

Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca

ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE

Indirizzo: IP07 – SERVIZI PER L'ENOGAS.MIA E OSPIT.A' ALBERG.RA

ARTICOLAZIONE ACCOGLIENZA TURISTICA

Tema di: DIRITTO TECN.E AMM.VE STRUT.RA RICET.VA

ESEMPIO PROVA

Il candidato svolga la prima parte della prova e risponda a due tra i quesiti proposti nella seconda parte.

PRIMA PARTE

Per inquadrare il caso aziendale, vengono sottoposti alla considerazione del candidato alcuni testi introduttivi.

DOCUMENTO I

Nel 2013 il 70% dei cittadini europei ha fatto almeno un pernottamento fuori del luogo di residenza

Soltanto l'11% dei cittadini prevede di non lasciare le mura domestiche nel 2014 a causa della situazione economica attuale. Quattro cittadini europei su dieci intendono trascorrere le loro vacanze principali nel loro paese (la maggioranza delle persone in Grecia, Croazia, Italia e Bulgaria). Tre su dieci nel 2014 intendono fare le loro vacanze principali nell'UE, e più di quattro su dieci intendono fare almeno uno dei loro viaggi nell'UE. Un quarto prevede di recarsi in un paese non UE (24%), ma soltanto il 16% farà le vacanze principali fuori dell'UE.

Altri aspetti evidenziati nell'indagine Eurobarometro:

- Nel 2013 il **70% dei cittadini europei ha viaggiato** per motivi personali o professionali effettuando **almeno un pernottamento**. Se si esaminano i viaggi fatti per motivi personali nel 2013 la maggior parte delle persone è stata assente per un periodo di 4 – 13 notti consecutive (57%). In grande misura questo schema è riecheggiato nelle previsioni per il 2014.
- I cittadini europei preferiscono **posti assoluti e la vita da spiaggia** (46%).
- La stessa percentuale di rispondenti menziona gli **aspetti naturali** di un luogo determinato quale motivo principale per pensare di ritornare nella stessa destinazione turistica.
- **Le cinque principali destinazioni turistiche dell'UE rimangono invariate dal 2012**. Spagna (15%, +5), Francia (11%, +3), Italia (10%, +2), Germania (7%, +2) e Austria (6%, +2) continuano ad essere le destinazioni di vacanza più popolari, ed hanno registrato tutte un aumento a partire dal 2012. I rispondenti in Grecia, Croazia, Italia e Bulgaria sono quelli che, con maggiore probabilità, **faranno le vacanze nel loro paese**, mentre i rispondenti in Lussemburgo e in Belgio sono quelli che più probabilmente si recheranno in un altro paese dell'UE. I progetti dei rispondenti per il 2014 rassomigliano da vicino a quelli per il 2013.

- **I turisti in Europa si sentono sicuri e sono estremamente soddisfatti.** I rispondenti hanno espresso un livello elevato di soddisfazione in relazione alla maggior parte degli aspetti delle loro vacanze del 2013. La maggioranza dei rispondenti era soddisfatta della sicurezza (95%) e della qualità (95%) della sistemazione.

L'impatto dell'attuale situazione economica non è marcato, ma le motivazioni d'ordine finanziario si fanno sentire.

(Fonte: Eurobarometro, Commissione Europea, Comunicato Stampa, Bruxelles 13 febbraio 2014)

DOCUMENTO II

LE 10 REGOLE D'ORO DEL "TURISTA SOSTENIBILE"

1. Ricercare strutture ricettive impegnate nella diminuzione dell'impatto sull'ambiente
2. Selezionare tour operator coscienti dell'impatto ambientale del turismo
3. Preferire mezzi di trasporto meno inquinanti per raggiungere la località della vacanza
4. Utilizzare durante la vacanza mezzi di trasporto collettivi ed ecologici come la bicicletta
5. Produrre meno rifiuti e contribuire alla loro raccolta differenziata
6. Ridurre i consumi di acqua
7. Contenere il consumo di energia
8. Privilegiare l'acquisto di prodotti di artigianato locale e delle specialità gastronomiche locali
9. Adoperarsi attivamente per il rispetto dell'ambiente nelle località visitate
10. Proporre consigli e suggerimenti per il miglioramento ambientale dei luoghi di vacanza

(Fonte: Provincia di Rimini - Progetto Life Ambiente "Strategie e strumenti per un turismo sostenibile nelle aree costiere del Mediterraneo")

Il candidato consideri che la conoscenza delle risorse turistiche della propria Regione e delle relative normative è di fondamentale importanza per la progettazione di una nuova struttura ricettiva.

Il candidato sviluppi un'idea imprenditoriale riguardante l'apertura di una nuova struttura ricettiva di piccole/medie dimensioni, in un sistema turistico locale/tematico della propria Regione e rivolta ad un target di clientela medio/alto con una forte sensibilità verso le tematiche ambientali, culturali ed enogastronomiche.

Il candidato elabori la trattazione, svolgendo i seguenti punti:

- descrizione dell'idea imprenditoriale con evidenziazione dei caratteri di innovatività, anche dal punto di vista strutturale;
- analisi dell'ambiente esterno con rilevazione delle opportunità e delle criticità;
- analisi dell'ambiente interno, evidenziando punti di forza e di debolezza dell'impresa;
- individuazione degli obiettivi strategici;
- redazione del preventivo tecnico e di quello finanziario per avviare l'attività;
- elaborazione del piano economico e patrimoniale dei primi due anni.

SECONDA PARTE

Il candidato svolga due quesiti tra i seguenti, a sua scelta

- 1) Fondamentale nella costruzione di un "business plan" è la capacità del titolare dell'impresa alberghiera di stipulare accordi con soggetti pubblici e/o privati. Il candidato lo spieghi fornendo una esemplificazione.
- 2) Il candidato spieghi il significato del "marketing mix" e si soffermi su due leve, chiarendo le motivazioni della loro validità per il successo dell'attività turistico-alberghiera.
- 3) Il candidato faccia riferimento ad almeno due disposizioni della normativa del settore turistico di carattere regionale o comunitario o mondiale, le spieghi e motivi le ragioni della sua scelta.
- 4) Il candidato riferisca le caratteristiche del contratto di vendita di un pacchetto turistico nell'ambito dell'organizzazione di un viaggio.

Durata massima della prova: 6 ore.

È consentito l'uso di manuali tecnici e di calcolatrici non programmabili.