

PROGRAMMA DISCIPLINE TURISTICHE ED AZIENDALI 2017/2018

Classe 3^A TURISMO- Docente Antonia Pinna

MODULO E DI RIALLINEAMENTO CLASSE 2^: i documenti di regolamento degli scambi		
OBIETTIVI DI CONOSCENZA SAPERE	OBIETTIVI OPERATIVI SAPER FARE	OBIETTIVI MINIMI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le caratteristiche dei principali titoli di credito</li> <li>La funzione e le caratteristiche delle cambiali</li> <li>I concetti di accettazione e girata</li> <li>La funzione, i requisiti e la struttura dell'assegno bancario e circolare</li> <li>Gli altri mezzi di pagamento (bonifici, giroconti, ricevute bancarie elettroniche, ecc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Individuare i vari tipi di titolo di credito</li> <li>Compilare moduli di cambiali</li> <li>Compilare assegni bancari e circolari</li> <li>Compilare distinte di versamento, richieste di assegni circolari, ordini di bonifico, ecc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conoscere le caratteristiche principali della cambiale</li> <li>Compilare moduli di cambiali in ipotesi operative semplificate</li> <li>Conoscere la funzione, i requisiti e la struttura dell'assegno bancario e circolare</li> <li>Conoscere i principali mezzi di pagamento bancari e riconoscere i relativi documenti</li> </ul>

PROGRAMMA DI TERZA

MODULO 1		
CONTENUTI	OBIETTIVI	
<b>Il turismo: aspetti generali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>I viaggi nell'antichità e la loro evoluzione nel tempo</li> <li>Il turismo moderno</li> <li>La domanda turistica</li> <li>L'offerta turistica</li> <li>Il mercato e il suo equilibrio</li> <li>Il turismo e l'economia: consumi, effetti diretti, indiretti e indotti, bilancia turistica e dei pagamenti, incoming e outgoing</li> <li>L'euro e i cambi esteri</li> </ul>	Conoscenze	Abilità
	Definizione di turismo	Individuare gli elementi distintivi del turismo e i fattori che possono influire sulla domanda e sull'offerta turistica, sul prezzo e sull'equilibrio del mercato
	Definizione di prodotto turistico	Riconoscere gli indicatori economici rilevanti per il settore turistico
	Le caratteristiche della domanda e dell'offerta turistica	
Definizione di prezzo e di equilibrio del mercato turistico		
Principali aspetti economici del turismo		
MODULO 2		
CONTENUTI	OBIETTIVI	
<b>Le forme di turismo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Il turismo leisure e business</li> <li>Il turismo giovanile</li> <li>Il turismo religioso</li> <li>Il turismo sostenibile e responsabile</li> </ul>	Conoscenze	Abilità
	Le forme di turismo	Riconoscere le diverse forme di turismo
	Le caratteristiche delle varie forme di turismo	Distinguere gli elementi del turismo sostenibile e responsabile
	I presupposti del turismo sostenibile e responsabile	
MODULO 3		
CONTENUTI	OBIETTIVI	
<b>Le fonti statistiche, giuridiche e informative del turismo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le rilevazioni statistiche</li> <li>I principali indici turistici</li> <li>La pubblica amministrazione e il turismo</li> <li>Le associazioni turistiche</li> </ul>	Conoscenze	Abilità
	La statistica e le sue rilevazioni	Leggere e comprendere una statistica
	Concetto di universo e di campione La media e la varianza	Cogliere il ruolo della pubblica amministrazione nel settore turistico
	Generalità sul ruolo della pubblica amministrazione nel turismo	Capire il ruolo delle associazioni di categoria nel turismo
	Le associazioni professionali turistiche	Utilizzare i motori di ricerca per cercare informazioni turistiche sul web
MODULO 4		
CONTENUTI	OBIETTIVI	

La comunicazione	Conoscenze	Abilità
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le basi della comunicazione</li> <li>La comunicazione interpersonale</li> <li>La comunicazione d'impresa</li> <li>La comunicazione esterna</li> <li>Il piano di comunicazione</li> <li>La comunicazione interna</li> <li>L'autopromozione nel mercato del lavoro</li> </ul>	Il concetto di comunicazione	Individuare gli elementi della comunicazione
	Gli elementi del processo comunicativo	Interpretare i linguaggi della comunicazione
	I linguaggi e gli strumenti della comunicazione	Individuare gli strumenti della comunicazione esterna d'impresa Saper gestire il rapporto con il cliente
	Scopi e forme della comunicazione d'impresa	Riconoscere gli obiettivi della comunicazione d'impresa
	Scopi e tecniche della comunicazione d'impresa	Scrivere il proprio curriculum vitae in maniera chiara ed efficace
La comunicazione come strumento di promozione personale durante la ricerca del lavoro	Tenere la giusta condotta durante un colloquio di lavoro	

#### MODULO 5

CONTENUTI	OBIETTIVI	
Le imprese di viaggio e le aziende ricettive	Conoscenze	Abilità
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le imprese di viaggi: classificazione, organizzazione e aspetti gestionali</li> <li>Le imprese ricettive: classificazione, organizzazione e aspetti gestionali</li> <li>Le catene alberghiere</li> <li>Gli agriturismi e i bed &amp; breakfast</li> <li>I villaggi turistici e i campeggi</li> </ul>	Definizione di impresa di viaggi	Riconoscere le differenze tra le imprese di viaggi
	Distinzione tra tour operator, tour organizer e agenzia dettagliante	Riconoscere le caratteristiche delle attività di produzione e di intermediazione nel settore turistico
	Organizzazione di un'impresa di viaggi: cosa si intende e quali sono gli aspetti importanti da considerare nella scelta di un modello organizzativo	Calcolare il prezzo di un prodotto turistico e la commissione d'agenzia
	Le principali figure professionali impiegate nelle varie imprese di viaggi	Individuare le diverse tipologie di strutture ricettive e riconoscere le caratteristiche distintive degli agriturismi, dei B&B, dei villaggi e dei campeggi
	Le diverse tipologie di imprese ricettive La classificazione delle strutture alberghiere	
	Le caratteristiche delle strutture ricettive Organizzazione di un'impresa ricettiva: cosa si intende e quali sono gli aspetti importanti da considerare nella scelta di un modello organizzativo	
Le principali figure professionali impiegate nelle strutture ricettive		

#### MODULO 6

CONTENUTI	OBIETTIVI	
I trasporti	Conoscenze	Abilità
<ul style="list-style-type: none"> <li>Le imprese di trasporto: classificazione, aspetti organizzativi e gestionali</li> <li>La biglietteria nei vari tipi di trasporto</li> <li>I rapporti tra agenzie di viaggio, le compagnie di trasporto e i passeggeri</li> </ul>	Le principali aziende operanti nel settore dei trasporti e le caratteristiche peculiari dei vari tipi di trasporto	Scegliere l'itinerario e il mezzo di trasporto più adatti alle esigenze del cliente
	La biglietteria e le modalità di acquisto	Acquistare un biglietto online
	I rapporti tra agenzie di viaggio, le compagnie di trasporto e i passeggeri	Scegliere le compagnie più idonee nell'organizzazione di un viaggio

#### MODULO 7

CONTENUTI	OBIETTIVI	
La programmazione dei servizi turistici	Conoscenze	Abilità
<ul style="list-style-type: none"> <li>I viaggi organizzati</li> <li>Gli itinerari</li> <li>Il programma di viaggio</li> <li>I viaggi da catalogo e a</li> </ul>	Principali caratteristiche e differenze tra viaggi organizzati a domanda e da catalogo	Formulare un itinerario secondo le diverse tipologie
		Calcolare il costo di un contratto vuoto per

<p>domanda</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I servizi di accoglienza e di accesso</li> <li>• Le tariffe confidenziali</li> <li>• Gli incentive tour e gli educational tour</li> </ul>	<p>Definizione di itinerario e le modalità di formulazione di un itinerario Gli elementi di un programma di viaggio e le fasi della programmazione di un viaggio da catalogo</p> <p>I vari tipi di contratto: vuoto per pieno e allotment</p> <p>Gli elementi di un preventivo economico e le fasi della programmazione di un viaggio a domanda</p> <p>I servizi di accoglienza e di accesso Le tariffe confidenziali</p> <p>Principali caratteristiche e differenze tra incentive ed educational tour</p>	<p>pieno</p> <p>Calcolare il costo di un contratto con allotment</p> <p>Programmare e organizzare: viaggi da catalogo, a domanda, transfer, meeting, visite-città, escursioni</p> <p>Determinare i prezzi</p>
---	--	---

MODULO 8

CONTENUTI/OBIETTIVI

La vendita di servizi turistici e l'Iva	Conoscenze	Abilità
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il preventivo di vendita</li> <li>• Il contratto e i documenti di viaggio</li> <li>• L'Iva: meccanismi tecnici, liquidazione e versamento nelle imprese ricettive e nelle imprese di viaggi</li> <li>• La vendita di servizi singoli al lordo e al netto di commissione</li> </ul> <p>La vendita dei pacchetti del tour operator</p>	<p>I principali cataloghi</p> <p>Il preventivo di vendita</p> <p>Il contratto di viaggio</p> <p>Il voucher e il foglio notizie</p> <p>La definizione di Iva e presupposti</p> <p>I diversi documenti fiscali e i registri Iva; la liquidazione e i versamenti IVA</p> <p>La procedura di vendita dei servizi al netto e al lordo di commissione</p>	<p>Redigere un preventivo di vendita</p> <p>Compilare un contratto di viaggio</p> <p>Compilare un voucher, un estratto conto e la fattura di commissione</p> <p>Effettuare la liquidazione Iva di un'agenzia dettagliante e di un tour operator/organizer</p>

MODULO 9

CONTENUTI

OBIETTIVI

Le operazioni di front office e back office nelle strutture ricettive	Conoscenze	Abilità
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le prenotazioni</li> <li>• Le operazioni di check-in</li> <li>• Il soggiorno e il check-out</li> <li>• Le operazioni di back office</li> </ul>	<p>Le attività di front office del ricevimento</p> <p>Le diverse tipologie di prenotazione</p> <p>Le registrazioni della fase di prenotazione</p> <p>Le operazioni di check-in, live-in e check-out</p> <p>L'attività di back office della reception, dell'economato e dell'amministrazione</p>	<p>Distinguere le diverse fasi del processo di prenotazione</p> <p>Compilare la modulistica relativa alle varie fasi del processo di vendita di un soggiorno in una struttura ricettiva</p> <p>Riconoscere gli aspetti salienti per una buona gestione del soggiorno del cliente</p> <p>Calcolare i principali indici di gestione alberghiera</p>

Quartu Sant' Elena, 29/05/2018

Alunni

*Filippo Diene*  
*Mattia Sporus*  
*Luca Sereni*

Docente

*Stefano*