

Trieste, 12 maggio 2016

Docente: Prof. ROBERTO DECANEVA

**RELAZIONE DEL 15 MAGGIO**  
**A.S. 2015/2016**  
**QUINTA G – INDIRIZZO ITER**

In merito a quanto pianificato, progettato, e attuato durante il corrente anno scolastico; in merito ai Programmi Ministeriali e a quanto delineato dal consiglio di classe e d'Istituto.

La classe è composta da 20 allievi. La frequenza è stata abbastanza costante e il comportamento durante le lezioni è risultato quasi sempre adeguato per quasi tutti gli alunni. La classe ha dimostrato un discreto interesse per la disciplina e la partecipazione alle svariate attività è stata sufficiente. Per ogni singolo alunno è stato attuato un percorso formativo individuale ma comunque legato al resto della classe.

Durante il corrente anno scolastico la classe ha realizzato, singolarmente, un progetto pluridisciplinare, parte in laboratorio di informatica dell'istituto e parte da svolgere a casa, riguardante argomenti scelti dal docente e da ogni singolo discente. Tali progetti verranno illustrati sotto forma di tesina durante la prova orale dell'esame di stato.

In relazione alla programmazione curriculare allegata sono stati conseguiti i seguenti obiettivi in termini di:

**CONOSCENZE**

Al momento della stesura di questa relazione quasi tutti gli allievi hanno raggiunto da sufficienti a buone conoscenze degli argomenti proposti, come da programma allegato; qualche allievo ha conseguito un profitto per il momento ancora insufficiente.

**COMPETENZE E CAPACITA'**

Al momento attuale gran parte degli allievi sono mediamente in grado di:

- sviluppare un argomento esprimendosi in maniera sufficientemente chiara anche se non sempre ben organizzata
- utilizzare un lessico specifico spesso pertinente e coerente, nella forma orale e scritta
- orientarsi sufficientemente nella lettura di un testo scolastico o di una traccia relativa ad argomenti trattati
- mettere in relazione gli argomenti trattati con le conoscenze acquisite in altre discipline
- formulare un motivato giudizio, rapportando le conoscenze apprese con le proprie esperienze del vissuto quotidiano e dell'ambito lavorativo sperimentato negli stage aziendali svolti.
-

## 1. CONTENUTI DISCIPLINARI E TEMPI DI REALIZZAZIONE

<i>Macroargomenti</i>	<i>Ore/Periodi</i>	<i>N°/ tipologia di prova</i>
<b><i>Svolti al 12/5/2016</i></b>		
Scritture contabili di gestione ed assestamento	Settembre - giugno	2 Verifiche scritte/orali
Gestione finanziaria, patrimoniale ed economica	Settembre - Maggio	2 Verifiche scritte/orali
Il marketing e la comunicazione	Ottobre - Maggio	2 Verifiche orali e scritte
Pianificazione e programmazione aziendale Business Idea/Plan - Controllo budgettario	Settembre - maggio	1 Verifica scritta, altre orali
Analisi costi/volumi/risultati e dei tipi di costo	Settembre - Maggio	2 Verifiche orali e scritte
Progetti turistici di viaggi e soggiorni Tesi da discutere all'esame di stato	Settembre - giugno	2 al mese in media Tutto l'anno scolastico
Business plan, budget e ammortamenti	settembre- Giugno	1 verifica orale+1 scritta
Ricerche su Itinerari, viaggi e soggiorni Marketing, strutture ricettive, imprese turistiche	Settembre – maggio 25/1- 13/2/2016	Prove orali/scritte Stage aziendale
<b>TOTALE ORE PERIODO</b>	<b>78</b>	
<b><i>Da svolgere dal 12/5 al 09/6 2016</i></b>		
Business plan e controllo budgettario	Maggio - Giugno	1 verifica orale+1 scritta
Gestione finanziaria, patrimoniale ed economica	Maggio - Giugno	1 verifica orale+1 scritta
Calcolo dei costi di trasporto e soggiorno	Maggio - Giugno	Verifiche orali/scritte
Finanziamenti aziendali interni ed esterni	Maggio - giugno	Verifiche orali/scritte
Risoluzione prove scritte per l'esame di stato	Maggio - giugno	Verifiche orali/scritte
<b>TOTALE ORE PERIODO</b>	<b>12</b>	
<b>TOTALE ORE DELL'ANNO</b>	<b>90</b>	

## 2. METODI

- Lezione frontale informativa con ricostruzione in itinere dei prerequisiti carenti/mancanti
- Proposta d'osservazione sistematica di collegamento tra l'intervento didattico ed il "vissuto" quotidiano
- Proposta di discussione collettiva con coinvolgimento e partecipazione attiva al dialogo didattico, guidata dall'insegnante
- Lettura d'articoli e testi (potenziamento delle capacità di comprensione e lessicale)
- Ricerca personale di approfondimento, in preparazione alla prova d'esame
- Proposta di risoluzione di quesiti (potenziamento e rielaborazione di conoscenze e competenze)
- Realizzazione di schemi e mappe concettuali (potenziamento delle capacità d'analisi e di sintesi)

## 3 - MEZZI

- Libro di testo
- Altri testi scolastici, riviste, quotidiani, etc.
- Schemi, appunti personali, mappe concettuali
- Quaderno
- Fotocopie
- Lavagna
- Conferenze

## 4 - CRITERI E STRUMENTI DI VALUTAZIONE ADOTTATI

Nelle verifiche scritte e orali sono state valutati i seguenti parametri

- conoscenze degli argomenti
- uso controllato e corretto del lessico specifico della disciplina
- quantità e qualità delle informazioni possedute
- capacità di rielaborazione e sintesi espositiva
- chiarezza di esposizione e sequenzialità logica del processo espositivo dei contenuti

Nella valutazione sommativa, è stato considerato l'impegno individuale profuso, la partecipazione all'attività didattica ed al colloquio educativo

## PROVE DI VERIFICA

### Prove scritte:

- Verifiche a risposta breve/media e generalmente aperta, o con risoluzione di problemi economici, o con compilazione di documenti contabili o schemi predefiniti, a punteggio determinato (nel 1° quadrimestre: due); nel 2° quadrimestre: almeno due;

### Prove orali:

- Indagini in itinere con verifiche formative e sommative
- Partecipazione significativa a discussioni collettive
- Verifiche orali, sotto forma di colloqui individuali guidati (almeno due nel primo quadrimestre, più eventuali recuperi dei risultati negativi, al bisogno nel 2° quadrimestre in maniera superiore, se possibile)
- Verifiche orali a recupero dell'insufficienze relative al primo quadrimestre

### *Griglia di valutazione*

VOTI	INDICATORI		
	CONOSCENZA	PRODUZIONE	COMPRENSIONE
1-3	Assenza di contenuti – gravissime lacune	Assenza di produzione – esposizione disorganizzata e lessicalmente scorretta	Mancanza di comprensione delle consegne e di aderenza alla traccia
4	Conoscenza frammentaria con gravi lacune	Esposizione frammentaria con scarsa produzione di un lessico appropriato	Scarsa aderenza alla traccia
5	conoscenza superficiale e incompleta	Esposizione incerta e imprecisa nel lessico specifico	Difficoltà nel mantenere il filo logico del discorso
6	conoscenza dei contenuti di base	Esposizione elementare ma corretta nell'impostazione e nel lessico	Capacità di individuare la richiesta con analisi / sintesi talora difficoltose
7	Discreta conoscenza diffusa in maniera omogenea	Esposizione organizzata con lessico appropriato	Pertinenza alla traccia con discrete capacità di analisi/sintesi
8	Buona conoscenza con approfondimenti	Esposizione fluida e con ricchezza lessicale	Analisi coerente alla richiesta e buona capacità di sintesi
9-10	Conoscenza dettagliata e integrata da spunti anche deduttivi e critici	Esposizione articolata e padronanza del lessico specifico	Precisa analisi della richiesta e aderenza alla traccia puntuale ed efficace

**PROGRAMMA ANNUALE SVOLTO**

Prof. Roberto DECANEVA		Materia: DISCIPLINE TURISTICHE E AZIENDALI	
Classe: 5	Sezione: G	Indirizzo: ITER	A.S. 2015/2016

**PROGRAMMA FINALE SVOLTO AL 10/052016 E DA SVOLGERE FINO AL 08/06/2016**

<b>1. SCHEDA PROFILO DELLA CLASSE</b>	
Livelli di partenza NELLA NORMA	Strumenti utilizzati per la rilevazione: ANALISI DEI CASI E RISOLUZIONE DI PROBLEMI
Esito della rilevazione SI E' RISCONTRATA UNA PREPARAZIONE COMPLESSIVAMENTE SUFFICIENTE. SI EVIDENZIANO CARENZE RELATIVE AI CONTENUTI DEGLI ANNI PRECEDENTI. SI RIPRENDERANNO BREVEMENTE E DI VOLTA IN VOLTA, ALL'INIZIO DI CIASCUN MODULO E/O UNITA' DIDATTICA, I CONCETTI RITENUTI PROPEDEUTICI ALLO SVILUPPO DEI SINGOLI ARGOMENTI DA TRATTARE.	

**2. SCHEDA DEBITI FORMATIVI – NON VI SONO STATI DEBITI**

oooooooooooooooooooooooooooooooooooo

**3. SCHEDA INTERVENTO DI RECUPERO DELLE CONOSCENZE E DI POTENZIAMENTO DELLE ABILITA'**

MODULO SPECIFICO /

Obiettivi /

Tempi /

Modalità /

Articolazione della fase d'intervento /

Criteri e strumenti di verifica /

**B. INTENDIMENTI DIDATTICI ED ARTICOLAZIONE MODULARE****4. INTENDIMENTI DIDATTICI****FINALITA'**

- CAPACITA' DI EFFETTUARE SCELTE SIGNIFICATIVE IN SITUAZIONI COMPLESSE
- COSTRUIRE MODELLI, PROGETTI, MAPPE CONCETTUALI
- ELABORARE STRATEGIE, VALUTARE E SCEGLIERE LE ALTERNATIVE MIGLIORI
- SCEGLIERE GLI STRUMENTI OPPORTUNI PER RAGGIUNGERE LO SCOPO PREFISSO

**OBIETTIVI**

- INTERPRETARE PIANI E PROGETTI PER RISOLVERE CASI TURISTICI E RICETTIVI
- INDIVIDUARE LE OPPORTUNITA' DI SVILUPPO DELL'AZIENDA TURISTICA E RICETTIVA
- CREARE EFFICACI MODELLI GESTIONALI IN CAMPO TURISTICO

NELL'AMBITO DEL PERCORSO CURRICOLARE E' INSERITA L'AREA DI PROGETTO CHE SI AVVALE DEL 10% DEL MONTE ORE CURRICOLARE.

#### 4. INTENDIMENTI DIDATTICI

##### PREREQUISITI

- CONOSCENZA DEL SISTEMA TURISTICO ATTUALE E DELLE SUE MUTAZIONI
- NAVIGAZIONE TRA I VARI TIPI DI OPERATORI TURISTICI E TRA LE LORO FUNZIONI
- SAPER INTERAGIRE NEL SISTEMA TURISTICO GLOBALE

##### MODULO N. 1

Tempo:

GESTIONE FINANZIARIA, PATRIMONIALE, ECONOMICA DELLE IMPRESE TURISTICHE

##### OBIETTIVI CARATTERIZZANTI

###### CONOSCENZE:

- PATRIMONIO AZIENDALE E CONTO ECONOMICO, CONTABILITA' IN PARTITA DOPPIA
- AMMORTAMENTO, VALUTAZIONE DELLE IMMOBILIZZAZIONI
- INVENTARIO E SCRITTURE DI ASSESTAMENTO
- FONTI DI FINANZIAMENTO
- LEASING E FACTORING
- SVILUPPO DEL TURISMO: FINANZIAMENTI PUBBLICI E COMUNITARI
- GESTIONE ECONOMICA: COSTI RICAVI E REDDITO
- FISSAZIONE DEL PREZZO DI VENDITA
- ANALISI COSTI – VOLUMI – RISULTATI

###### COMPETENZE:

- GESTIRE E CLASSIFICARE GLI ELEMENTI PATRIMONIALI E REDDITUALI
- GESTIRE PIANI DI AMMORTAMENTO
- CREARE/INTERPRETARE INVENTARI DI COSTITUZIONE, GESTIONE E LIQUIDAZIONE
- PIANIFICARE FINANZIAMENTI IN AMBITO TURISTICO E RICETTIVO
- PADRONEGGIARE ALTERNATIVE FINANZIARIE CON CAPITALE DI TERZI
- ACCEDERE TEMPESTIVAMENTE AI FINANZIAMENTI DEL SETTORE TURISTICO
- GESTIRE CONFIGURAZIONI DI COSTO E LE LORO PROIEZIONI SUI RICAVI
- RICARICHI SUI COSTI E PROIEZIONI SUL REDDITO GLOBALE E D'ESERCIZIO
- SAPER IMPOSTARE PREVISIONI REDDITUALI CON L'ANALISI COSTI/VOLUMI/RISULTATI

##### CONTENUTI

CONTENUTI
<p>U.D.1 – IL PATRIMONIO DELLE IMPRESE TURISTICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ASPETTI QUALITATIVI E QUANTITATIVI DEL PATRIMONIO</li> <li>• AMMORTAMENTO</li> <li>• INVENTARIO</li> </ul> <p>U.D. 2 – LE FONTI DI FINANZIAMENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CAPITALE PROPRIO E DI TERZI</li> <li>• FORME TECNICHE TIPICHE DI FINANZIAMENTO</li> <li>• PRESTITI OBBLIGAZIONARI</li> <li>• MUTUI IPOTECARI</li> </ul> <p>U.D. 3 – FINANZIAMENTI ESTERNI E CESSIONE DEI CREDITI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• IL LEASING</li> </ul> <p>U.D. – 4 – LA GESTIONE ECONOMICA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LA GESTIONE ECONOMICA ORDINARIA E STRAORDINARIA</li> <li>• ANALISI DEI COSTI NELLE IMPRESE TURISTICHE</li> <li>• ANALISI DEI RICAVI NELLE IMPRESE TURISTICHE</li> <li>• VALUTARE IL PREZZO DI VENDITA DEL PRODOTTO TURISTICO</li> <li>• REDDITIVITA' AZIENDALE: ANALISI COSTI-VOLUMI-RISULTATI</li> </ul>

MODULO N. 2	Tempo:
PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE AZIENDALE	ORE

<p>OBIETTIVI CARATTERIZZANTI</p> <p>CONOSCENZE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CONCETTI DI PIANIFICAZIONE, CONTROLLO DI GESTIONE E PROGRAMMAZIONE AZIENDALE</li> <li>• LE FASI DEL PROCESSO DI PIANIFICAZIONE NELLE IMPRESE TURISTICHE</li> <li>• FUNZIONE E STRUTTURA DEL BUDGET</li> <li>• CONTROLLO BUDGETARIO</li> </ul> <p>COMPETENZE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• GESTIRE PIANIFICAZIONE, CONTROLLO DI GESTIONE E PROGRAMMAZIONE AZIENDALE</li> <li>• ELABORARE LE FASI DEL PROCESSO DI PIANIFICAZIONE NELLE IMPRESE TURISTICHE</li> <li>• STRUTTURARE IL BUDGET TURISTICO</li> <li>• ATTIVARE IL CONTROLLO BUDGETARIO E LE OPPORTUNE CORREZIONI</li> </ul>
--

CONTENUTI
-----------

CONTENUTI	
<p>U.D.1 - PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE AZIENDALE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● FASI DEL PROCESSO DI PIANIFICAZIONE</li> <li>● ANALISI AMBIENTALE E REVISIONALE</li> <li>● ANALISI AZIENDALE</li> <li>● DEFINIZIONE DI OBIETTIVI E STRATEGIE, REDAZIONE DI PIANI</li> </ul> <p>U.D. 2 - LA PIANIFICAZIONE DI NUOVE IMPRESE TURISTICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● DEFINIZIONE DEGLI INDIRIZZI</li> <li>● DEFINIZIONE DELL'IMPIANTO</li> <li>● STUDIO DI FATTIBILITA' (BUSINESS PLAN)</li> <li>● ESECUZIONE DELL'IMPIANTO</li> <li>● AVVIAMENTO DELLA GESTIONE</li> </ul> <p>U.D. 3 – IL CONTROLLO BUDGETARIO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● LA STRUTTURA DEL BUDGET</li> <li>● I TIPI DI BUDGET</li> <li>● I COSTI STANDARD</li> <li>● IL CONTROLLO BUDGETARIO</li> </ul>	

MODULO N. 3	Tempo:
IL MARKETING MANAGEMENT E LE TECNICHE DELLA COMUNICAZIONE	ORE

#### OBIETTIVI CARATTERIZZANTI

##### CONOSCENZE:

- DOMANDA E OFFERTA DEL MERCATO TURISTICO
- SEGMENTAZIONE DEL MERCATO TURISTICO
- IL MARKETING MIX
- MICROMARKETING, MACROMARKETING E MARKETING INTEGRATO
- POSIZIONAMENTO DEL PRODOTTO SUL MERCATO
- CICLO DI VITA DEL PRODOTTO E STRATEGIE DI MARKETING
- RICERCHE DI MERCATO
- PIANO DI MARKETING

##### COMPETENZE:

- INDIVIDUARE LE CARATTERISTICHE DELLA DOMANDA E DELL'OFFERTA TURISTICA
- RICONOSCERE I SEGMENTI DEL MERCATO TURISTICO
- INTERPRETARE DATI STATISTICI IN AMBITO TURISTICO
- PIANIFICARE IL MARKETING DI UN'IMPRESA TURISTICA

#### CONTENUTI

<b>CONTENUTI</b>	
<b>U.D.1 – IL MARKETING E IL MERCATO TURISTICO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CARATTERISTICHE DEL MERCATO TURISTICO</li> <li>• LA SEGMENTAZIONE DEL MERCATO</li> <li>• GLI STRUMENTI DEL MICROMARKETING: IL MARKETING MIX</li> <li>• IL MARKETING TURISTICO PUBBLICO (MACROMARKETING)</li> <li>• IL MARKETING INTEGRATO</li> </ul>	
<b>U.D. 2 - LE STRATEGIE DI MARKETING</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• IL POSIZIONAMENTO DEL PRODOTTO</li> <li>• STRATEGIA E CICLO DI VITA DEL PRODOTTO</li> </ul>	
<b>U.D. 3 - LE FONTI INFORMATIVE DEL MARKETING TURISTICO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RICERCHE DI MERCATO</li> <li>• TIPI DI RICERCHE</li> </ul>	
<b>U.D. 4 – IL PIANO DI MARKETING</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ANALISI DELLA SITUAZIONE INTERNA ED ESTERNA</li> <li>• OBIETTIVI, STRATEGIE E PIANI DI AZIONE</li> </ul>	

<b>MODULO N. 4</b> <b>GESTIONE DEL FRONT E DEL BACK OFFICE NELLE IMPRESE TURISTICHE</b>	<b>Tempo:</b> <b>ORE</b>
--	-----------------------------

<p align="center"><b>OBIETTIVI CARATTERIZZANTI</b></p> <p align="center"><b>CONOSCENZE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CARATTERISTICHE DELL'E – COMMERCE</li> <li>• IL WEB MARKETING</li> <li>• LE FASI CHE COMPONGONO IL CICLO CLIENTE IN UN'IMPRESA DI VIAGGI</li> <li>• FASI E PROCEDURE NELL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE DELLE IMPRESE DI VIAGGI</li> </ul> <p align="center"><b>COMPETENZE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NAVIGARE IN RETE NEI SITI TURISTICI</li> <li>• PADRONEGGIARE LA MODULISTICA TURISTICA RELATIVA AL CICLO CLIENTE</li> <li>• PADRONEGGIARE LA MODULISTICA TURISTICA RELATIVA AL BACK OFFICE</li> </ul>
---

<b>CONTENUTI</b>
------------------



#### U.D.1 – LA GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI

- LA DISTRIBUZIONE DEL PRODOTTO TURISTICO ON-LINE
- L'E-COMMERCE NEL SETTORE TURISTICO
- IL WEB MARKETING TURISTICO

#### U.D. 2 – LE OPERAZIONI DI FRONT OFFICE NELLE IMPRESE DI VIAGGI

- IL CONTATTO CON IL CLIENTE: TURISMO ON LINE E ON SITE
- LE PRENOTAZIONI
- LA VENDITA DEI PRODOTTI TURISTICI

#### U.D. 3 - LA OPERAZIONI DI BACK OFFICE NELLE IMPRESE DI VIAGGI

- LA PROGRAMMAZIONE DEL PRODOTTO TURISTICO
- I RAPPORTI TRA ADV, TO E FORNITORI DEI SERVIZI

#### U.D. 4 - IL TURISMO CONGRESSUALE

- IL MERCATO CONGRESSUALE
- L'ORGANIZZAZIONE DI UN CONGRESSO

### **SUSSIDI/STRUMENTI, SPAZI E CRITERI DI VERIFICA**

#### SUSSIDI/STRUMENTI

- LIBRO DI TESTO
- CALCOLATRICE
- APPUNTI
- ARTICOLI TRATTI DALL STAMPA QUOTIDIANA E PERIODICA
- CATALOGHI UTILIZZATI NELLE IMPRESE TURISTICHE
- FONTI GIURIDICHE
- MAPPE CONCETTUALI
- LABORATORIO INFORMATICO

#### SPAZI

- LEZIONE FRONTALE
- LEZIONE DI STIMOLO
- LETTURA GUIDATA DELLE NORME GIURIDICHE
- LAVORO PERSONALE IN CLASSE
- LAVORO DI GRUPPO
- LAVORO DOMESTICO

## STRUMENTI E CRITERI DI VERIFICA DEL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

### METODOLOGIE DIDATTICHE

- PROVE APERTE
- PROVE SEMISTRUTTURATE
- PROVE STRUTTURATE
- ESERCIZI APPLICATIVI
- LEZIONE FRONTALE
- LEZIONE PARTECIPATA PER VERIFICARE LA COMPrensIONE DEI CONCETTI DISCIPLINARI
- LAVORO DI GRUPPO PER L'ACQUISIZIONE E DI CAPACITA' DI SINTESI E DI COMUNICAZIONE
- DIDATTICA BREVE PER LE ATTIVITA' DI RECUPERO E RINFORZO

### CRITERI E STRUMENTI DI VALUTAZIONE

SONO ELEMENTI CHE CONCORRONO ALLA FORMAZIONE DEL VOTO:

- LA CONOSCENZA DELLE TEMATICHE TRATTATE
- L'ACQUISIZIONE DI UNA VISIONE CHIARA E GENERALE DELLA MATERIA
- LA RIELABORAZIONE DELLE NOZIONI USANDO PER LA COMPrensIONE DEI FATTI REALI
- LA CAPACITA' DI EFFETTUARE COLLEGAMENTI TRA I VARI ARGOMENTI
- L'INTERESSE E LA PARTECIPAZIONE AL DIALOGO DIDATTICO
- LA COSTANZA NELLO STUDIO

I CRITERI DI VALUTAZIONE ADOTTATI SONO QUELLI PREVISTI DAL POF

### STRUMENTI DI VALUTAZIONE:

PROVE STRUTTURATE E SEMISTRUTTURATE, ESPOSIZIONE LIBERA, RISOLUZIONE DI PROBLEMI, ANALISI DEI CASI, ALTRE PROVE CHE DOVESSERO ESSERE RISPONDENTI AI CONTENUTI TRATTATI. LE VERIFICHE CONSISTERANNO IN DUE PROVE SCRITTE E DUE PROVE ORALI NEL PRIMO QUADRIMESTRE. NEL SECONDO QUADRIMESTRE VERRANNO FORMALIZZATE TRE PROVE SCRITTE E TRE PROVE ORALI.

*Tema n. 1*

1

In data 15/03/2010 l' Hotel Savoia di Trieste stipula un contratto di pulizia annuale con la PULISPLENDOR S.r.l. di Gorizia per € 48.000,00. I pagamenti verranno effettuati dall'Hotel ogni 3 mesi dalla data di stipula. Calcolare:

- a) i **ricavi** di pulizia del 2010 e del 2011 della Pulisplendor;
- b) i ratei o i risconti, attivi o passivi, al 31/12/2010, nell'ipotesi di **pagamento** trimestrale **posticipato** delle rate.
- c) Si rilevino in partita doppia a giornale le scritture di assestamento al 31/12/2010)
- d)

2

Il **prodotto** è una variabile importante del marketing – mix. Descrivi la fase della **maturità** nel suo ciclo di vita

3

Descrivi brevemente le **fasi del ciclo cliente in una struttura ricettiva**, e tratta più dettagliatamente la fase della **prenotazione**.

4

Un viaggio in Tunisia per 90 persone origina i seguenti costi in euro: Volo A/R 16000, Hotel 61600, Transfer 720, Accompagnatore 1200, altri costi 13000. L'ADV vuole guadagnare il 30% sui costi totali. Calcolare:

- a) il prezzo individuale del viaggio al cliente, arrotondato all'unità di euro superiore; b) il numero dei viaggi che consente all'ADV di raggiungere il punto di pareggio

5

Indicare quali, tra i seguenti, sono costi d'esercizio e quali costi pluriennali, con riferimento ad un Tour Operator: mobili, stipendi, costi di trasporti aerei, costi di stampa cataloghi, ammortamento mobili, automezzi, mutui passivi, crediti vs clienti, fitti passivi, bollette telefoniche, costi per soggiorni alberghieri dei clienti, debiti vs fornitori, assicurazioni sui viaggi, provvigioni alle ADV, software.