

Programma svolto di Discipline turistiche e aziendali

Anno scolastico 2025/2026

Classe 3 TUR

Testo: Scelta Turismo up 1 - Giorgio Campagna, Vito Loconsole – ED: Tramontana Rizzoli Education

MODULO A Fenomeno turismo

UNITA' 1 Il turismo e le sue classificazioni

- 1 Il turismo e il turista
- 2 Gli elementi fondamentali che definiscono il turismo
- 3 Le classificazioni del turismo
- 5 La complessità del fenomeno turismo
- 6 I soggetti pubblici che intervengono nell'attività turistica

UNITA' 2 Il turismo tra passato, presente e futuro (Cenni)

- 1 Il fenomeno turismo nella storia dell'uomo
- 2 L'esperienza del viaggiare anticamente
- 3 Il viaggio "per dovere" si trasforma in viaggio "per piacere"
- 4 Le modificazioni che la Rivoluzione industriale provoca nel concetto di turismo
- 5 La nascita del primo viaggio organizzato
- 6 Dal turismo d'élite al turismo di massa
- 7 Come cambia il modo di viaggiare nel terzo millennio
- 8 L'evoluzione del viaggiatore del terzo millennio
- 9 Le variabili che hanno determinato l'evoluzione dell'esperienza turistica e l'intensificarsi dei flussi turistici nel terzo millennio
- 10 Le forme di turismo che rispondono alle esigenze del turista post moderno

UNITÀ 3 L'impatto del turismo sull'economia, sulla società e sull'ambiente

- 1 L'impatto del fenomeno turismo sull'economia di un Paese
- 2 Il turismo come settore economico plurisettoriale
- 3 Gli effetti economici del turismo in Italia
- 4 Il turismo come fenomeno trasversale
- 5 Gli effetti del turismo sull'ambiente
- 6 Il turismo sostenibile
- 7 Il turista responsabile
- 8 Elementi di sviluppo del turismo

MODULO B Imprese turistiche

UNITÀ 1 La domanda turistica

- 1 La domanda turistica
- 2 Le caratteristiche della domanda turistica
- 3 L'importanza dell'analisi della domanda turistica
- 4 L'analisi dell'aspetto quantitativo della domanda turistica
- 5 Gli indicatori dei flussi turistici
- 6 Gli indicatori della propensione turistica
- 7 L'analisi dell'aspetto qualitativo della domanda turistica

UNITÀ 2 L'offerta turistica

- 1 L'offerta turistica
- 2 Le caratteristiche dell'offerta turistica
- 3 L'analisi dell'offerta turistica
- 4 L'indice di occupazione turistica
- 5 La situazione dell'offerta turistica italiana

UNITÀ 3 Le caratteristiche dell'impresa turistica

- 1 L'offerta delle imprese turistiche
- 2 Le caratteristiche delle imprese turistiche
- 3 Le caratteristiche dei servizi
- 4 La riduzione del rischio nelle imprese turistiche

UNITÀ 4 L'organizzazione del lavoro nelle imprese turistiche

- 1 L'organizzazione del lavoro
- 2 Le funzioni aziendali
- 3 Gli organi aziendali
- 4 Le strutture organizzative e gli organigrammi
- 5 I meccanismi di coordinamento e collaborazione fra i vari organi aziendali

UNITÀ 5 I collaboratori esterni delle imprese turistiche

- 1 Il Codice del Turismo e la professione turistica
- 2 Le professioni turistiche "tradizionali"
- 3 Le professioni innovative nel settore turistico
- 4 Internet e la nascita di nuove figure professionali nel settore turistico
- 5 L'animatore turistico

MODULO C Imprese ricettive

UNITÀ 1 Le imprese ricettive e la loro classificazione

- 1 Le attività svolte dalle imprese ricettive
- 2 Distinzione tra esercizi alberghieri ed esercizi extra-alberghieri o complementari
- 3 Le tipologie di imprese ricettive più comuni

- 4 Le caratteristiche principali delle più comuni tipologie di imprese ricettive
- 5 La classificazione delle imprese alberghiere
- 6 Le tariffe alberghiere; il trattamento o l'arrangiamento

UNITÀ 2 Il ciclo cliente: la prenotazione

1. Il ciclo cliente
2. La fase della prenotazione
3. Primo contatto tra cliente e albergo
4. Planning
5. Modalità di conferma della prenotazione
6. Contratto d'albergo
7. Mancata presentazione del cliente in albergo
8. Registri compilati dal front office che precedono l'arrivo del cliente
9. Quadro camere
10. Lista arrivi
11. Rooming list

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

1. Seconda fase del ciclo cliente: check-in
2. Accoglienza del cliente
3. Registrazione del cliente
4. Altre rilevazioni effettuate nella fase del check-in

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

1. Terza fase del ciclo cliente: live-in
2. Servizi offerti ai clienti durante il soggiorno
3. Gestione reclami
4. Registri facoltativi compilati durante il live-in
5. La maincourante

UNITÀ 5 Il ciclo cliente: partenza e ritorno a casa (check-out e post check-out)

1. Quarta fase del ciclo cliente: check-out
2. Calcolo dell'importo del soggiorno
3. Preparazione della lista clienti in partenza
4. Fattura proforma
5. Emissione del documento fiscale e incasso del corrispettivo
6. Modalità di verifica del gradimento del cliente
7. Quinta fase del ciclo cliente: post-check out

MODULO D Agenzie di viaggio

UNITÀ 1 Le agenzie di viaggio e la loro classificazione

Agenzie di viaggio

Attività delle agenzie di viaggio intermediarie

Attività di produzione e organizzazione di viaggi e soggiorno

Iter di apertura delle AdV

AdV outgoing e incoming

Cosa sono i CRS

Cosa sono i network

Cambiamenti in atto nell'attività delle AdV

UNITÀ 2 Il voucher

- 1 Cos'è voucher
- 2 Elementi fondamentali contenuti nel voucher
- 3 Principali tipologie di voucher
- 4 Fasi del voucher
- 5 booking reference

UNITÀ 3 Rapporti tra AdV intermediarie e imprese ricettive

1. Attività di intermediazione dei servizi alberghieri da parte di un'AdV
2. Compenso percepito dalle AdV
3. Calcolo delle commissioni
4. Documenti emessi dall'AdV e dalle imprese ricettive
5. Compenso percepito dalle OTA

UNITÀ 4 Rapporti tra AdV intermediarie e Tour operator

1. Rapporti tra AdV intermediarie e Tour operator
2. Compenso percepito dalle AdV dai tour operator
3. Documenti emessi dalle AdV e dal Tour operator
4. Autofattura provvigioni
5. Rapporti tra AdV intermediarie e Tour operator

UNITÀ 5 Rapporti tra AdV intermediarie e turisti

1. Rapporti tra AdV e clienti/turisti
2. Servizi isolati semplici, isolati composti e complessi
3. Compenso percepito dall'AdV dai clienti per l'attività di intermediazione
4. Documenti emessi dall'AdV per la riscossione dei compensi d'agenzia

UNITÀ 6 I rapporti tra AdV tour organizer e fornitori

1. Rapporti tra tour organizer e fornitori dei servizi
2. Acquisto dei servizi al netto IVA
3. Documenti emessi e ricevuti dal Tour organizer nei rapporti con i fornitori dei servizi

UNITÀ 7 I rapporti tra AdV tour organizer e clienti

1. Rapporti tra tour organizer e clienti
2. Determinazione del prezzo di vendita di un pacchetto turistico a domanda
3. Documento emesso dal tour organizer nei confronti del cliente

UNITÀ 8 I registri IVA delle AdV

1. Registri IVA

2. Registro acquisti art.74 ter
3. Registro dei corrispettivi art.74 ter
4. Registro degli acquisti in regime ordinario
5. Registro delle vendite in regime ordinario

UNITA' 9 La liquidazione IVA delle ADV

1. Che cosa si intende per la liquidazione IVA
2. Quali sono i metodi applicati da una ADV per la liquidazione IVA
3. In che cosa consiste il metodo di liquidazione IVA deduzione imposta da imposta
4. In che cosa consiste il metodo di deduzione IVA base da base
5. Come si effettua la liquidazione Iva in presenza di viaggi misti

Educazione civica: Turismo sostenibile, accessibile e responsabile.