



ISTITUTO TECNICO STATALE “MARCHI – FORTI”

Viale Guglielmo Marconi, 16 - 51017 PESCIA (PT) - Tel: 0572-451565 - Fax: 0572-444593
E-mail: pttd01000e@istruzione.it - Sito internet: www.itsmarchiforti.edu.it



Via Caduti di Nassiriya, 87 – 51015 MONSUMMANO TERME (PT) - Tel. e Fax: 0572-950747
E-mail: istituto.forti@itsmarchiforti.gov.it - Sito internet: www.itsmarchiforti.edu.it

PROGRAMMA SVOLTO a.s. 2021/2022

del Prof. **STEFANO BORRACCHINI**

Docente di **DISCIPLINE TURISTICHE AZIENDALI**

nella classe **3^A sez. C** Indirizzo **Turistico**

n° ore settimanali **4** Sede: **Istituto “F. Forti” Monsummano Terme.**

1. TESTO IN ADOZIONE

“Scelta turismo più 1” – Campagna, Loconsole – Tramontana, Rizzoli Education

2. ALTRO RIFERIMENTO

Materiale didattico fornito dal docente e disponibile su Classroom di G Suite for education

2. MODULI E UNITA' DIDATTICHE SVOLTE

MODULO 1 – FENOMENO TURISMO

U.D. 1: Il turismo e le sue classificazioni

- Il turismo in Italia
- Che cos'è il turismo e chi è il turista
- Elementi fondamentali del turismo
- Classificazione del turismo
- Turismo fenomeno complesso
- Soggetti pubblici che intervengono nell'attività turistica

U.D. 2: Il turismo tra passato, presente e futuro

- Evoluzione del fenomeno turismo nel corso dei secoli
- In cosa consiste l'esperienza del viaggiare
- Dall'esperienza del viaggiare all'esperienza turistica
- Turismo delle origini
- Turismo moderno; modificazioni provocate dalla rivoluzione industriale
- Dal turismo d'élite al turismo di massa
- Turismo del terzo millennio
- Il turista del terzo millennio
- Tradizionali forme di turismo e nuove forme di turismo



ISTITUTO TECNICO STATALE “MARCHI – FORTI”

Viale Guglielmo Marconi, 16 - 51017 PESCIA (PT) - Tel: 0572-451565 - Fax: 0572-444593
E-mail: pttd01000e@istruzione.it - Sito internet: www.itsmarchiforti.edu.it



Via Caduti di Nassiriya, 87 – 51015 MONSUMMANO TERME (PT) - Tel. e Fax: 0572-950747
E-mail: istituto.forti@itsmarchiforti.gov.it - Sito internet: www.itsmarchiforti.edu.it

U.D. 3: L'impatto del turismo sull'economia, sulla società e sull'ambiente

- Impatto del turismo sull'economia di un paese
- Ruolo strategico del turismo nello sviluppo economico
- Turismo fenomeno trasversale
- Effetti del turismo sull'ambiente
- Turismo sostenibile
- Turista responsabile

MODULO 2 – IMPRESE TURISTICHE

U.D. 1: La domanda turistica

- Turismo leisure, turismo business, turismo bleisure
- Cosa si intende per domanda turistica
- Caratteristiche della domanda turistica
- Analisi qualitativa della domanda turistica
- Analisi quantitativa della domanda turistica
- Gli indicatori dei flussi turistici
- Gli indicatori della propensione turistica

U.D. 2: L'offerta turistica

- Cosa s'intende per offerta turistica
- Caratteristiche dell'offerta turistica
- Analisi dell'offerta turistica
- Indice di occupazione turistica
- Situazione dell'offerta turistica italiana

U.D. 3: Caratteristiche dell'impresa turistica

- Cosa s'intende per impresa turistica
- Caratteristiche dell'impresa turistica
- Il prodotto turistico e le sue caratteristiche
- Caratteristiche distintive dei servizi: intangibilità, inseparabilità, eterogeneità, deperibilità.
- Come le imprese turistiche possono ridurre il rischio economico

U.D. 4: L'organizzazione del lavoro nelle imprese turistiche

- Organizzazione, definizione
- Concetto di efficienza e di efficacia
- Le funzioni aziendali
- La catena del valore di Porter
- Gli organi aziendali
- La struttura organizzativa
- Come realizzare il coordinamento e la collaborazione fra gli organi aziendali



ISTITUTO TECNICO STATALE “MARCHI – FORTI”

Viale Guglielmo Marconi, 16 - 51017 PESCIA (PT) - Tel: 0572-451565 - Fax: 0572-444593
E-mail: pttd01000e@istruzione.it - Sito internet: www.itsmarchiforti.edu.it



Via Caduti di Nassiriya, 87 - 51015 MONSUMMANO TERME (PT) - Tel. e Fax: 0572-950747
E-mail: istituto.forti@itsmarchiforti.gov.it - Sito internet: www.itsmarchiforti.edu.it

U.D. 5: I collaboratori esterni delle imprese turistiche

- Le professioni turistiche (riferimenti normativi)
- Le professioni turistiche tradizionali
- La guida turistica
- L'accompagnatore turistico
- Le professioni turistiche protette
- L'animatore turistico
- Le professioni innovative
- Le nuove figure professionali nel settore turistico nate con la diffusione di internet

MODULO 3 – IMPRESE RICETTIVE

U.D. 1: Le imprese ricettive e la loro classificazione

- L'attività delle imprese ricettive
- Tipologie di imprese ricettive
- Strutture ricettive alberghiere e paralberghiere
- Strutture ricettive extra-alberghiere
- Strutture ricettive all'aperto
- Strutture ricettive di mero supporto
- Classificazione delle strutture ricettive
- Tariffe alberghiere
- Tipologie di camere, allestimenti, arrangiamenti

U.D. 2: Il ciclo cliente: la prenotazione (il booking)

- Cosa s'intende per ciclo cliente
- Prima fase del ciclo cliente: la prenotazione
- Primo contatto tra cliente e albergo
- Il planning
- Conferma della prenotazione: modalità
- Il contratto d'albergo
- Mancata presentazione del cliente in albergo
- Modulistica prima dell'arrivo del cliente
- Quadro camere
- Lista arrivi
- Rooming list

U.D. 3: Il ciclo cliente: l'arrivo (check-in)

- Seconda fase del ciclo cliente: in cosa consiste
- Accoglienza del cliente
- Registrazione del cliente
- Altre rilevazioni nella fase del check-in (Mod. ISTAT C/59)



ISTITUTO TECNICO STATALE “MARCHI – FORTI”

Viale Guglielmo Marconi, 16 - 51017 PESCIA (PT) - Tel: 0572-451565 - Fax: 0572-444593
E-mail: ptd01000e@istruzione.it - Sito internet: www.itsmarchiforti.edu.it



Via Caduti di Nassiriya, 87 – 51015 MONSUMMANO TERME (PT) – Tel. e Fax: 0572-950747
E-mail: istituto.forti@itsmarchiforti.gov.it - Sito internet: www.itsmarchiforti.edu.it

U.D. 4: Il ciclo cliente: il soggiorno (live-in)

- Terza fase del ciclo cliente: in cosa consiste
- Servizi che la struttura può offrire al cliente
- Gestione dei reclami
- Registri facoltativi da compilare durante il live-in
- La maincourante

U.D. 5: Il ciclo cliente: la partenza e il ritorno a casa (check-out e post check-out)

- Quarta fase del ciclo cliente: in cosa consiste
- Lista dei clienti in partenza
- Preparazione del conto
- Fattura pro-forma
- Documento commerciale finale
- Caparra confirmatoria e acconto
- Verifica del gradimento del cliente

MODULO 4 – AGENZIE DI VIAGGIO

U.D. 1: Le agenzie di viaggio e la loro classificazione

- Cosa si intende per Agenzia di Viaggio
- Le agenzie di viaggio intermediarie
- Agenzie di viaggio Tour Organizer e Tour Operator
- I GDS
- Cosa fare per aprire una ADV: aspetti normativi con riferimento alla regione Toscana e alla città metropolitana di Firenze
- I network: cosa sono e come si classificano
- Le OTA

U.D. 2: Il voucher

- Cos'è un voucher
- Elementi fondamentali di un voucher
- Principali tipologie di voucher (a forfait, a deposito, a riserva)
- Fasi del voucher
- Booking reference e booking engine

U.D. 3: I rapporti tra ADV intermediarie e imprese ricettive

- L'attività di intermediazione dei servizi alberghiere da parte di un'ADV
- Compenso spettante alle ADV
- Calcolo delle commissioni
- Documenti emessi dall'ADV e dall'impresa ricettiva

U.D. 4: I rapporti tra ADV intermediaria e tour operator

- Rapporti intercorrenti tra ADV intermediaria e TO



ISTITUTO TECNICO STATALE “MARCHI – FORTI”

Viale Guglielmo Marconi, 16 - 51017 PESCIA (PT) - Tel: 0572-451565 - Fax: 0572-444593
E-mail: pttd01000e@istruzione.it - Sito internet: www.itsmarchiforti.edu.it



Via Caduti di Nassiriya, 87 - 51015 MONSUMMANO TERME (PT) - Tel. e Fax: 0572-950747
E-mail: istituto.forti@itsmarchiforti.gov.it - Sito internet: www.itsmarchiforti.edu.it

- Compenso spettante alle ADV
- Documenti emessi dall'ADV e dal TO
- Fattura commissioni emessa dal TO per conto dell'ADV (autofattura provvigioni)

U.D. 5: I rapporti tra ADV intermediaria e turisti

- Rapporti intercorrenti tra ADV intermediaria e clienti/turisti
- Servizi isolati semplici, isolati composti e complessi
- Compensi percepiti dall'ADV
- Documenti emessi dall'ADV

U.D. 6: I rapporti tra ADV tour organizer e fornitori

- Rapporti intercorrenti tra ADV tour organizer e fornitori dei servizi
- Acquisti al netto
- Documenti emessi e ricevuti dal Tour Organizer nei rapporti con i fornitori di servizi

U.D. 7: I rapporti tra ADV tour organizer e clienti

- Rapporti intercorrenti tra ADV tour organizer e clienti
- Costruzione di un pacchetto turistico: principali regole
- Determinazione del prezzo di vendita di un pacchetto turistico a domanda
- Documento emesso dal tour organizer nei confronti del cliente

MODULI EDUCAZIONE CIVICA

U.D. 1: LO SVILUPPO SOSTENIBILE

- Agenda 2030 e ASVIS
- Alcuni obiettivi e la situazione attuale in Italia
- Approfondimento e presentazione dei goal scelti dagli alunni
- “Come sarebbe la tua vita se...” (role playing) di approfondimento sull'obiettivo 10 e la dichiarazione universale dei diritti dell'uomo

U.D. 2: EDUCAZIONE FINANZIARIA

- Visione del film “I love shopping” tratto dal romanzo di Sophie B. Kinsella
- Riflessione sull'uso consapevole del denaro e degli strumenti di pagamento

Monsummano Terme, 10 giugno 2022

L'Insegnante:

Prof. Stefano BORRACCHINI