

INDICE

Indice	pagina ii
Premessa	pagina x
<u>Capitolo 1 - Il turismo</u>	
1.1 La basi	pagina 1
1.2 Il turista	pagina 2
1.3 Dal turismo ricettivo al tour packaging	pagina 3
1.4 Il prodotto turistico: domanda ed offerta	pagina 4
1.5 Statistiche e curiosità	pagina 6
1.6 Le imprese turistiche	pagina 9
1.7 La risorsa e la destinazione turistica	pagina 11
1.8 Le DMO	pagina 13
<u>Capitolo 2 - Agenzie viaggi e tour operator</u>	
2.1 Introduzione	pagina 15
2.2 Integrazione e associazionismo	pagina 16
2.3 Tipologie di agenzie viaggi	pagina 20
2.4 Le A.d.v.	pagina 21
2.4.1 Diritti e responsabilità	pagina 22
2.4.2 Le fee	pagina 24
2.4.3 Sconti ed acconti	pagina 25

2.5 I tour operator	pagina 25
2.5.1 I contratti	pagina 26
2.5.2 Organizzare viaggi	pagina 30
2.5.3 Legge 206/05	pagina 34
2.5.4 Spese di gestione pratica	pagina 46
2.5.5 Il contratto di viaggio	pagina 46
2.6 Servizi locali	pagina 50

Capitolo 3 - Documenti e dogana

3.1 Documenti di viaggio	pagina 53
3.2 Norme doganali	pagina 56

Capitolo 4 - Tecnica dei trasporti aerei

4.1 Tipologie di aerei	pagina 60
4.2 Convenzioni internazionali	pagina 62
4.3 Organismi internazionali	pagina 65
4.4 Organi di controllo italiani	pagina 67
4.5 In aeroporto	pagina 67
4.6 Normativa del trasporto aereo	pagina 69
4.7 Elementi di tariffazione aerea	pagina 76
4.7.1 Basi di calcolo: NUC e ROE	pagina 77
4.7.2 Codici	pagina 77
4.7.3 Le tariffe	pagina 79
4.7.4 Tipi di viaggio	pagina 80
4.7.5 Costruire e calcolare un routing	pagina 81
4.7.6 Altri metodi tariffari	pagina 83

4.7.7 I documenti di viaggi pagina 83

4.7.8 Sigle IATA pagina 84

Capitolo 5 - Tecnica dei trasporti ferroviari

5.1 Elementi di legislazione pagina 87

5.2 Tipologie di treni e tariffe pagina 87

5.3 Legislazione ferroviaria pagina 89

Capitolo 6 - Tecnica dei trasporti navali

6.1 Nozioni base sulle navi pagina 95

6.2 Introduzione alla legislazione pagina 98

6.2.1 Codice della navigazione pagina 98

6.2.2 Legislazione internazionale pagina 103

Capitolo 7 - Trasporti su strada

7.1 Car rental e bus pagina 104

Capitolo 8 - Aprire un'agenzia viaggi

8.1 I primi passi pagina 107

8.2 La ditta ed il marchio pagina 108

8.3 L'organigramma pagina 111

8.4 I mercati pagina 113

8.5 Adempimenti burocratici pagina 115

8.6 Obblighi e disposizioni di legge pagina 116

8.7 Strumenti di lavoro pagina 118

Capitolo 9 - Legge sulla privacy

9.1 Il regolamento pagina 122

Capitolo 10 - Tecnica alberghiera

10.1 Imprese ricettive pagina 124

10.2 Esercizi alberghieri pagina 125

10.3 Metodi di classificazione pagina 126

10.4 Management contract pagina 127

10.5 Associazionismo pagina 128

10.6 I contratti pagina 130

10.7 Diritti e doveri pagina 133

10.8 La caparra pagina 136

10.9 Altre strutture ricettive pagina 136

10.10 L'agriturismo pagina 142

10.11 La classificazione e le stelle pagina 144

10.12 L'autorizzazione d'esercizio pagina 144

10.13 L'autorizzazione sanitaria pagina 147

10.14 I prezzi pagina 149

10.15 La registrazione delle presenze pagina 149

10.16 Vincolo di destinazione pagina 150

10.17 I settori organizzativi pagina 151

10.18 Regolamento sul fumo pagina 154

10.19 Obblighi e disposizioni di legge pagina 155

Capitolo 11 - Legislazione italiana

11.1 Uno sguardo d'insieme pagina 156

11.2 Legge 135 e relativo DPCM	pagina 162
11.3 Codice riforma del turismo	pagina 167
11.4 Attori dell'amministrazione turistica	pagina 174
11.5 Le professioni turistiche	pagina 175
11.6 Il turismo culturale	pagina 176

Capitolo 12 - Legislazione UE ed internazionale

12.1 Storia dell'Unione Europea	pagina 178
12.2 Istituzioni dell'UE	pagina 181
12.3 I fondi UE	pagina 182
12.4 Politica internazionale sul turismo	pagina 183

Capitolo 13 - Geografia turistica

13.1 Introduzione	pagina 185
13.2 Meridiani e paralleli	pagina 185
13.3 Stagioni e clima	pagina 186
13.4 Sicurezza e sanità	pagina 189
13.5 Scelta delle località turistiche	pagina 193
13.6.1 L'Europa: Portogallo	pagina 193
13.6.2 L'Europa: Spagna	pagina 194
13.6.3 L'Europa: Francia	pagina 204
13.6.4 L'Europa: Belgio	pagina 209
13.6.5 L'Europa: Olanda	pagina 209
13.6.6 L'Europa: UK	pagina 211
13.6.7 L'Europa: Irlanda	pagina 213
13.6.8 L'Europa: Germania	pagina 215

13.6.9 L'Europa: Austria	pagina 218
13.6.10 L'Europa: Croazia	pagina 219
13.6.11 L'Europa: Grecia	pagina 222
13.6.12 L'Europa: Turchia	pagina 227
13.6.13 L'Europa: Cipro	pagina 229
13.6.14 L'Europa: Malta	pagina 231
13.6.15 L'Europa: Russia	pagina 233
13.6.16 L'Europa: e gli altri paesi?	pagina 236
13.6.17 L'Europa: Danimarca	pagina 236
13.6.18 L'Europa: Scandinavia- Norvegia, Svezia e Finlandia	pagina 237
13.6.19 L'Europa: regione del Baltico - (Bielorussia), Lituania, Lettonia, Estonia	pagina 239
13.6.20 L'Europa dell'Est - Polonia, Rep. Ceca, Slovenia, Ungheria, Romania, Ucraina	pagina 241
13.7.1 L'Africa: Egitto	pagina 245
13.7.2 L'Africa: Tunisia	pagina 250
13.7.3 L'Africa: Marocco	pagina 253
13.7.4 L'Africa: Kenya	pagina 256
13.7.5 L'Africa: Tanzania	pagina 259
13.7.6 L'Africa: Uganda	pagina 262
13.7.7 L'Africa: Namibia	pagina 263
13.7.8 L'Africa: Zimbabwe	pagina 264
13.7.9 L'Africa: Zambia	pagina 265
13.7.10 L'Africa: Botswana	pagina 266

13.7.11 L'Africa: Mozambico	pagina 266
13.7.12 L'africa: Rep. del Sud Africa	pagina 268
13.7.13 Le isole d'Africa: Capo Verde	pagina 272
13.7.14 Le isole d'Africa: Mauritius	pagina 273
13.7.15 Le isole d'Africa: Seychelles	pagina 274
13.7.16 Le isole d'Africa: Madagascar	pagina 276
13.8.1 L'Asia: Israele	pagina 278
13.8.2 L'Asia: Siria	pagina 279
13.8.3 L'Asia: Giordania	pagina 282
13.8.4 L'Asia: Emirati Arabi	pagina 285
13.8.5 L'Asia: Oman	pagina 287
13.8.6 L'Asia: Arabia Saudita	pagina 289
13.8.7 L'Asia: Iran	pagina 290
13.8.8 L'Asia: Uzbekistan	pagina 292
13.8.9 L'Asia: Armenia	pagina 293
13.8.10 L'Asia: Georgia	pagina 294
13.8.11 L'Asia: India	pagina 295
13.8.12 L'Asia: Nepal	pagina 300
13.8.13 L'Asia: Sri Lanka	pagina 301
13.8.14 L'Asia: Maldive	pagina 302
13.8.15 L'Asia: Thailandia	pagina 303
13.8.16 L'Asia: Myanmar	pagina 304
13.8.17 L'Asia: Cambogia, Vietnam, Laos	pagina 305
13.8.18 L'Asia: Malesia	pagina 307
13.8.19 L'Asia: Indonesia	pagina 309
13.8.20 L'Asia: Singapore	pagina 310

13.8.21 L'Asia: Cina	pagina 310
13.8.22 L'Asia: Giappone	pagina 312
13.9.1 L'America del Nord: Canada	pagina 314
13.9.2 L'America del Nord: USA	pagina 317
13.9.3 L'America del Nord: Messico	pagina 319
13.9.4 L'America del Nord: Rep. Dominicana e Giamaica	pagina 320
13.9.5 L'America del Nord: Cuba	pagina 322
13.9.6 L'America del Nord: le isole caraibiche	pagina 325
13.10.1 L'America del Sud: Colombia	pagina 327
13.10.2 L'America del Sud: Venezuela	pagina 329
13.10.3 L'America del Sud: Ecuador	pagina 330
13.10.4 L'America del Sud: Perù	pagina 331
13.10.5 L'America del Sud: Brasile	pagina 332
13.10.6 L'America del Sud: Argentina	pagina 335
13.10.7 L'America del Sud: Cile	pagina 337
13.11.1 L'Oceania: Australia	pagina 339
13.11.2 L'Oceania: Nuova Zelanda	pagina 343
13.11.3 L'Oceania: Polinesia	pagina 344
13.11.4 L'Oceania: Fiji	pagina 346

PREMESSA

Nel corso della formazione professionale nel settore turismo si ha modo di sperimentare personalmente problemi e difficoltà, se si decide come futuro campo di vita e di lavoro il turismo, non soltanto il comparto ricettivo ma anche e soprattutto quello del tour operating: si tratta di settori lavorativi molto ermetici e di élite, da dove è difficile poter cogliere pure quei fondamenti che possono essere utili per indirizzare esattamente la direzione del proprio corso di studio e formazione professionale nel turismo, capendo dove si è portati e cosa si desidera davvero fare, senza poi avere ripensamenti o delusioni.

Purtroppo la realtà è questa: chi è desideroso di fare formazione su campo ed apprendere le tecniche ed i segreti del mestiere, si vede lasciato fuori dalla possibilità di essere assunto anche con un pur minimo contratto a progetto, sentendosi dire o leggendo negli annunci la solita dicitura “si richiede esperienza di almeno x anni”. Forse chiedere di essere assunto come apprendista (detto anche stagista) può essere un’ottima soluzione, almeno per stare in contatto diretto con gente che ha alle spalle anni di esperienza e poter iniziare a mettere le “mani in pasta”: questo in teoria sarebbe vero, se non fosse che non sempre questi benedetti stages sono ciò che ci si attenderebbe, riducendosi spesso a mansioni assolutamente marginali che poco offrono alla fame di sapere di chi farebbe qualunque cosa per capire per esempio come usare quel sistema di prenotazione aerea usato nelle agenzie viaggi dal nome quasi mistico di Sabre o quello più... musicale di Amadeus.

Questo testo, assieme agli altri della collana, vogliono offrire allora, a tutti coloro che desiderano davvero entrare a pieno titolo in questo meraviglioso mondo, la possibilità di acquisire ed imparare tutto ciò che bisogna sapere e sapere fare nella teoria e soprattutto nella pratica del banco di lavoro, che sia quello di un’agenzia viaggi o il bancone della reception di un grande albergo, ottenendo davvero quel bagaglio di nozioni e conoscenze che non sempre si è in grado di avere e che nel mondo del lavoro sono richieste a prescindere; anche considerando il fatto che i

vari manuali di formazione turistica, per esperienza personale diretta degli autori di questa collana, non raggiungono affatto il livello di preparazione nelle varie materie così come invece è richiesto dagli esami di abilitazione alle professioni turistiche, correndo quindi il rischio di avere delle pesanti lacune non considerate come dovuto e rischiare di compromettere la riuscita dell'esame stesso. Per questo i testi di questa collana sono assolutamente consigliati per la preparazione agli esami di abilitazione alla professione di Direttore Tecnico di agenzia di viaggi e turismo, guida turistica ed accompagnatore turistico.

In questo testo "Professione adv" si analizzano e si spiegano nel dettaglio tutte le varie realtà di cui si compone il mondo del turismo, i meccanismi che le regolano e le tecniche da usare per sapere lavorare bene senza lasciare nulla al caso.

Perché conoscere il mondo del turismo? E perché studiarlo in forma tecnica? Queste sono le prime domande che ci si pone quando magari in una libreria si vedono tanti volumi dalle più colorate copertine riguardo questo tema.

Prima di tutto una considerazione va fatta: l'uomo per sua natura è un viaggiatore, da secoli ha viaggiato nelle più disparate maniere e per i più disparati motivi ed ancora oggi, anzi a maggior ragione oggi grazie alle moderne possibilità di trasporto, l'uomo resta sempre e comunque un viaggiatore.

Se hai scelto questo testo "Professione adv" vuol dire che vuoi conoscere il turismo nelle sue varie forme, capire gli attori che operano nel settore, apprendere le varie regolamentazioni riguardo i trasporti e il pacchetti turistici sia nell'ottica dell'operatore turistico e soprattutto nell'ottica del consumatore così da poter offrire un'idonea e precisa assistenza nei casi (capitano spesso) di mancata esecuzione o errata esecuzione di uno o più servizi.