

ISTITUTO PROFESSIONALE PER IL COMMERCIO E IL TURISMO  
"G.GIOLITTI" – TORINO

**PROGRAMMAZIONE CLASSE 3A OIT**

**Anno scolastico 2009 - 2010**

Materia: TECNICA TURISTICA E AMMINISTRATIVA

Insegnante: Valeria GIAMBANCO

libro di testo: Impresa turismo di Maria Elvira Lattanzi, ed. Paramond

Ore di insegnamento settimanali: 7

La programmazione delle classi Terze OIT viene qui di seguito presentata per moduli, all'interno dei quali, per ognuno, vengono evidenziati gli obiettivi didattici, il periodo di attuazione, la metodologia didattica e gli strumenti da utilizzare.

All'interno di ogni modulo vengono poi presentate le diverse unità didattiche, esplicitando per ognuna obiettivi di conoscenza, operativi e applicativi (quando presenti).

Rimane da segnalare l'attività di codocenza che verrà svolta con gli insegnanti di Laboratorio Trattamento Testi e che verterà sulla costruzione di tabelle, grafici, itinerari, la compilazione di voucher, fatture, estratti conto, la creazione di volantini pubblicitari.

Altre codocenze sono previste nel corso dell'anno con gli insegnanti di lingua francese e con gli insegnanti di diritto. Con i primi si cercherà di lavorare su dati in lingua, costruzione di itinerari, richiesta di informazioni, ecc., con l'insegnante di diritto affronteremo insieme la parte relativa all'organizzazione turistica pubblica, le norme che disciplinano l'attività turistica, il contratto di viaggio e di intermediazione, il contratto di deposito.

## **MODULO 1: IL FENOMENO TURISTICO**

### **Obiettivi didattici generali:**

- riconoscere i fattori di carattere economico, sociale, culturale e tecnico che concorrono all'evoluzione del fenomeno turistico
- cogliere le interrelazioni tra i vari fattori

periodo di attuazione: settembre, ottobre e novembre

metodologia e strumenti utilizzati:

lezione frontale, lavori di gruppo, libri di testo, articoli

#### U.D.: Il turismo e la sua evoluzione

##### OBIETTIVI DI CONOSCENZA

- definizione di turismo
- terminologia base
- caratteristiche del comportamento turistico
- evoluzione del fenomeno turistico

##### OBIETTIVI OPERATIVI

- saper riconoscere la figura del turista
- riconoscere i soggetti del turismo attivo, ricettivo e produttivo
- riconoscere le evoluzioni del fenomeno turistico
- cogliere l'importanza del turismo nel passato e nel presente

#### U:D. 2: La domanda turistica

##### OBIETTIVI DI CONOSCENZA

- il mercato turistico
- la domanda turistica
- le caratteristiche della domanda turistica

##### OBIETTIVI OPERATIVI

- comprendere le caratteristiche della domanda turistica e riconoscere gli elementi che la influenzano

#### U:D. 3: L'offerta e il prodotto turistico

##### OBIETTIVI DI CONOSCENZA

- le imprese turistiche
- il prodotto turistico
- le caratteristiche dei servizi turistici

##### OBIETTIVI OPERATIVI

- riconoscere le specificità dei prodotti turistici
- cogliere le differenze tra domanda e offerta turistica

#### U.D. 4: L'impatto del turismo

##### OBIETTIVI DI CONOSCENZA

- l'impatto economico del turismo
- l'impatto socio-culturale del turista
- l'impatto ambientale del turismo
- il turismo sostenibile e il turismo responsabile

##### OBIETTIVI OPERATIVI

- abituare a ragionare sul rapporto esistente tra benefici economici, sociali, culturali e costi economici, sociali e culturali
- riconoscere i rapporti di causa/effetto tra turismo e territorio

#### U.D.5: L'intervento pubblico nel turismo

(tale unità verrà svolta durante la codocenza con diritto)

##### OBIETTIVI DI CONOSCENZA

- il ruolo del settore pubblico nel turismo
- la nuova legge quadro sul turismo
- altri enti pubblici che intervengono nel settore turistico

##### OBIETTIVI OPERATIVI

- comprendere il ruolo dell'operatore pubblico nel turismo
- conoscere le principali novità della nuova legge quadro sul turismo

### **MODULO 2 : LE AGENZIE DI VIAGGI**

#### Obiettivi didattici generali:

- avere le nozioni fondamentali relative alle diverse tipologie di aziende turistiche
- conoscere in particolare come sono strutturate, che cosa producono, come operano, che documenti emettono le agenzie di viaggio dettaglianti e i tour operator
- conoscere l'importanza delle agenzie di viaggio nello sviluppo turistico
- conoscere le differenti tipologie di servizi turistici
- conoscere la legislazione riguardante le agenzie di viaggi

periodo di attuazione: dicembre, gennaio

#### U.D. 1: Le tipologie di agenzie di viaggi

##### OBIETTIVI DI CONOSCENZA

- attività delle agenzie di viaggi
- l'apertura delle agenzie di viaggi
- il documento tipico: il voucher

##### OBIETTIVI OPERATIVI

- saper individuare le varie tipologie di agenzie di viaggi, l'attività svolta e i servizi erogati

- conoscere gli adempimenti legislativi principali per l'apertura di un'agenzia di viaggi

#### OBIETTIVI APPLICATIVI

- saper emettere voucher per differenti servizi
- saper emettere le fatture provvigioni

#### U.D. 2: Le agenzie di viaggio dettaglianti

#### OBIETTIVI DI CONOSCENZA

- le funzioni svolte dalle agenzie di viaggi dettaglianti
- la gestione delle agenzie di viaggi dettaglianti
- i problemi e le tendenze dell'intermediazione turistica

#### OBIETTIVI OPERATIVI

- saper cogliere gli aspetti del processo produttivo di una adv dettagliante
- comprendere i problemi e le tendenze in atto nel settore dell'intermediazione turistica

#### U.D. 3: Il pacchetto di viaggio e i suoi elementi

#### OBIETTIVI DI CONOSCENZA

- il pacchetto di viaggio
- i servizi che compongono un pacchetto di viaggio
- il contratto di vendita di pacchetti turistici
- l'itinerario

#### OBIETTIVI OPERATIVI

- conoscere gli elementi che compongono un pacchetto di viaggio
- comprendere i principali aspetti legislativi del contratto di vendita di pacchetti turistici
- conoscere il concetto di itinerario e le varie tipologie

#### OBIETTIVI APPLICATIVI

- essere in grado di costruire itinerari

#### U.D. 4: I tour operator

#### OBIETTIVI DI CONOSCENZA

- l'attività dei t.o.
- i contratti con i fornitori di servizi
- l'origine economica dei tour operator
- il pacchetto turistico organizzato

#### OBIETTIVI OPERATIVI

- comprendere l'importanza dell'analisi di mercato per i t.o.
- conoscere le varie tipologie di tour operator operanti nella realtà italiana
- conoscere le varie tipologie di contratto che il tour operator stipula con i fornitori di servizi
- rendersi conto di come sia cambiata la fisionomia del viaggio organizzato

### U.D. 5: L'attività di intermediazione

#### OBIETTIVI DI CONOSCENZA

- la vendita dei servizi turistici
- le informazioni al turista prima di partire

#### OBIETTIVI OPERATIVI

- comprendere l'attività svolta dalle agenzie dettaglianti
- comprendere le problematiche relative alla vendita dei vari servizi turistici

#### OBIETTIVI APPLICATIVI

- essere in grado di tariffare servizi turistici isolati

### **MODULO 3: STRUTTURE RICETTIVE**

#### Obiettivi didattici generali:

- conoscere le caratteristiche fondamentali dell'impresa ricettiva
- conoscere il quadro legislativo in cui si colloca l'attività dell'impresa ricettiva

periodo di attuazione: fine gennaio, prime due settimane di febbraio

metodologia e strumenti utilizzati:

lezione frontale, lavori di gruppo, lavagna, articoli, libro di testo

### U.D. 1: Le tipologie di strutture ricettive

#### OBIETTIVI DI CONOSCENZA

- le strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere
- gli esercizi ricettivi e il movimento dei clienti

#### OBIETTIVI OPERATIVI

- saper individuare le differenze dell'industria dell'ospitalità dalle altre industrie
- saper cogliere le caratteristiche del settore
- comprendere i mutamenti dell'offerta ricettiva

### U.D. 2: Le imprese alberghiere

#### OBIETTIVI DI CONOSCENZA

- albergo: servizi e attività
- le tipologie di alberghi

#### OBIETTIVI OPERATIVI

- comprendere l'attività e i servizi offerti dagli alberghi
- comprendere le principali forme di offerta alberghiera
- comprendere le caratteristiche principali dell'organizzazione di un albergo

#### OBIETTIVI APPLICATIVI

- saper emettere una fattura o una ricevuta fiscale sui clienti

#### U.D. 3: Rapporti con clienti e agenzie di viaggi

#### OBIETTIVI DI CONOSCENZA

- il rapporto con il cliente
- i rapporti tra agenzie di viaggi e hotel

#### OBIETTIVI OPERATIVI

- saper riconoscere i diversi momenti del rapporto tra cliente e albergo
- conoscere i principali documenti emessi dagli alberghi
- comprendere il rapporto tra alberghi e agenzie di viaggio

#### OBIETTIVI APPLICATIVI

- saper effettuare i conteggi alberghieri
- saper emettere la ricevuta fiscale e l'estratto conto

### **MODULO 4: TRASPORTI FERROVIARI**

#### Obiettivi didattici generali:

- percepire l'importanza economica, politica e sociale dei sistemi di trasporto
- conoscere il sistema di trasporto ferroviario nazionale e internazionale
- riuscire, utilizzando gli appositi strumenti, a ricercare i servizi ferroviari e ad emettere la biglietteria

periodo di attuazione: marzo

metodologia e strumenti utilizzati:

lezione frontale, lavori di gruppo, lettura articoli, discussioni, manuale IN TRENO

#### U:D. 1: Il trasporto ferroviario nazionale

#### OBIETTIVI DI CONOSCENZA

- i trasporti
- il gruppo Ferrovie dello Stato
- la rete, i treni e i servizi delle FS

#### OBIETTIVI OPERATIVI

- saper riconoscere l'importanza di una corretta politica dei trasporti in ambito locale e nazionale
- conoscere il gruppo FS
- conoscere le varie tipologie di treni e le loro caratteristiche

#### U.D. 2: L'orario FS e i rapporti con le agenzie di viaggi

##### OBIETTIVI DI CONOSCENZA

- l'orario Trenitalia
- il sito di Trenitalia
- i rapporti tra Trenitalia e le agenzie di viaggi

##### OBIETTIVI OPERATIVI

- Conoscere i principali simboli e segni convenzionali relativi ai servizi ferroviari

##### OBIETTIVI APPLICATIVI

- saper utilizzare l'Orario ufficiale per scegliere correttamente i treni adatti alle varie esigenze
- saper utilizzare l'Orario ufficiale per la costruzione di itinerari
- saper tariffare correttamente un tragitto ferroviario
- essere in grado di cercare orari e tariffe utilizzando il sito Internet di Trenitalia

#### U.D.3: La biglietteria nazionale ed internazionale

##### OBIETTIVI DI CONOSCENZA

- formazione dei prezzi di trasporto
- il biglietto
- le categorie di tariffe
- le offerte commerciali e i programmi di fidelizzazione
- il trasporto ferroviario internazionale
- le principali offerte del trasporto internazionale

##### OBIETTIVI OPERATIVI

- conoscere la struttura tariffaria di Trenitalia
- conoscere le principali norme che regolano la biglietteria ferroviaria

### **MODULO 5: TRASPORTO AEREO E ALTRI TRASPORTI**

#### Obiettivi didattici generali:

- cogliere le problematiche attuali del trasporto aereo e delle varie tipologie di trasporto

periodo di attuazione: aprile

#### metodologia e strumenti utilizzati:

lezione frontale, lavori di gruppo, articoli, libro di testo.

## U.D. 1: Il Trasporto aereo

### OBIETTIVI DI CONOSCENZA

- il trasporto aereo e la sua evoluzione

### OBIETTIVI OPERATIVI

- capire l'importanza del trasporto aereo
- comprendere gli aspetti positivi e negativi della deregulation

## U.D.2: Gli altri trasporti

### OBIETTIVI DI CONOSCENZA

- il trasporto marittimo
- le crociere
- il trasporto stradale e il turismo

### OBIETTIVI OPERATIVI

- comprendere la trasformazione che ha interessato il trasporto via acqua
- cogliere le caratteristiche del prodotto crociera
- comprendere il rapporto tra turismo e trasporto su strada

## **MODULO 6: ATTIVITA' DI PRODUZIONE DELLE AGENZIE DI VIAGGIO**

Tale modulo è trasversale, in quanto viene realizzato man mano durante lo svolgimento dei moduli sopra elencati; a fine anno si procede ad assemblare il tutto permettendo così la creazione di viaggi curando tutti i vari aspetti: dalla realizzazione del tour o soggiorno, alla prenotazione dello stesso, alla vendita della biglietteria necessaria, ecc..

In particolare si cureranno i seguenti argomenti:

- la vendita di viaggi da catalogo
- l'organizzazione di viaggi su misura
- la produzione di servizi turistici isolati

Torino, 27 ottobre 2009

L' insegnante  
Valeria Giambanco

