



Istituto Professionale di Stato per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera

**MANLIO ROSSI-DORIA**

AVELLINO

Via Filippo Visconti

Tel. 0825 22350 – Fax 0825 1643142

Cod. Meccanografico: AVRH04000X – Cod. Fiscale: 92035900643

e-mail: AVRH04000X@istruzione.it – AVRH04000X@PEC.istruzione.it



## PROGRAMMI DI STUDIO PER ESAME INTEGRATIVO / DI IDONEITÀ

DISCIPLINA	<b>DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA RICETTIVA (DTA)</b>					
<b>CLASSE/I</b>	<b>TERZA</b>	<b>X</b>	<b>QUARTA</b>	<b>X</b>	<b>QUINTA</b>	<b>X</b>

	ENOGASTRONOMIA SERVIZI SI SALA E VENDITA	ACCOGLIENZA TURISTICA
<b>Competenze alle quali concorre la disciplina – TRIENNIO</b>		
<b>AREA LINGUAGGI</b>		
- =====		
- =====		
- Utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento disciplinare	<b>X</b>	<b>X</b>
- =====		
- Redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali	<b>X</b>	<b>X</b>
- Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi.		<b>X</b>
- =====		
- =====		
<b>AREA MATEMATICA</b>		
- =====		
<b>AREA STORICO – SOCIALE</b>		
- =====		
- =====		
- =====		
- =====		
- =====		
<b>AREA PROFESSIONALE</b>		
- =====		
- Applicare le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza, trasparenza e tracciabilità dei prodotti	<b>X</b>	<b>X</b>
- Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico – alberghiera	<b>X</b>	<b>X</b>
- Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela		<b>X</b>
- Adeguare e organizzare la produzione e la vendita in relazione alla domanda dei mercati, valorizzando i	<b>X</b>	

<b>Competenze alle quali concorre la disciplina – TRIENNIO</b>	<b>ENOGASTRONOMIA SERVIZI SI SALA E VENDITA</b>	<b>ACCOGLIENZA TURISTICA</b>
prodotti tipici		
- =====		
- =====		
- =====		
- Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico – alberghiera		<b>X</b>
- Sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico – alberghiere		<b>X</b>
- Promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico – alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico – artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio		<b>X</b>
<b>Competenze chiave per l'apprendimento permanente, nell'ottica della Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 22 maggio 2018</b>		
- Competenza alfabetica funzionale		
- Competenza multilinguistica		
- Competenza matematica e competenza in scienze, tecnologie e ingegneria		
- Competenza digitale	<b>X</b>	<b>X</b>
- Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare	<b>X</b>	<b>X</b>
- Competenza in materia di cittadinanza	<b>X</b>	<b>X</b>
- Competenza imprenditoriale	<b>X</b>	<b>X</b>
- Competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali		

## ARTICOLAZIONI

# ENOGASTRONOMIA / SERVIZI DI SALA E VENDITA

## CLASSE TERZA

<b>Nucleo tematico: GLI STRUMENTI DI LAVORO</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Calcolo percentuale diretto e inverso; sopra e sotto-cento</li><li>- Interesse semplice e montante; sconto commerciale e valore attuale</li><li>- Riparti proporzionali diretti, semplici e composti</li><li>- Internet e sicurezza informatica. Tutela della privacy, copyright e reati informatici. Tecniche di ricerca sui motori di ricerca</li><li>- Procedure e modalità telematiche per l'utilizzo della modulistica online</li><li>- Excel e funzioni per i calcoli relativi a problemi di gestione aziendale/ analisi statistiche di dati reali anche con l'ausilio di grafici e tabelle</li><li>- Struttura di una relazione e di un rapporto</li><li>- Tecniche e strumenti per la sintesi dei dati e per il reporting di informazioni tecniche in rapporto alle abilità dell'area professionale</li></ul>
<b>Nucleo tematico: IL TURISMO E IL MERCATO TURISTICO</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Domanda e offerta turistica; il mercato turistico</li><li>- Le fonti e i dati utili per comprendere le dinamiche e del settore turistico e l'evoluzione delle sue forme</li><li>- Gli impatti del turismo</li><li>- Le componenti del prodotto turistico</li><li>- Il turismo enogastronomico</li></ul>
<b>Nucleo tematico: LA COSTITUZIONE E LA GESTIONE DELL'IMPRESA</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Attività economica</li><li>- Azienda, impresa, imprenditore commerciale; ditta, insegna e marchio</li><li>- Definizione giuridica di società; forme giuridiche di società; autonomia patrimoniale e responsabilità dei soci; capitale minimo; organi delle società</li><li>- Soggetto giuridico e soggetto economico</li><li>- Adempimenti giuridici e fiscali per la costituzione di un'impresa turistico-ricettiva</li><li>- La gestione: fasi, aspetti e cicli</li><li>- Sistema informativo e sistema di controllo aziendali. Le scritture elementari</li><li>- Le caratteristiche organizzative delle imprese turistico-ristorative; divisione del lavoro. Figure professionali nelle imprese turistico-ristorative. Modelli e strutture organizzativi delle imprese turistico-ristorative</li></ul>
<b>Nucleo tematico: I DOCUMENTI DELLE OPERAZIONI DI GESTIONE</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fattura, scontrino e ricevuta fiscali.</li><li>- Il valore aggiunto, l'IVA e la base imponibile.</li><li>- Natura, caratteri e funzioni dei titoli di credito</li><li>- I regolamenti con bonifico bancario, gli assegni (A/B - A/C); l'utilizzo delle carte di debito/credito; la procedura d'incasso tramite RI.BA.</li></ul>
<b>Nucleo tematico: IL CONTRATTO</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Rapporto tra obbligazione e contratto.</li><li>- Il contratto in generale</li><li>- Il contratto di vendita</li><li>- La somministrazione. Il catering. Il banqueting</li></ul>
<b>Nucleo tematico: SICUREZZA E IGIENE SUL POSTO DI LAVORO</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Concetti di assistenza, previdenza, sicurezza e sicurezza sociale. Enti preposti.</li><li>- Sicurezza del luogo di lavoro - del lavoratore</li><li>- Etichettatura dei prodotti alimentari</li></ul>

# CLASSE QUARTA

<b>Nucleo tematico: I CONTRATTI DI LAVORO</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le fonti del diritto del lavoro</li> <li>- Diritti e obblighi del lavoratore e del datore di lavoro</li> <li>- Contratti di lavoro del settore</li> <li>- Le fasi del rapporto di lavoro. L'estinzione del rapporto di lavoro</li> <li>- Foglio retribuzione, imposizione contributiva e fiscale; il TFR; il costo del lavoro</li> </ul>
<b>Nucleo tematico: I FINANZIAMENTI DELLE IMPRESE TURISTICO-RISTORATIVE</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La gestione finanziaria</li> <li>- Autofinanziamento; fonti esterne; criteri di confronto tra capitale proprio e capitali di terzi. Fabbisogno finanziario dell'impresa ristorativa.</li> <li>- Funzioni delle banche nel sistema finanziario; principali operazioni di finanziamento bancario a breve e medio-lunga scadenza</li> <li>- I contratto di leasing. Il contratto di factoring</li> <li>- Finanziamenti pubblici per l'imprenditoria</li> </ul>
<b>Nucleo tematico: LA CONTABILITÀ E IL BILANCIO DELLE IMPRESE TURISTICO - RISTORATIVE</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La gestione patrimoniale. Aspetti quali-/quantitativo del patrimonio. Fonti e impieghi Lo schema del patrimonio. Patrimonio lordo e netto; le parti ideali del patrimonio netto. I criteri di valutazione degli elementi del patrimonio e la normativa civilistica. Inventario: caratteri e tipologie</li> <li>- La gestione economica ed il reddito. Costi e ricavi tipici, finanziari e straordinari. La competenza economica; costi e ricavi sospesi / futuri; ammortamento. Schema riepilogativo del conto economico. Operazioni tipiche di gestione. Collegamenti Stato patrimoniale - Conto economico</li> <li>- il bilancio d'esercizio: i principi fondamentali, il contenuto e la struttura nella normativa civilistica. Le potenzialità informative: obiettivi, presupposti e fasi dell'analisi di bilancio per indici. I diversi tipi di indici</li> </ul>
<b>Nucleo tematico: L'ANALISI DEI COSTI DELLE IMPRESE TURISTICO - RISTORATIVE</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Differenza tra costi fissi e costi variabili e loro rappresentazione grafica; costi diretti e costi indiretti, costi reali e costi figurativi; costi standard. La Break even analysis</li> <li>- Le diverse configurazioni di costo; full costing e direct costing; metodologie di imputazione dei costi comuni</li> <li>- Il food / beverage cost e le sue finalità informative</li> <li>- I prezzi di vendita: limiti di manovra nella loro determinazione e verifica della remuneratività dei prezzi di mercato</li> <li>- Approvvigionamento, magazzino. Metodi di valorizzazione degli scarichi (secondo cod.civ.; costo medio ponderato, Lifo, Fifo) e diversa incidenza sul valore delle rimanenze. La politica delle scorte</li> </ul>
<b>Nucleo tematico: SICUREZZA E IGIENE SUL POSTO DI LAVORO</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pacchetto sicurezza</li> <li>- La prevenzione degli infortuni e degli incendi; i requisiti strutturali degli impianti e degli ambienti</li> <li>- Igiene alimenti - personale - locali. L'igiene degli alimenti. L'OSA. Idoneità igienico-sanitaria dei locali, degli impianti e delle attrezzature, dei mezzi di trasporto delle sostanze alimentari. Lo smaltimento dei rifiuti. L'igiene del personale</li> <li>- Il controllo dell'igiene alimentare. Riferimenti normativi sui reati di frode e di sofisticazione alimentare e disciplina sanzionatoria. Autocontrollo e sistema HACCP</li> </ul>

## CLASSE QUINTA

<b>Nucleo tematico: IL MERCATO TURISTICO – RISTORATIVO E ECONOMIA DEL TERRITORIO</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il mercato ristorativo nell'economia del territorio. Abitudini alimentari ed economia del territorio. Il KM0 nella ristorazione. Opportunità della valorizzazione ambientale e territoriale per le piccole/medie imprese ristorative</li> <li>- Dinamiche del mercato turistico: livelli locale, nazionale e internazionale. Le ricerche di mercato e le statistiche</li> <li>- Forme organizzative e attori pubblici e privati per lo sviluppo e la promozione turistica dei territori e dei prodotti: ambiti territoriali turisticamente rilevanti e sistemi turistici locali; unioni di prodotto; poli turistici. Ordinamento del turismo (amministrazione centrale e periferica) e principi di legislazione turistica. Mercato turistico e marketing turistico integrato.</li> </ul>
<b>Nucleo tematico: IL MARKETING</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il marketing management. Marketing strategico e operativo. Evoluzione e nuove tendenze del marketing</li> <li>- Mercato della domanda, segmentazione, targeting e posizionamento; analisi swot. Le 4P del marketing mix. Il CVP, strategie di innovazione di prodotto e matrice di Boston. La politica del prezzo.</li> <li>- Strumenti e strategie del web marketing del servizio ristorativo</li> <li>- La struttura e la costruzione del marketing plan</li> </ul>
<b>Nucleo tematico: LA PIANIFICAZIONE E IL CONTROLLO DI GESTIONE</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pianificazione, programmazione e controllo aziendali</li> <li>- Prerequisiti organizzativi del controllo di gestione: i centri di responsabilità economica</li> <li>- Il budget. I costi standard e le condizioni a partire dalle quali si possono determinare. Il b. generale: economico, investimenti fissi; finanziario, patrimoniale. La struttura e il contenuto dei diversi budget e la logica di consolidamento dei budget settoriali/parziali nel budget economico. Il budget di un'impresa ristorativa. Vantaggi e limiti del budget.</li> <li>- Reporting. Controllo per eccezioni. Scomposizione degli scostamenti globali.</li> <li>- La pianificazione di una nuova impresa ristorativa: l'idea imprenditoriale ed il business plan. Focus sui contesti esterno/interno; sulla definizione delle strategie; sui preventivi di impianto; sulla valutazione dei dati e sulla fase dello start up. Business plan di un'impresa ristorativa</li> </ul>
<b>Nucleo tematico: LA NORMATIVA IN MATERIA DI SICUREZZA ALIMENTARE E LA QUALITÀ</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normativa nazionale ed europea sulla sicurezza alimentare e la tracciabilità/rintracciabilità dei prodotti</li> <li>- La tutela del consumatore ed il codice del consumo. Gli standard; gli enti di normazione e di certificazione</li> <li>- Certificazione cogenti e volontarie; di processo e di prodotto, di filiera. Il sistema dei marchi di qualità. I prodotti a chilometro zero.</li> </ul>

## AUSILI DIDATTICI

<b>LIBRI DI TESTO CONSIGLIATI TRA QUELLI IN USO NELL'ISTITUTO</b>	
<b>CLASSE TERZA</b>	S. Rascioni, F. Ferriello, <i>Gestire le imprese ricettive (1)</i> , Tramontana
<b>CLASSE QUARTA</b>	S. Rascioni, F. Ferriello, <i>Gestire le imprese ricettive (2)</i> , Tramontana
<b>CLASSE QUINTA</b>	S. Rascioni, F. Ferriello, <i>Gestire le imprese ricettive (3)</i> , Tramontana

# ARTICOLAZIONE ACCOGLIENZA TURISTICA

## CLASSE TERZA

<b>Nucleo tematico: GLI STRUMENTI DI LAVORO</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calcolo percentuale diretto e inverso; sopra e sotto-cento</li> <li>- Interesse semplice e montante; sconto commerciale e valore attuale</li> <li>- Riparti proporzionali diretti, semplici e composti</li> <li>- Internet e sicurezza informatica. Tutela della privacy, copyright e reati informatici. Tecniche di ricerca sui motori di ricerca</li> <li>- Procedure e modalità telematiche per l'utilizzo della modulistica online</li> <li>- Excel e funzioni per i calcoli relativi a problemi di gestione aziendale/ analisi statistiche di dati reali anche con l'ausilio di grafici e tabelle</li> <li>- Struttura di una relazione e di un rapporto</li> <li>- Tecniche e strumenti per la sintesi dei dati e per il reporting di informazioni tecniche in rapporto alle abilità dell'area professionale</li> </ul>
<b>Nucleo tematico: IL TURISMO E IL MERCATO TURISTICO</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Turismo e mercato turistico. Domanda e offerta turistica. La valenza economica del turismo in Italia; differenze regionali. Le componenti del prodotto turistico. I turismi. Turismo sostenibile, turismo accessibile</li> <li>- Ricerche di mercato, fonti statistiche e indici turistici. Impatti economico, territoriale/ambientale e socio-culturale del turismo</li> <li>- Forme e ed evoluzione delle tipologie di turismo sulla base delle motivazioni del turista. Le componenti del prodotto turistico. Turismo sostenibile, turismo responsabile e turismo accessibile</li> <li>- Forme organizzative per lo sviluppo e la promozione turistica dei territori e dei prodotti: ambiti territoriali turisticamente rilevanti e sistemi turistici locali; unioni di prodotto; poli turistici. Ordinamento del turismo (amministrazione centrale e periferica). Le organizzazioni turistiche europee e internazionali. Attività della UE per il turismo e principi di legislazione turistica.</li> <li>- Motivazioni di carattere promozionale e di carattere finanziario che rendono produttiva l'integrazione tra enti pubblici e imprese nella promozione di una destinazione turistica</li> </ul>
<b>Nucleo tematico: LA COSTITUZIONE E LA GESTIONE DELL'IMPRESA</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attività economica</li> <li>- Azienda, impresa, imprenditore commerciale; ditta, insegna e marchio</li> <li>- Definizione giuridica di società; forme giuridiche di società; autonomia patrimoniale e responsabilità dei soci; capitale minimo; organi delle società</li> <li>- Soggetto giuridico e soggetto economico</li> <li>- Adempimenti giuridici e fiscali per la costituzione di un'impresa turistico-ricettiva</li> <li>- La gestione: fasi, aspetti e cicli</li> <li>- Sistema informativo e sistema di controllo aziendali. Le scritture elementari</li> <li>- Le caratteristiche organizzative delle imprese turistico-ristorative; divisione del lavoro. Figure professionali nelle imprese turistico-ristorative. Modelli e strutture organizzativi delle imprese turistico-ricettive</li> </ul>
<b>Nucleo tematico: I DOCUMENTI DELLE OPERAZIONI DI GESTIONE</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fattura, scontrino e ricevuta fiscali.</li> <li>- Il valore aggiunto, l'IVA e la base imponibile.</li> <li>- Natura, caratteri e funzioni dei titoli di credito</li> <li>- I regolamenti con bonifico bancario, gli assegni (A/B - A/C); l'utilizzo delle carte di debito/credito; la procedura d'incasso tramite RI.BA.</li> </ul>

<b>Nucleo tematico: IL CONTRATTO</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapporto tra obbligazione e contratto.</li> <li>- Il contratto in generale: nozione, elementi; conclusione; effetti; rescissione, risoluzione.</li> <li>- Regolamentazione giuridica del contratto di albergo: la formazione, diritti e doveri delle parti, l'esecuzione del contratto, vincoli giuridici e responsabilità dell'albergatore, Caparra, acconti, depositi cauzionali, no show, overbooking. Il contratto di deposito in albergo. Contratti on-line.</li> <li>- Fattispecie contrattuali utilizzate dalle strutture alberghiere: allotment, convenzioni, contratti di fornitura alberghiera, catering. Contratto di gestione.</li> </ul>
<b>Nucleo tematico: LAVORO E SICUREZZA</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concetti di assistenza, previdenza, sicurezza e sicurezza sociale. Enti preposti.</li> <li>- Sicurezza del luogo di lavoro - del lavoratore</li> <li>- La privacy nell'ospitalità: Informativa generale e consenso; segreto aziendale e segreto professionale. Trattamenti tipici delle strutture ricettive: la registrazione ai fini di polizia ed iniziative promozionali e pubblicitarie. Booking on-line. Sistemi di video sorveglianza</li> </ul>

# CLASSE QUARTA

<b>Nucleo tematico: I CONTRATTI DI LAVORO</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le fonti del diritto del lavoro</li> <li>- Diritti e obblighi del lavoratore e del datore di lavoro</li> <li>- Contratti di lavoro del settore</li> <li>- Le fasi del rapporto di lavoro. L'estinzione del rapporto di lavoro</li> <li>- Foglio retribuzione, imposizione contributiva e fiscale; il TFR; il costo del lavoro</li> </ul>
<b>Nucleo tematico: I FINANZIAMENTI DELLE IMPRESE TURISTICO- RICETTIVE</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>La gestione finanziaria</i></li> <li>- Autofinanziamento; fonti esterne; criteri di confronto tra capitale proprio e capitali di terzi. Fabbisogno finanziario dell'impresa ricettiva</li> <li>- Funzioni delle banche nel sistema finanziario; principali operazioni di finanziamento bancario a breve e medio-lunga scadenza</li> <li>- I contratto di leasing. Il contratto di factoring</li> <li>- Finanziamenti pubblici per l'imprenditoria</li> </ul>
<b>Nucleo tematico: LA CONTABILITÀ E IL BILANCIO DELLE IMPRESE TURISTICO - RICETTIVE</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>La gestione patrimoniale.</i> Aspetti quali-/quantitativo del patrimonio. Fonti e impieghi Lo schema del patrimonio. Patrimonio lordo e netto; le parti ideali del patrimonio netto. I criteri di valutazione degli elementi del patrimonio e la normativa civilistica. Inventario: caratteri e tipologie</li> <li>- <i>La gestione economica ed il reddito.</i> Costi e ricavi tipici, finanziari e straordinari. La competenza economica; costi e ricavi sospesi / futuri; ammortamento. Schema riepilogativo del conto economico. Operazioni tipiche di gestione. Collegamenti Stato patrimoniale - Conto economico</li> <li>- <i>il bilancio d'esercizio:</i> i principi fondamentali, il contenuto e la struttura nella normativa civilistica. Le potenzialità informative: obiettivi, presupposti e fasi dell'analisi di bilancio per indici. I diversi tipi di indici</li> </ul>
<b>Nucleo tematico: L'ANALISI DEI COSTI DELLE IMPRESE TURISTICO - RICETTIVE</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Differenza tra costi fissi e costi variabili e loro rappresentazione grafica; costi diretti e costi indiretti, costi reali e costi figurativi; costi standard. La Break even analysis</li> <li>- Le diverse configurazioni di costo; full costing e direct costing; metodologie di imputazione dei costi comuni</li> <li>- Il food / beverage cost e le sue finalità informative</li> <li>- I prezzi di vendita: limiti di manovra nella loro determinazione e verifica della remuneratività dei prezzi di mercato</li> <li>- Approvvigionamento, magazzino. Metodi di valorizzazione degli scarichi (secondo cod.civ.; costo medio ponderato, Lifo, Fifo) e diversa incidenza sul valore delle rimanenze. La politica delle scorte</li> </ul>
<b>Nucleo tematico: ASPETTI DELLA GESTIONE DELLA QUALITÀ</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificazioni cogenti e volontarie nel settore. Il sistema di gestione della qualità; ISO 9001, ISO 9001, EMAS, Ecolabel</li> <li>- La comunicazione degli alberghi (pagine da siti web e relativi documenti presenti) sulla politica ambientale e sul sistema di gestione ambientale, adottati per migliorare l'impatto dell'attività turistica sul territorio</li> </ul>

# CLASSE QUINTA

<b>Nucleo tematico: MERCATO TURISTICO NAZIONALE E INTERNAZIONALE E NORMATIVA TURISTICA</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dinamiche e flussi del mercato turistico nazionale e internazionale Le organizzazioni turistiche europee e internazionali. Attività della UE per il turismo. Norme comunitarie ed internazionale sul turismo.</li> <li>- Mercato turistico e marketing turistico integrato.</li> <li>- La distribuzione del prodotto turistico</li> <li>- La tutela del consumatore viaggiatore: il codice del consumo ed il codice del turismo</li> <li>- Contratti del turismo organizzato. Elementi fondamentali del contratto di vendita di pacchetti turistici; informazioni prima della conclusione; opuscoli informativi; Variazioni contrattuali prima / dopo la partenza; responsabilità, reclami e assicurazioni. Modelli di contratto</li> <li>- Elementi fondamentali del contratto di trasporto: trasporto aereo, ferroviario, su strada e marittimo; le condizioni generali di trasporto dei vettori (online siti Trenitalia /Alitalia /...)</li> <li>- Documenti e titoli di viaggio</li> </ul>
<b>Nucleo tematico: IL MARKETING</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il marketing management e la soddisfazione della clientela. Marketing strategico e marketing operativo. Mission aziendale. Obiettivi strategici; analisi del mercato, della concorrenza e della domanda; criteri di segmentazione, targeting e posizionamento; matrice swot.</li> <li>- Le leve del marketing operativo: le 4P del marketing mix. Il CVP, strategie di innovazione di prodotto e matrice di Boston. La leva e la politica del prezzo: metodi di determinazione dei prezzi; Yield e Revenue Management</li> <li>- Evoluzione del marketing e nuove tendenze; le forme del marketing non convenzionale Strumenti e strategie del web marketing per i servizi turistici e le imprese ricettive. L'evoluzione della comunicazione online ed il contributo delle tecnologie informatiche per la fidelizzazione della clientela e per nuovi segmenti di mercato.</li> <li>- La struttura e la costruzione del marketing plan</li> </ul>
<b>Nucleo tematico: LA PIANIFICAZIONE E IL CONTROLLO DI GESTIONE</b>	
<b>Contenuti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pianificazione, programmazione e controllo aziendali</li> <li>- Prerequisiti organizzativi del controllo di gestione: i centri di responsabilità economica</li> <li>- Il budget. I costi standard e le condizioni a partire dalle quali si possono determinare. Il b. generale: economico, investimenti fissi; finanziario, patrimoniale. La struttura e il contenuto dei diversi budget e la logica di consolidamento dei budget settoriali/parziali nel budget economico. Il budget di un'impresa turistico-ricettiva. Vantaggi e limiti del budget.</li> <li>- Reporting. Controllo per eccezioni. Scomposizione degli scostamenti globali.</li> <li>- La pianificazione di una nuova impresa turistico/ricettiva: l'idea imprenditoriale ed il business plan. Focus sui contesti esterno/interno; sulla definizione delle strategie; sui preventivi di impianto; sulla valutazione dei dati e sulla fase dello start up. Business plan di un'impresa turistico/ricettiva</li> </ul>

## AUSILI DIDATTICI

<b>LIBRI DI TESTO CONSIGLIATI TRA QUELLI IN USO NELL'ISTITUTO</b>	
<b>CLASSE TERZA</b>	S. Rascioni, F. Ferriello, <i>Gestire le imprese ricettive (1)</i> , Tramontana
<b>CLASSE QUARTA</b>	S. Rascioni, F. Ferriello, <i>Gestire le imprese ricettive (2)</i> , Tramontana
<b>CLASSE QUINTA</b>	S. Rascioni, F. Ferriello, <i>Gestire le imprese ricettive (3)</i> , Tramontana

I Docenti del Dipartimento di *Diritto e tecniche amministrative della struttura ricettiva*