


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

ANNO SCOLASTICO	<b>2021-2022</b>
CLASSE	<b>3<sup>A</sup> F – INDIRIZZO TURISTICO</b>
MATERIA	<b>DISCIPLINE TURISTICHE AZIENDALI (DTA)</b>
DOCENTE	<b>PAOLA SEMONELLA</b>

#### **UNITA' 1. IL TURISMO**

- 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 delle ADV intermediarie
- Le Online Travel Agency (OTA)
- La costituzione di una impresa di viaggi
- Il franchising nelle imprese di viaggi
- L'organizzazione dei TO
- L'organizzazione delle ADV

#### **UNITA' 3. I TRASPORTI**

- Turismo e trasporti
- Il trasporto ferroviario italiano
- L'offerta di Trenitalia e NTV
- Il servizio di biglietteria ferroviaria
- Il trasporto aereo
- I biglietti aerei e le operazioni di check-in
- I diritti dei passeggeri aerei
- Il trasporto marittimo
- I diritti dei passeggeri nel trasporto marittimo
- Il trasporto su strada

#### **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

Sistema di gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015	Modulo lavoro	Pagina 2 di 3	I. I. S.S. "E. VANONI" MENAGGIO 
	<b>Allegato ML 2-08 PROGRAMMA SVOLTO</b>	Versione 26 aprile 2018	

- Il programma di viaggio
- Il contratto di viaggio e i voucher
- La vendita dei viaggi

#### **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

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

Menaggio, Giugno 2022

IL DOCENTE

