

OBIETTIVI MINIMI DISCIPLINARI DI ECONOMIA AZIENDALE

CLASSI TERZE TUR

Competenze	Conoscenze	Abilità	Contenuti
Interpretare i sistemi aziendali nei loro modelli, processi di gestione e flussi informativi Individuare e accedere alla normativa pubblicitaria, civilistica, fiscale con particolare riferimento a quella del settore turistico	Gestione dell'impresa turistica. Componenti del prodotto turistico	Individuare le procedure che caratterizzano la gestione delle aziende turistiche, rappresentandone i processi e i flussi informativi. Riconoscere gli elementi materiali e i servizi che compongono il prodotto turistico. Individuare la documentazione e le procedure per la progettazione e realizzazione di un viaggio.	<p>Le imprese ricettive e la loro classificazione</p> <ul style="list-style-type: none">• Le imprese ricettive e la loro classificazione• Come si determinano le tariffe alberghiere <p>Il ciclo cliente: la prenotazione (booking)</p> <ul style="list-style-type: none">• Che cosa si intende per ciclo cliente• Che cosa comprende la fase della prenotazione• In che cosa consiste la prenotazione• In che cosa consiste il contratto d'albergo• Che cosa accade quando un cliente non si presenta in albergo• Quali registri vengono compilati dal front office prima dell'arrivo del cliente• A che cosa serve la lista arrivi• Che cos'è la rooming list <p>Il ciclo cliente: l'arrivo(check - in)</p> <ul style="list-style-type: none">• In che cosa consiste la seconda fase del ciclo cliente• Che cosa si intende per accoglienza del cliente• Come si effettua la registrazione del cliente• Quali altre rilevazioni obbligatorie devono essere effettuate al momento del check-in <p>Il ciclo cliente:il soggiorno(live in)</p> <ul style="list-style-type: none">• In che cosa consiste il live-in• Quali servizi un albergo può offrire ai clienti durante il soggiorno• In che cosa consiste la gestione dei reclami• Quali registri vengono compilati durante il live-in• Che cos'è la maincourante <p>Il ciclo cliente: la partenza e il ritorno (check - out e post check-out)</p> <ul style="list-style-type: none">• Che cosa si intende per check - out• Come si calcola il prezzo complessivo di un soggiorno• In che cosa consiste la preparazione della lista clienti in partenza e del conto finale al cliente• In che cosa consistono l'emissione del documento fiscale e l'incasso del corrispettivo• Quali strumenti di pagamento può utilizzare il

			<p>cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Come può essere verificato il gradimento del cliente • In che cosa consiste la fase del post check – out <p>Le agenzie di viaggio e la loro classificazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Che cosa si intende per agenzia di viaggio • In che cosa consiste l'attività di intermediazione • In che cosa consiste l'attività di produzione e organizzazione di viaggi e soggiorni • Qual è la principale differenza tra l'attività di tour operator e l'attività di tour organizer <p>Il voucher</p> <ul style="list-style-type: none"> • Che cos'è un voucher • Quali sono i tipi di vouche emessi dalle agenzie di viaggio • Quali sono le fasi che interessano un voucher • Che cosa si intende per booking reference <p>I rapporti tra ADV intermediarie e imprese ricettive</p> <ul style="list-style-type: none"> • In che cosa consiste l'attività di intermediazione dei servizi alberghieri da parte di un'agenzia di viaggio • Qual è il compenso che le agenzie di viaggio intermediarie percepiscono dalle imprese ricettive • Come si calcolano le commissioni • Quali documenti vengono emessi dall'agenzia di viaggio e dall'impresa ricettiva • Quale compenso percepiscono le OTA <p>I rapporti tra ADV intermediarie e tour operator</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quali rapporti intercorrono tra agenzie di viaggio intermediarie e tour operator • Qual è il compenso che le agenzie di viaggio percepiscono dai tour operator • Quali documenti vengono emessi dall'agenzia di viaggio e dal tour operator • Che cosa si intende per autofattura provvigioni <p>I rapporti tra ADV intermediarie e turisti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quali rapporti possono intercorrere tra le agenzie di viaggio intermediarie e i clienti/turisti • Che cosa si intende per servizi isolati semplici, isolati composti e complessi • Qual è il compenso che l'agenzia di viaggio percepisce dai clienti per l'attività di
--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> • Intermediazione • Quali documenti deve emettere l'agenzia di viaggio quando riscuote i compensi d'agenzia dal cliente <p>I rapporti tra ADV tour organizer e fornitori</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quali rapporti si possono creare tra tour organizer e fornitori dei servizi • Che cosa si intende per acquisto al netto <p>I rapporti tra ADV tour organizer e clienti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quali rapporti intercorrono tra tour organizer e clienti • Come si determina il prezzo di vendita di un pacchetto turistico a domanda <p>I registri IVA</p> <ul style="list-style-type: none"> • In quali registri si annotano le operazioni IVA • Quali documenti si annotano nel registro degli acquisti art. 74 ter • Quali documenti si annotano nel registro dei corrispettivi art. 74 ter • Quali documenti si annotano nel registro degli acquisti in regime ordinario • Quali documenti si annotano nel registro delle fatture di vendita in regime ordinario • La liquidazione IVA delle ADV • Quali sono i metodi applicati da un'agenzia di viaggio per la liquidazione IVA • Come si effettua la liquidazione IVA in presenza di viaggi misti
--	--	--	--