



Istituto Tecnico Statale

CARLO CATTANEO - San Miniato (PI)

Programma svolto

Anno Scolastico 2023-24

Classe e sezione	3BT
Materia	Discipline turistiche e aziendali
Docente	Prof. Maurizio Gronchi
Libro/i di testo adottato/i	Autori: G. Campagna, V. Loconsole Testo: Scelta Turismo up (volume 1) - Corso di discipline turistiche aziendali Edizioni Tramontana
Ore di lezione effettuate	118

Per gli obiettivi, le metodologie e le competenze specifiche si fa riferimento al Documento di programmazione disponibile sul sito della scuola.

Contenuti

Le caratteristiche dell'impresa turistica

1. Che cosa si intende per impresa turistica
2. Le caratteristiche delle imprese turistiche
3. Le caratteristiche dei servizi delle imprese turistiche
4. Le strategie di analisi di rischio delle imprese turistiche per ridurre il rischio economico

I collaboratori esterni delle imprese turistiche

1. Che cosa si intende per professione turistica
2. Le professioni turistiche tradizionali
3. Le professioni innovative nel settore turistico

Le imprese ricettive e la loro classificazione

1. Le attività svolte dalle imprese ricettive
2. le tipologie di strutture ricettive
3. La classificazione delle strutture ricettive
4. Come si determinano le tariffe alberghiere

Il ciclo cliente: La prenotazione (booking)

1. Il ciclo cliente
2. La fase della prenotazione
3. Il planning
4. La prenotazione
5. Il contratto d'albergo

6. Che cosa accade quando un cliente non si presenta in albergo
7. I registri compilati dal front office prima dell'arrivo del cliente
8. La lista arrivi
9. la rooming list

Il ciclo cliente: L'arrivo (check-in)

1. La seconda fase del ciclo cliente
2. Che cosa si intende per accoglienza al cliente
3. Come si effettua la registrazione del cliente
4. Le rilevazioni obbligatorie che devono essere effettuate al momento del check-in

Il ciclo cliente: il soggiorno (Live-in)

1. Il live-in
I servizi offerti da un albergo ai clienti durante il soggiorno
2. In che cosa consiste la gestione dei reclami
3. I registri vengono compilati durante il live-in
4. La maincourante

Il ciclo cliente: la partenza e il ritorno (check-out e post check-out)

1. Il check-out
2. Il calcolo il prezzo complessivo di un soggiorno
3. La preparazione della lista clienti in partenza e del conto finale al cliente
4. La presentazione del conto al cliente l'emissione del documento fiscale e l'incasso del corrispettivo
5. Quali strumenti di pagamento può utilizzare il cliente

Le agenzie di viaggio e la loro classificazione

1. Che cosa si intende per agenzia di viaggio
2. In che cosa consiste l'attività di intermediazione
3. In che cosa consiste l'attività di produzione e organizzazione di viaggi e soggiorni
4. Qual è la principale differenza tra l'attività di tour operator e l'attività di tour organizer
5. Che cosa occorre fare per aprire un'agenzia di viaggio
6. Che cosa si intende per network
7. Quali sono le differenze tra agenzie incoming e outgoing
8. Quali sono i cambiamenti in atto nell'attività delle agenzie di viaggio

Il voucher

1. Che cos'è un voucher?
2. I tipi di voucher emessi dalle agenzie di viaggio.

I rapporti tra ADV intermediarie e imprese ricettive

1. L'attività di intermediazione dei servizi alberghieri da parte di una agenzia di viaggio
2. Il compenso che le agenzie di viaggio intermediarie percepiscono dalle imprese ricettive
3. Il calcolo delle commissioni
4. I documenti emessi dalla agenzia di viaggi e dall'impresa ricettiva
5. Il compenso percepito dalle OTA.

I rapporti tra ADV intermediarie e tour operator

1. I rapporti intercorrenti tra agenzie di viaggio intermediarie e tour operator
2. Il compenso che le agenzie di viaggio percepiscono dai tour operator
3. I documenti emessi dall'agenzia di viaggio e dal tour operator
4. L'autofattura provvigioni

I rapporti tra ADV intermediarie e turisti

1. I rapporti intercorrenti tra agenzie di viaggio intermediarie e i clienti/turisti
2. I servizi isolati semplici, isolati composti e complessi
3. Il compenso che l'agenzia di viaggio percepisce dai clienti per l'attività di intermediazione
4. I documenti emessi dall'agenzia di viaggio quando riscuote i compensi di agenzia

I rapporti tra ADV tour organizer e fornitori

1. I rapporti intercorrenti tra tour organizer e fornitori dei servizi
2. Gli acquisti al netto
3. I documenti emessi dal tour organizer e dal fornitore dei servizi

I rapporti tra ADV tour organizer e clienti

1. I rapporti intercorrenti tra tour organizer e clienti
2. La determinazione del prezzo di vendita di un pacchetto turistico a domanda
3. I documenti emessi dal tour organizer nei confronti del cliente

I registri IVA delle ADV

1. I registri in cui si annotano le operazioni IVA
2. I documenti per le annotazioni nel registro degli acquisti art. 74 ter
3. I documenti per le annotazioni nel registro dei corrispettivi art. 74 ter
4. I documenti per le annotazioni nel registro degli acquisti in regime ordinario
5. I documenti per le annotazioni nel registro delle vendite in regime ordinario

La liquidazione IVA delle ADV

1. La liquidazione IVA
2. I metodi applicati da una agenzia di viaggio per la liquidazione iva.
3. L'effettuazione iva in presenza di viaggi misti

Imprese di trasporto

Cenni sui trasporti, per ferrovia, aereo, marittimo e su strada.

L'insegnante
Prof. Maurizio Gronchi

.....

Gli alunni
Sara Lami

Samuele Pagni

.....

.....