Come si determina il prezzo di vendita con il metodo del full costing
- Che cosa accade se il pacchetto turistico a catalogo viene venduto tramite un'ADV
- In che cosa consiste il metodo del break even point
- Che cosa consente di determinare il metodo del break even point
- ❖ **Il marketing e la vendita di pacchetti turistici**
  - Come un tour operator promuove e commercializza i pacchetti turistici
  - Quali strategie di vendita possono essere adottate dai tour operator
  - Come si perfeziona la vendita di un pacchetto turistico
  - In che cosa consiste la fase della gestione del viaggio
  - In che cosa consiste la fase di controllo
- ❖ **Il business travel**
  - Che cosa si intende per business travel
  - Che cos'è un viaggio incentive
  - Che cosa si intende per eventi aggregativi
  - Qual è l'importanza del prodotto congressuale per una località
  - Quali sono le figure professionali che si occupano dell'organizzazione dei business travel
  - Quali sono le fasi che caratterizzano un congresso
- ❖ **L'analisi dei costi**
  - Che cosa si intende per costo
  - Come si classificano i costi
- ❖ **Il controllo dei costi: il direct costing**
  - In che cosa consiste il metodo del direct costing
  - Come si valuta la redditività di diversi prodotti
- ❖ **Il controllo dei costi: il full costing**
  - In che cosa consiste il metodo del full costing
  - Che cosa sono le configurazioni di costo
  - Come si calcolano le diverse configurazioni di costo con il full costing a base unica

## **Didattica a distanza**

- ❖ **La pianificazione strategica**
  - In che cosa consiste il sistema di pianificazione, programmazione e controllo
  - Quali sono gli elementi che definiscono l'orientamento di fondo di un'impresa
  - Come si analizza l'ambiente esterno
  - Come si analizza l'ambiente interno
  - Come si definiscono gli obiettivi strategici aziendali
- ❖ **Il business plan**
  - Che cos'è il business plan
  - Qual è il contenuto del business plan
- ❖ **Il budget**
  - Che cos'è il budget
  - Quali documenti compongono il budget (no parte pratica)
- ❖ **L'analisi degli scostamenti**
  - In che cosa consiste l'analisi degli scostamenti (no parte pratica)

- ❖ Il prodotto/destinazione e il marketing territoriale
  - Quando un territorio può essere considerato una destinazione turistica
  - Quali sono le fasi del ciclo di vita di una destinazione turistica
  - Perché è necessario effettuare l'analisi del ciclo di vita di una destinazione turistica
  - Come è possibile preservare una destinazione dagli effetti negativi del turismo
  - Come è possibile monitorare gli effetti del turismo sul territorio
  - Che cosa s'intende per prodotto/destinazione
  - Quale ruolo svolgono gli enti pubblici territoriali nell'ambito del marketing territoriale
  - Come si può favorire la creazione di uno SLOT
- ❖ I fattori di attrazione di una destinazione turistica
  - Che cosa si intende per fattori di attrazione di una destinazione turistica
  - Quali sono gli altri fattori che contribuiscono a determinare il livello di attrattività di un territorio
  - Quali sono i modelli dell'offerta turistica che una destinazione può adottare
  - Come si può analizzare l'offerta turistica di una destinazione
- ❖ I flussi turistici
  - Perché per una destinazione turistica è importante analizzare i flussi turistici
  - Quali sono i fattori che influenzano i flussi turistici
- ❖ Il piano di marketing territoriale
  - Perché una località turistica deve saper comunicare e promuovere il prodotto/destinazione
  - Perché per una destinazione turistica è importante dotarsi di un brand territoriale
  - Quali strumenti di comunicazione e promozione offline può utilizzare una destinazione turistica
  - Quali strumenti di comunicazione e promozione online può adottare una destinazione turistica
  - Come influiscono i canali di comunicazione e promozione online sull'immagine e promozione online sull'immagine di una destinazione turistica
  - Perché una destinazione turistica deve attuare la strategia di Customer Relationship Management (CRM)
  - Quali strumenti di CRM può adottare una destinazione turistica durante il soggiorno del turista
  - Che cos'è un piano di marketing territoriale (no parte pratica).