

## PROGRAMMA SVOLTO

<b>CLASSE</b>	3 <sup>^</sup> AET
<b>INDIRIZZO</b>	Turismo
<b>ANNO SCOLASTICO</b>	2019/2020
<b>DISCIPLINA</b>	Discipline Turistiche ed Aziendali
<b>DOCENTE</b>	Carraro Maria Cristina

## PROGRAMMA SVOLTO NELLA CLASSE 3<sup>A</sup>AET

**Libro di testo adottato** *Agusani Cammisa Matrisciano Discipline Turistiche Aziendali 1 "Strutture e servizi turistici" Elemond Scuola & Azienda*

COMPETENZE SVILUPPATE	MODULI/UNITÀ	CONTENUTI
<p><i>-Riconoscere e interpretare: le tendenze dei mercati locali, nazionali e globali anche per coglierne le ripercussioni nel contesto turistico; i macro fenomeni socio-economici globali in termini generali e specifici dell'impresa turistica.</i></p>	<p><b>UNITA' 1</b> <b>"IL TURISMO:ASPETTI GENERALI"</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione di turismo e delle sue diverse forme</li> <li>• Le caratteristiche della domanda e dell'offerta turistica</li> <li>• Definizione di prodotto turistico</li> <li>• il prezzo e l'equilibrio del mercato turistico</li> <li>• Le operazioni di cambio turistico</li> <li>• Le fonti di informazione turistica</li> <li>• I principali indici turistici</li> </ul>
<p><i>- Interpretare i sistemi aziendali nei loro modelli , processi di gestione e flussi informativi;</i> <i>- Riconoscere le peculiarità organizzative delle imprese turistiche e contribuire a cercare soluzioni funzionali alle diverse tipologie.</i></p>	<p><b>UNITA' 2</b> <b>"L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE"</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I fondamenti dell'attività economica</li> <li>• La nascita dell'azienda</li> <li>• L'azienda come sistema</li> <li>• Gli elementi che determinano il tipo di organizzazione aziendale</li> <li>• Le principali teorie organizzative</li> <li>• I principali modelli organizzativi</li> </ul>
<p><i>- Interpretare i sistemi aziendali nei loro modelli , processi di gestione e flussi informativi;</i> <i>- Riconoscere le peculiarità organizzative</i></p>	<p><b>UNITA' 3</b> <b>"LE IMPRESE DI VIAGGI E LE STRUTTURE RICETTIVE"</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione di impresa di viaggi</li> <li>• Distinzione tra Tour Operator, Tour Organizer e Agenzie dettaglianti</li> <li>• Le diverse tipologie di imprese ricettive</li> <li>• La classificazione delle strutture alberghiere</li> </ul>

<p><i>delle imprese turistiche e contribuire a cercare soluzioni funzionali alle diverse tipologie.</i></p> <p><i>- Individuare le caratteristiche del mercato del lavoro e collaborare alla gestione del personale dell'impresa turistica</i></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le caratteristiche delle imprese ricettive</li> <li>• Le principali figure professionali impiegate nelle strutture ricettive</li> <li>• Le caratteristiche distintive degli agriturismi, dei B&amp;B, di villaggi turistici e dei campeggi</li> </ul>
<p><i>-Riconoscere e interpretare: le tendenze dei mercati locali, nazionali e globali anche per coglierne le ripercussioni nel contesto turistico; i macro fenomeni socio-economici globali in termini generali e specifici dell'impresa turistica.</i></p> <p><i>- Individuare e accedere alla normativa pubblicistica, civilistica, fiscale con particolare riferimento a quella del settore turistico</i></p> <p><i>- Interpretare i sistemi aziendali nei loro modelli , processi di gestione e flussi informativi;</i></p> <p><i>- Riconoscere le peculiarità organizzative delle imprese turistiche e contribuire a cercare soluzioni funzionali alle diverse tipologie.</i></p> <p><i>-Progettare, documentare e presentare servizi o prodotti turistici.</i></p>	<p><b>UNITA' 4</b>  <b>"LE AGGREGAZIONI AZIENDALI NEL SETTORE TURISTICO"</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I gruppi aziendali</li> <li>• Le catene alberghiere</li> <li>• Il contratto di franchising</li> </ul>
<p><i>- Interpretare i sistemi aziendali nei loro modelli , processi di gestione e flussi informativi;</i></p> <p><i>- Riconoscere le peculiarità organizzative delle imprese turistiche e contribuire a cercare soluzioni funzionali alle diverse tipologie.</i></p> <p><i>- Individuare le caratteristiche del</i></p>	<p><b>UNITA' 5</b>  <b>"I TRASPORTI"</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La struttura della rete ferroviaria italiana</li> <li>- Le tipologie di treni</li> <li>- Il biglietto ferroviario cartaceo ed elettronico</li> <li>- Il check in aereo</li> <li>- I compiti di IATA, ICAO, ENAV ed ENAC</li> <li>- Le caratteristiche degli aeroporti italiani</li> <li>- Le caratteristiche delle tariffe aeree nazionali ed internazionali</li> <li>- Il biglietto aereo elettronico</li> </ul>

<p><i>mercato del lavoro e collaborare alla gestione del personale dell'impresa turistica</i></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- I rapporti tra IATA e le agenzie di viaggi</li> <li>- I rapporti tra le compagnie aeree e i passeggeri</li> <li>- Le caratteristiche dei mezzi di trasporto marittimo</li> <li>- Il biglietto marittimo cartaceo ed elettronico</li> <li>- Le caratteristiche del servizio di trasporto in autobus e del rent a car</li> </ul>
<p><i>- Interpretare i sistemi aziendali nei loro modelli , processi di gestione e flussi informativi;</i>  <i>- Riconoscere le peculiarità organizzative delle imprese</i>  <i>- Progettare, documentare e presentare servizi o prodotti turistici.</i>  <i>-Individuare e accedere alla normativa pubblicitaria, civilistica, fiscale con particolare riferimento a quella del settore turistico.</i></p>	<p><b>UNITA' 6</b>  <b>"LA PROGRAMMAZIONE E LA VENDITA DEI SERVIZI TURISTICI"</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche dei viaggi organizzati</li> <li>• Definizione di itinerario</li> <li>• Le modalità di formulazione di un itinerario</li> <li>• Le fasi di programmazione di un viaggio a catalogo</li> <li>• Differenze tra il contratto vuoto per pieno e l'allotment</li> <li>• Gli elementi di un preventivo economico</li> <li>• Le fasi della programmazione di un viaggio a domanda</li> <li>• I servizi di accoglienza e di accesso</li> <li>• Le tariffe confidenziali</li> <li>• Gli elementi di un programma di viaggio</li> <li>• Il preventivo do vendita</li> <li>• Il contratto di viaggio</li> <li>• Le diverse tipologie di voucher</li> </ul>
<p><i>- Interpretare i sistemi aziendali nei loro modelli , processi di gestione e flussi informativi;</i>  <i>- Riconoscere le peculiarità organizzative delle imprese turistiche e contribuire a cercare soluzioni funzionali alle diverse tipologie.</i></p>	<p><b>UNITA' 8</b>  <b>"LE OPERAZIONI DI FRONT E BACK OFFICE NELLE STRUTTURE RICETTIVE"</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le attività del front office del ricevimento</li> <li>• le diverse tipologie di prenotazione</li> <li>• le registrazioni della fase di prenotazione</li> <li>• il contratto di albergo</li> <li>• le operazioni di check in</li> <li>• la gestione del soggiorno del cliente</li> <li>• le operazioni di check out</li> <li>• l'attività di back office della reception, dell'economato e dell'amministrazione</li> </ul>

- Il docente dichiara che, a causa della sospensione forzata dalle lezioni, non ha svolto alcuni moduli/unità/nuclei fondamentali e predisporre il seguente Piano di integrazione degli apprendimenti

### PIANO DI INTEGRAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI

*Indicare di seguito i Moduli/Unità/Nuclei di apprendimento, con i relativi obiettivi e contenuti non svolti rispetto alla programmazione iniziale e che sono necessari per il successivo anno scolastico, da sviluppare nell'ambito del Piano di integrazione degli apprendimenti. Indicare anche i metodi e gli strumenti necessari per l'efficace recupero degli apprendimenti.*

MODULI/UNITÀ/NUCLEI DI APPRENDIMENTO	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONTENUTI	METODI E STRUMENTI
<b>UNITA' 7</b> <b>"L'IVA DEI SERVIZI TURISTICI"</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettuare le procedure di vendita dei servizi turistici</li> <li>• Effettuare la procedura di vendita di un pacchetto turistico</li> <li>• Annotare le operazioni di acquisto e vendita nei registri IVA</li> <li>• Effettuare semplici calcoli di liquidazione IVA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La definizione di IVA e i presupposti per la sua applicazione</li> <li>• I diversi documenti fiscali e i Registri IVA</li> <li>• La liquidazione e i versamenti IVA</li> <li>• La procedura di vendita dei servizi turistici singoli al netto e al lordo di commissione</li> <li>• La procedura di vendita dei servizi turistici prodotti dai tour operator</li> <li>• la liquidazione IVA delle imprese di viaggi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Lezioni frontali (<i>in presenza o a distanza</i>)</li> <li><input type="checkbox"/> Attività di laboratorio</li> <li><input type="checkbox"/> Esercitazioni</li> </ul>

Piove di Sacco, 6 giugno 2020

Il Docente  
Maria Cristina Carraro