


Sistema di gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015	Modulo lavoro	Pagina 1 di 3	I. I. S.S. "E. VANONI" MENAGGIO 
	Allegato ML 2-08 PROGRAMMA SVOLTO		

ANNO SCOLASTICO	2020-2021
CLASSE	3^E1 - INDIRIZZO TURISTICO
MATERIA	DISCIPLINE TURISTICHE AZIENDALI (DTA)
DOCENTE	MARCO TOZZO

ARGOMENTI SVOLTI IN DIDATTICA DIGITALE INTEGRATA

UNITA' 1. IL TURISMO ASPETTI GENERALI

- Il turismo moderno
- Le statistiche del turismo
- La domanda turistica (DT)
- L'offerta turistica (OT)
- L'analisi della DT e della OT
- La bilancia turistica e i cambi valutari
- Lo scenario turistico internazionale, italiano e il Made in Italy
- Gli attori pubblici del turismo e le associazioni

UNITA' 2. LE IMPRESE DI VIAGGI


- L'attività delle imprese di viaggi
- Le commissioni
- Le OTA
- La costituzione di una impresa di viaggi
- Il franchising nelle imprese di viaggi
- L'organizzazione dei TO

UNITA' 3. I TRASPORTI

- Turismo e trasporti
- Il trasporto ferroviario italiano (con cenni storici)
- L'offerta di Trenitalia e NTV
- Il servizio di biglietteria ferroviaria
- Il trasporto aereo (con cenni storici)
- I biglietti aeree e le operazioni di check-in
- I diritti dei passeggeri aeree
- Il trasporto marittimo
- I diritti dei passeggeri nel trasporto marittimo

UNITA' 4. PIANIFICAZIONE E VENDITA DEI SERVIZI TURISTICI

- I pacchetti turistici
- Come si costruisce un itinerario
- Gli itinerari descrittivi
- La programmazione dei viaggi da catalogo
- Le crociere
- La programmazione dei viaggi a domanda
- I servizi di accoglienza e di accesso
- Le tariffe confidenziali
- Il programma di viaggio
- Il contratto di viaggio e i voucher
- La vendita dei viaggi

Sistema di gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015	Modulo lavoro	Pagina 2 di 3	I. I. S.S. "E. VANONI" MENAGGIO 
	Allegato ML 2-08 PROGRAMMA SVOLTO	Versione 27 aprile 2021	

UNITA' 5. L'IVA DEI SERVIZI TURISTICI

- I tributi e l'IVA
- I presupposti e gli adempimenti IVA
- La disciplina IVA nel settore turistico
- La vendita dei servizi singoli al lordo di Commissione
- La vendita dei servizi di trasporto al lordo di Commissione
- La vendita di servizi singoli al netto di Commissione
- La vendita dei pacchetti turistici

UNITA' 6. LE STRUTTURE RICETTIVE

- Le imprese ricettive
- L'ospitalità in casa e all'aperto
- Le catene alberghiere
- Il management contract e la joint venture
- Il servizio di ospitalità
- L'organizzazione delle strutture alberghiere

UNITA' 7. LE OPERAZIONI DI FRONT E BACK OFFICE IN HOTEL

- Le operazioni di prenotazione
- Contratto di albergo, acconti e caparre
- Le prenotazioni online
- Le operazioni di check-in
- Il soggiorno e il check-out
- La soddisfazione dei client
- Le operazioni di back office

EVENTUALI PERCORSI DI EDUCAZIONE CIVICA SVILUPPATI

Educazione al rispetto e alla valorizzazione del patrimonio culturale, ambientale, nazionale e del territorio.: la protezione e cura dell'ambiente civico e naturale e i suoi riflessi sull'ambiente e le attività economiche, in particolare il littering; Let's move-Sustainability_to_School (compilazione questionario 1h);

Libro di testo: *"DISCIPLINE TURISTICHE AZIENDALI - Strutture e servizi turistici"*
di N. Agusani, F. Cammisa e P. Matrisciano - Scuola & Azienda (terza edizione)

Menaggio, giugno 2021

IL DOCENTE

Marco Tozzo