



# ISTITUTO TECNICO STATALE “MARCHI – FORTI”

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



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

## PROGRAMMA SVOLTO a.s. 2022/2023

della Prof.ssa Cristiana Serafini

Docente di Discipline turistiche ed aziendali

nella classe 3 sez. A Indirizzo TUR

n° ore settimanali 4 Sede Forti - Monsummano Terme.

### 1. TESTO IN ADOZIONE

Scelta turismo up – volume 1, Campagna/Lo Console, Tramontana

### 2. ALTRO RIFERIMENTO BIBLIO/SITO-GRAFICO

### 3. MODULI E UNITA' DIDATTICHE SVOLTE

RIPASSO DEI PRINCIPALI ARGOMENTI DEL BIENNIO:

L'azienda, tipologie di azienda, l'IVA, scorporo dell'IVA e calcolo percentuale, contratto di compravendita, strumenti di pagamento elettronici e cartacei

Dal libro di testo:

#### MODULO A – FENOMENO TURISMO

IL TURISMO E LE SUE CLASSIFICAZIONI

Che cosa si intende per turismo e chi è il turista

Gli elementi fondamentali che definiscono il turismo

Classificazioni del turismo

Il turismo come fenomeno complesso e articolato

I soggetti pubblici che intervengono nell'attività turistica

IL TURISMO TRA PASSATO, PRESENTE E FUTURO

Evoluzione, nel corso dei secoli, del fenomeno turismo

In cosa consisteva l'esperienza del viaggiare

La trasformazione dell'esperienza del viaggiare in esperienza turistica

Le modificazioni provocate dalla Rivoluzione industriale nella storia del turismo

La trasformazione del turismo d'élite in turismo di massa

I cambiamenti del modo di viaggiare nel terzo millennio



## ISTITUTO TECNICO STATALE “MARCHI – FORTI”

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



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

Evoluzioni del viaggiatore del terzo millennio

I fattori che hanno determinato l'evoluzione dell'esperienza turistica e l'intensificarsi dei flussi turistici nel terzo millennio

Le forme di turismo che rispondono alle esigenze del turista post moderno

L'IMPATTO DEL TURISMO SULL'ECONOMIA, SULLA SOCIETÀ E SULL'AMBIENTE

L'impatto del fenomeno turismo sull'economia di un Paese

Il ruolo strategico del turismo nello sviluppo economico di un Paese

Il turismo come fenomeno trasversale

Gli effetti del turismo sull'ambiente

Come ridurre gli effetti negativi del turismo

Il turista responsabile

Caso aziendale: Thomas Cook, il primo tour operator

### MODULO B – IMPRESE TURISTICHE

LA DOMANDA TURISTICA

Cosa si intende per domanda turistica

Le caratteristiche della domanda turistica

L'importanza di analizzare la domanda turistica

L'analisi dell'aspetto quantitativo della domanda turistica

Gli indicatori dei flussi turistici

Gli indicatori della propensione turistica

L'importanza di analizzare l'aspetto qualitativo della domanda turistica

L'OFFERTA TURISTICA

Le caratteristiche dell'offerta turistica

L'analisi dell'offerta turistica

L'indice di occupazione turistica

La situazione dell'offerta turistica italiana

LE CARATTERISTICHE DELL'IMPRESA TURISTICA

L'offerta delle imprese turistiche

Le caratteristiche delle imprese turistiche

Le caratteristiche dei servizi

I metodi per ridurre il rischio economico da parte delle imprese turistiche

L'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO NELLE IMPRESE TURISTICHE

L'organizzazione del lavoro

Le funzioni aziendali

Gli organi aziendali

Le principali tipologie di strutture organizzative



## ISTITUTO TECNICO STATALE "MARCHI – FORTI"

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



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

Coordinamento e collaborazione tra organi aziendali

### I COLLABORATORI ESTERNI DELLE IMPRESE TURISTICHE

La professione turistica

Le professioni turistiche tradizionali

Le professioni innovative nel settore turistico

L'influenza della diffusione di internet sulla nascita di nuove figure professionali nel settore turistico

La professione turistica più amata

Caso aziendale: vacanze 2020 sicure e senza limitazioni , il Forte Village lancia il protocollo "Covid Sustainable Protection"

### MODULO C – IMPRESE RICETTIVE

#### LE IMPRESE RICETTIVE E LA LORO CLASSIFICAZIONE

L'attività svolta dalle imprese ricettive

Le tipologie di imprese ricettive

Le principali caratteristiche degli esercizi alberghieri

Le principali caratteristiche degli esercizi extralberghieri

La classificazione delle imprese alberghiere

La determinazione delle tariffe alberghiere

Le più comuni tipologie di camere ed arrangiamenti offerti dalle imprese turistiche

#### IL CICLO CLIENTE: LA PRENOTAZIONE (BOOKING)

Cosa si intende per ciclo cliente in un'impresa alberghiera

La prima fase del ciclo cliente

Il primo contatto tra cliente e albergo

Il planning

La conferma della prenotazione

Il contratto d'albergo

Cosa accade quando il cliente non si presenta in albergo

I registri da compilare prima dell'arrivo del cliente da parte del front office

Il quadro camere

La lista arrivi

La rooming list

#### IL CICLO CLIENTE: L'ARRIVO (CHECK-IN)

La seconda fase del ciclo cliente

L'accoglienza al cliente

La registrazione del cliente

Il modello ISTAT C/59

#### IL CICLO CLIENTE: IL SOGGIORNO (LIVE-IN)



## ISTITUTO TECNICO STATALE “MARCHI – FORTI”

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



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

La terza fase del ciclo cliente

I servizi che un albergo può offrire al cliente durante il soggiorno

La gestione dei reclami

I registri facoltativi compilati durante il live-in

La maincourante

IL CICLO CLIENTE: LA PARTENZA E IL RITORNO A CASA (CHECK-OUT E POST CHECK-OUT)

Il check-out

La preparazione della lista clienti in partenza

La preparazione del conto

La fattura proforma

Il documento commerciale e la fattura

Caparra confirmatoria ed acconto

La verifica del gradimento del cliente

L'ultima fase del ciclo cliente

### MODULO D - AGENZIE DI VIAGGIO

LE AGENZIE DI VIAGGIO E LA LORO CLASSIFICAZIONE

Le agenzie di viaggio

Le agenzie di viaggio intermediarie

La produzione e organizzazione di viaggi e soggiorni

I GDS

L'apertura di un'agenzia di viaggio

I network

I cambiamenti nell'attività delle agenzie di viaggio

IL VOUCHER

Il voucher

Gli elementi fondamentali del voucher

Le principali tipologie di voucher emesse dalle agenzie di viaggio

Le fasi del voucher

Booking reference

Il compenso percepito dalle OTA

I RAPPORTI TRA ADV INTERMEDIARIE E TOUR OPERATOR

I rapporti tra le ADV intermediarie e i tour operator

Il compenso che le ADV percepiscono dai TO

La fattura commissioni emessa dal TO per conto dell'ADV

I RAPPORTI TRA ADV INTERMEDIARIE E TURISTI

I rapporti tra le ADV intermediarie e i clienti/turisti

I servizi isolati semplici, isolati composti e complessi



## ISTITUTO TECNICO STATALE “MARCHI – FORTI”

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



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

Il compenso che l'ADV percepisce dai clienti per l'attività di intermediazione  
I documenti che deve emettere l'ADV quando riscuote i compensi di agenzia dal cliente

### I RAPPORTI TRA ADV TOUR ORGANIZER E FORNITORI

I rapporti tra tour organizer e fornitori di servizi

Acquisto al netto

### I RAPPORTI TRA ADV, TOUR ORGANIZER E CLIENTI

I rapporti tra tour organizer e clienti

La determinazione del prezzo di vendita di un pacchetto turistico a domanda

### I REGISTRI IVA DELLE ADV (cenni)

### LA LIQUIDAZIONE IVA DELLE ADV

La liquidazione IVA

I metodi applicati da un'ADV per la liquidazione IVA

Il metodo di liquidazione IVA deduzione imposta da imposta

Il metodo di liquidazione IVA deduzione base da base

Caso aziendale: Welcome Travel Group S.p.a. Liberi di viaggiare

## MODULO E - LE IMPRESE DI TRASPORTO

### LE IMPRESE DI TRASPORTO FERROVIARIO (cenni teorici)

L'importanza dei mezzi di trasporto per il settore turistico

Il trasporto ferroviario e la gestione in Italia

Le tipologie di treno Trenitalia

La rete ferroviaria italiana

Il servizio di biglietteria ferroviaria nazionale

Le modalità di acquisto di un biglietto ferroviario

Cosa accade se il treno arriva in ritardo

Le caratteristiche dei treni regionali

I rapporti tra Trenitalia e le ADV

### LE IMPRESE DI TRASPORTO AEREO (cenni teorici)

Il trasporto aereo

La situazione del trasporto aereo in Italia

Le differenze tra voli delle compagnie aeree di linea, low cost e charter

Lo sviluppo delle compagnie low cost

L'acquisto di un biglietto aereo

L'emissione dei biglietti aerei da parte delle agenzie di viaggio

Le pratiche di imbarco

Le pratiche di sbarco



## ISTITUTO TECNICO STATALE “MARCHI – FORTI”

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



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

I diritti dei passeggeri in caso di imbarco negato, ritardo prolungato o volo cancellato  
Cosa accade in caso di smarrimento, danneggiamento e ritardata consegna del bagaglio

### IL TRASPORTO MARITTIMO E SU STRADA (cenni teorici)

Il trasporto marittimo

Le houseboat

Le figure professionali presenti nel trasporto marittimo

Le caratteristiche del biglietto marittimo

I rapporti tra le compagnie di navigazione e le agenzie di viaggio

I diritti dei passeggeri nel trasporto marittimo

Cosa accade se il passeggero non può partire o interrompe il viaggio

La crociera

I rapporti tra le compagnie di navigazione che vendono crociere e le agenzie di viaggio

I mezzi di trasporto su strada più utilizzati dai turisti

Il noleggio delle automobili

### EDUCAZIONE CIVICA

#### EDUCAZIONE FINANZIARIA

Visione, discussione e analisi in tema di educazione finanziaria con visione del film “I love shopping”.

#### EDUCAZIONE AL VOLONTARIATO E ALLA CITTADINANZA ATTIVA

Casi aziendali: Dynamo Camp e Dynamo Academy.

Monsummano Terme, 08/06/2023

L'Insegnante:

*Cristiana Serafini*