

TECNICHE PROFESSIONALI DEI SERVIZI COMMERCIALI

Classe 5^ Indirizzo Servizi Commerciali - ambito Turistico

Testo in adozione: “*Tecniche professionali dei servizi commerciali per il quinto anno*” di Bertoglio&Rascioni, ed. Tramontana.

Approfondimento turistico: “*Tecniche professionali dei servizi commerciali TURISMO per il quinto anno*” di Giorgio Campagna e Vito Loconsole, ed. Tramontana, modulo 1,2. il modulo 3 è stato sviluppato in accordo con la docente di tecnica delle comunicazioni.

Argomenti svolti

- **Ripasso dei contenuti fondamentali** dell'anno precedente:
Ripasso e completamento dei contenuti fondamentali dell'anno precedente con particolare riferimento alle scritture di assestamento, cenni teorici legati all'utilità e alle motivazioni della chiusura ed riapertura di conti.
- **Il Bilancio d'esercizio** quale principale prodotto del sistema informativo: relazione fra Bilancio e contabilità; principi contabili e criteri di valutazione ed esclusione dei principi contabili internazionali.; struttura e contenuto dello Stato Patrimoniale e del Conto Economico; contenuto della Nota Integrativa; il Bilancio in forma abbreviata.
- **Le imposte** dirette a carico dell'impresa: caratteri generali del sistema tributario italiano; caratteri generali dell'IVA, dell'IRPEF, dell'IRES, cenni all'IRAP. La determinazione del reddito fiscale: svalutazione fiscale dei crediti; valutazione fiscale delle rimanenze; ammortamenti fiscali; trattamento fiscale delle plusvalenze patrimoniali; trattamento fiscale dei costi di manutenzione e riparazione; le variazioni fiscali legate al calcolo dell'Ires; il versamento delle imposte e obblighi collegati.
- **Capacità informativa del bilancio:** interpretazione del bilancio e rielaborazioni dello Stato patrimoniale secondo criteri finanziari; del Conto economico a valore aggiunto;
- **Analisi di bilancio:** analisi della gestione finanziaria dell'impresa, attraverso la percentualizzazione dello Stato Patrimoniale riclassificato, ed il calcolo dei margini più significativi.
- **L'analisi dell'aspetto economico** della gestione attraverso il calcolo degli indici più significativi: ROE, ROI, ROS, INCIDENZA DELLA GESTIONE CARATTERISTICA, ROTAZIONE DEGLI IMPIEGHI, INDICE DI INDEBITAMENTO; e relativa capacità informativa.
- **La contabilità gestionale:** importanza e caratteristiche; la classificazione dei costi, l'oggetto del calcolo dei costi. **DAL TESTO DI TURISMO:** analisi e classificazione dei costi di un Tour Operator: sulla base delle quantità prodotte; sulla base dei prodotti a cui si riferiscono; le configurazioni di costo.
- **La determinazione del prezzo di un pacchetto turistico:** il full costing; il direct costing; il Break Even Point.
- La Break Even Analysis, quale elemento utile alla decisioni aziendali.
- Il Make or Buy.
- **La pianificazione, la programmazione e il controllo dell'attività d'azienda:** definizione degli obiettivi; analisi ambientali ed aziendali; definizione di obiettivi e strategie per la redazione di piani; aspetto formale della pianificazione; principi e strumenti per la costruzione di un **Business plan**; piani aziendali: investimenti, economico, patrimoniale, finanziario;

esecuzione dell'impianto, avviamento della gestione e definizione dei caratteri essenziali in riferimento al settore turistico.

- **Il controllo di gestione**, sue caratteristiche e sua utilità all'interno dell'azienda.
- **Pianificazione di nuove imprese turistiche: (tale argomento verrà svolto entro la fine del mese di maggio):** fasi operative: definizione degli indirizzi, definizione dell'impianto; studio di fattibilità.
- **Il Business Plan: (tale argomento verrà svolto entro la fine del mese di maggio):** caratteri generali e tipologie.
- Struttura del budget, i costi standard, fasi di definizione del budget e suoi limiti.
- Il controllo budgetario e cenni all'analisi degli scostamenti.
- Il budget nelle imprese turistiche.
- Il budget economico nelle imprese alberghiere: budget settoriali: presenze, servizi, settore ristorazione, personale.
- Budget nelle a.d.v.: commerciale, finanziario, economico.
- **Mercato turistico territoriale: DAL TESTO DI TURISMO:** il mercato turistico territoriale, l'offerta, la domanda, la concorrenza, le tendenze evolutive di mercato, e la valutazione.
- **La creazione di un pacchetto turistico:** l'ideazione, lo sviluppo, l'analisi dei costi di produzione, la determinazione del prezzo.
- **Marketing e comunicazione:** *sviluppato anche dalla docente di tecniche di comunicazione:* marketing turistico, strategico, operativo e relazionale; la comunicazione.

Attività svolte in Laboratorio

- Utilizzo di un account personale sulla LAN della scuola: registrazione alunni.
- La Relazione: regole di impaginazione di una relazione
- La scheda Riferimenti: creare ed aggiornare un Sommario
- Sviluppo dell'argomento EXPO 2015.
- Il WEB: la ricerca delle informazioni e la metodologia per l'archiviazione dei download.
- Sviluppo dell' esercizio n. 5.24 pag.466 libro di 4^a
- Il piano di ammortamento dei beni strumentali: creare schemi adeguati (I bordi, gli sfondi, l'allineamento esatto dei dati nelle celle)
- Utilizzo delle funzioni: SOMMA – SE - E – O – CERVA.VERT
- Il Curriculum Vitae con il modello EUROPASS dal Web.
- Le parti che compongono il CV; i dati da inserire; come inserire la propria foto; come salvare il CV per poterlo riutilizzare e/o modificare; il formato XML.
- Esercizio sul bilancio civilistico e fiscale, creazione schemi, inserimento dati.
- Come rappresentare i dati graficamente sul bilancio civilistico e fiscale.
- Come gestire la pagina di stampa attraverso la finestra "anteprima di stampa".
- Sviluppo esercizio pag 354 n.1 (bilancio civilistico) Elaborazione e formattazione schemi.
- Elaborazione esercizio pag. 385 (rielaborazione dello Stato Patrimoniale).
- Ideazione del pacchetto turistico: ricerca informazioni in WEB e archiviazione dati.
- L'itinerario turistico: ricerca dati in WEB. Archiviazione dati con excel.
- Creazione di un Report sull'itinerario.
- Utilizzo di Microsoft Publisher per la creazione di una brochure.
- Esercitazioni mirate alla preparazione delle verifiche legate alla seconda prova d'esame.