

# **TECNICHE PROFESSIONALI DEI SERVIZI COMMERCIALI**

## **Classe 4<sup>^</sup> Indirizzo Servizi Commerciali - ambito Turistico**

**Testi in adozione:** Bertoglio Rascioni “Tecniche professionali dei servizi commerciali 2” Ed. Tramontana.

Anna Borra “ Tecniche professionali dei servizi commerciali TURISMO” Ed. Tramontana.

**Ripasso:** commento della definizione di azienda: caratteristiche, particolarità e aspetti organizzativi.

Fatti aziendali e loro implicazioni nell'ambito della gestione economica e patrimoniale, ripasso delle regole di registrazione in partita doppia.

Il patrimonio aziendale la classificazione dei costi, il rischio di impresa.

### **Modulo 1: Organizzazione del sistema aziendale**

#### **1. L'azienda e la sua organizzazione**

- Il vantaggio competitivo e le funzioni aziendali, tecniche di differenziazione: prezzi e prodotto.
- I soggetti aziendali.

### **Modulo 2: Le fonti di finanziamento dell'impresa**

#### **1. La struttura finanziaria e le fonti di finanziamento dell'impresa**

- Il fabbisogno di risorse finanziarie dell'impresa
- Le fonti di finanziamento dell'impresa
- La struttura finanziaria dell'impresa, le relazioni tra fonti ed impieghi.

#### **2. I finanziamenti di capitale proprio**

- I conferimenti dei soci nelle società di persone, costituzione di s.n.c.
- Costi di start-up
- La parcella del dottore commercialista
- Gli aumenti di capitale sociale nelle società di persone
- La costituzione delle società di capitali: s.p.a.
- Caratteristiche delle azioni e loro definizione, azioni privilegiate e di risparmio, i diversi valori delle azioni
- Modalità di costituzione delle s.p.a
- Gli aumenti di capitale nelle società di capitali. Gratuiti e a pagamento
- Il diritto di opzione: cenni.

#### **3. L'autofinanziamento**

- La destinazione dell'utile di esercizio nelle società di persone
- La destinazione dell'utile di esercizio nelle società di capitali
- Cenni alla tassazione dei dividendi
- La copertura della perdita di esercizio.

#### **4. I finanziamenti di capitale di debito: prestiti bancari**

- Il capitale di debito
- La banca e le sue funzioni
- I finanziamenti bancari a breve termine
- Smobilizzo crediti commerciali: lo sconto cambiario.
- I finanziamenti bancari a medio lungo termine: i mutui ipotecari: accensione, pagamento interessi, rimborso, e scritture relative all'intera gestione del prestito.

- Leasing: caratteristiche delle diverse tipologie di contratti utilizzabili e rilevazioni contabili dell'intera gestione del contratto.
- Finanziamenti pubblici: cenni.

### **5. I Prestiti Obbligazionari**

- Le obbligazioni, caratteristiche generali, obbligazioni ordinarie e convertibili a confronto.
- L'emissione del prestito obbligazionario e relative scritture in p.d.
- La liquidazione e il pagamento degli interessi
- Il rimborso del prestito e relative scritture in p.d..

## **Modulo 3: La gestione dei processi d'acquisto, logistica, produzione e vendita**

### **1. La gestione dei processi di acquisto**

1. Il volume degli acquisti: programmazione degli acquisti
2. Livello di riordino: cenni
3. Il Just in time
4. La scelta dei fornitori
5. L'acquisto dei fattori produttivi *a breve ciclo* di utilizzo e loro regolamento
6. L'acquisto di fattori produttivi *a medio lungo* ciclo di utilizzo e loro regolamento.

### **2. La logistica e la gestione del magazzino:**

- Il magazzino e la sua organizzazione: cenni.

### **3. La gestione e il controllo della produzione:**

- La ricerca ed il controllo della qualità

### **4. La gestione del processo delle vendite**

- Il sistema informativo delle vendite
- Le vendite e il loro regolamento.
- La dismissione dei fattori produttivi a medio lungo termine.

## **Modulo 4: La comunicazione e il marketing**

- L'analisi di marketing. Il ciclo di vita di un prodotto
- La soddisfazione dei clienti
- La fidelizzazione del cliente
- Le leve del marketing mix
- Il prodotto
- Il prezzo
- La distribuzione
- L'E commerce.

## **Modulo 5: La gestione del personale**

### **1. La gestione aziendale delle risorse umane**

- Il curriculum vitae
- La remunerazione del personale
- La valorizzazione del personale dipendente.

### **2. L'amministrazione del personale dipendente**

- Il sistema informativo del personale
- Gli elementi della retribuzione: aspetto puramente teorico
- Le assicurazioni obbligatorie
- L'Inps, l'Inail: elementi caratteristici essenziali

## **AMBITO APPROFONDIMENTO TURISTICO:**

**Ripasso elementi essenziali del programma di terza:** tecniche di fidelizzazione del cliente, contratti con i fornitori, destagionalizzazione dei ricavi. Vantaggio competitivo: tecniche di differenziazione: prezzi e prodotto.

### **UNITÀ UNO**

#### ***1. Turismo effetti generali e particolarità delle imprese***

- Elementi normativi: ripasso
- Ruolo e tipologie delle imprese turistiche: ripasso
- Le imprese ristorative
- Le imprese di viaggio: ripasso.

### **UNITA' DUE**

#### ***1. Attività gestionali, prenotazioni ed emissione di documenti di settore***

- Ripasso fino a pag. 52
- Documenti relativi alla prenotazione e alla vendita dei servizi turistici di un albergo
- Fasi del ciclo cliente
- L'iva nel settore turistico, ad *esclusione* dell'art. 74-ter Dpr 633/1972.

### **UNITA' TRE**

#### ***1. Aspetti contabili delle imprese turistiche***

- La registrazione contabile delle operazioni di gestione delle agenzie di viaggio
- Prenotazione di un soggiorno alberghiero individuale

#### ***4. Patrimonio, reddito e bilancio***

- Il patrimonio aziendale
- Il patrimonio di un tour operator
- Il patrimonio di una agenzia di viaggio
- Il patrimonio di un'impresa ricettiva
- Il reddito di esercizio
- Costi e ricavi tipici di una agenzia di viaggio, di un tour operator, di una struttura ricettiva.

### **UNITA' QUATTRO**

#### ***1. Micromarketing e macromarketing***

- Vocazione turistica del territorio Italiano
- Marketing turistico, pubblico, integrato.
- Strategie di marketing e tecniche della comunicazione pubblicitaria.
- Analisi dei costi
- Metodologie per la determinazione del prezzo.
- Analisi della redditività aziendale: cenni.
- Yield Management.

### **ATTIVITA' DI LABORATORIO IN COMPRESENZA**

**Ripasso** elementi essenziali del programma svolto negli anni scolastici scorsi.

1. Analisi della struttura finanziaria di una impresa, costruzione di schemi di situazione patrimoniale, indici di composizione e relativo grafico – Spiegazione delle parti di un grafico – la scheda progettazione. Confronto di grafici di stile diverso.
2. Riparto dell'utile di esercizio e relativi grafici – Utilizzo del riferimento assoluto nelle celle e del valore %.
3. Aumenti di capitale sociale: rapporti di composizione pre e post aumento, e grafici relativi.
4. Creazione di conti di mastro attraverso il software Excel.
5. Creazione di fogli di lavoro di libro giornale attraverso il software Excel: utilizzare gli stili cella negli schemi creati. Utilizzo di funzioni SOMMA.
6. Operazioni di gestione aziendale e rilevazioni in partita doppia.
7. Costituzione s.n.c, e s.p.a, costruzione dell'inventario di costituzione, tabelle per la suddivisione in percentuale del capitale sociale tra i soci, costruzione di un grafico rappresentativo, scritture in partita doppia, con utilizzo del software Excel.
8. La parcella del Dottore commercialista su Excel con utilizzo della funzione SE
9. Il Curriculum vitae su Europass e sua compilazione. Salvarlo, riaprirlo, modificarlo. Il formato XLM.
10. Relazione Expo 2015. Utilizzo del WEB per la ricerca di materiali: download ed archiviazione in cartelle. L'impaginazione con Word: creazione del sommario, impaginazione degli argomenti e delle immagini.
11. Sviluppo di una fattura dinamica: creazione di Data Base, convalidazione dati, interazione tra fogli di lavoro. Utilizzo della funzione CERCA.VERT – SE – SE(O(E).