



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

M504 – ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE

Indirizzo: IP07 – SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA
ARTICOLAZIONE "ACCOGLIENZA TURISTICA"

Tema di: DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA RICETTIVA

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

IL TURISMO, RISORSA PER LO SVILUPPO DELL'ITALIA
Realizzazione di nuovi prodotti

PRIMA PARTE

Il turismo è riconosciuto dagli operatori della Cultura, dell'Economia e dell'Enogastronomia come il volano strategico dello sviluppo del nostro Paese: una risorsa preziosa che necessita di tutela, conservazione e valorizzazione. In questo contesto si è aperto un ampio dibattito sul turismo sostenibile e responsabile e sul forte intreccio che esso ha con il progresso culturale dell'Italia. In proposito, le normative delle Regioni hanno dato un rilevante contributo.

L'EXPO 2015, con la centralità del tema "Nutrire il Pianeta, Energia per la Vita", offre l'occasione per progettare un pacchetto turistico – tutto compreso – per fare conoscere percorsi enogastronomici, artistici e culturali della propria Regione.

Il candidato elabori un prodotto turistico per la propria Regione da proporre ai visitatori dell'Esposizione Universale, sviluppando le leve del "marketing mix":

- la tipologia del prodotto;
- la determinazione del prezzo, tenendo conto dei servizi offerti;
- la comunicazione nei suoi diversi aspetti;
- la distribuzione;
- le figure professionali.

È data facoltà al candidato di svolgere l'argomento facendo riferimento anche ai documenti e alle tabelle di seguito riportati.



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

M504 – ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE

Indirizzo: IP07 – SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA
ARTICOLAZIONE "ACCOGLIENZA TURISTICA"

Tema di: DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA RICETTIVA

DOCUMENTO I

CARTA PER UN TURISMO SOSTENIBILE
Conferenza Mondiale sul Turismo Sostenibile
Lanzarote (Isole Canarie, Spagna) 27/28 aprile 1995

Articolo 5

“La conservazione, la protezione e la consapevolezza del valore delle nostre risorse naturali e culturali costituiscono un'area privilegiata per la cooperazione. Questo approccio implica il fatto che tutti i responsabili del settore debbano affrontare una vera e propria sfida, quella dell'innovazione culturale e professionale, e debbano inoltre assumersi il grande impegno di creare piani di intervento integrati e strumenti adeguati per la gestione [...]”

(Fonte: WWF Nature, Natura e Turismo responsabile)

DOCUMENTO II

Organizzazione Mondiale del Turismo
CODICE MONDIALE DI ETICA DEL TURISMO (01/10/99)

Il 27 settembre 2012, in occasione della Giornata Mondiale del Turismo, l'Italia ha adottato il Protocollo d'intesa per l'applicazione dei principi del Codice Mondiale di Etica del Turismo. Il documento è stato firmato dal Ministro degli Affari Regionali, il Turismo e lo Sport, dalle Regioni e dalle Associazioni di categoria Confturismo, Federturismo, Assoturismo, Fitus e AITR.

Articolo 3

Il turismo quale fattore di sviluppo sostenibile

1. Gli attori del settore turistico si impegneranno nella salvaguardia dell'ambiente e delle risorse naturali, al fine di promuovere una crescita economica sana, costante e sostenibile, tale da soddisfare in modo equo le necessità e le aspirazioni delle generazioni presenti e future.

Articolo 4

Il turismo come fruizione del patrimonio culturale dell'umanità
e sostegno al suo arricchimento

1. Le politiche e le attività turistiche verranno condotte nel rispetto del patrimonio artistico, archeologico e culturale e saranno tese a proteggerlo e a tramandarlo alle generazioni future; un'attenzione particolare sarà accordata alla conservazione e valorizzazione di monumenti, santuari e musei e ai siti archeologici e storici, che saranno aperti alle visite turistiche nel modo più ampio possibile [...].

4. L'attività turistica sarà pianificata in modo tale da consentire ai prodotti culturali ed artigianali tradizionali ed alle attività folcloristiche di sopravvivere e prosperare [...].

(Fonte: Osservatorio Nazionale del Turismo)



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

M504 – ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE

Indirizzo: IP07 – SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA
ARTICOLAZIONE "ACCOGLIENZA TURISTICA"

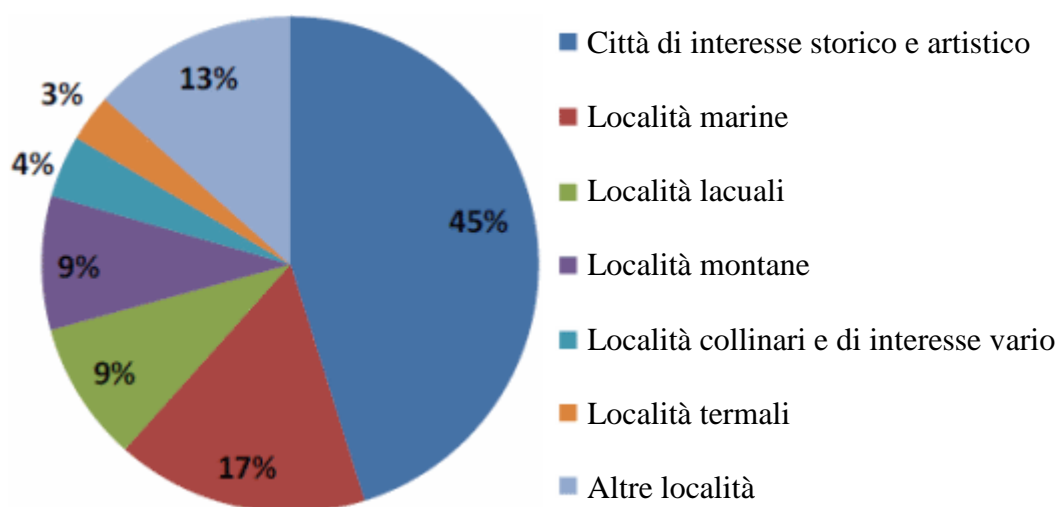
Tema di: DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA RICETTIVA

Arrivi e presenze internazionali in Italia

Anno	Arrivi	Presenze	Permanenza media	Variazione % arrivi	Variazione % presenze
2008	41.796.724	161.797.434	3,9	-2,5	-1,0
2009	41.124.722	159.493.866	3,9	-1,6	-1,4
2010	43.794.338	165.202.498	3,8	6,5	3,6
2011	47.460.809	176.474.062	3,7	8,4	6,8
2012	48.738.575	180.594.988	3,7	2,7	2,3
2013*	50.263.236	184.793.382	3,7	3,1	2,3
gen-set 2014*	42.589.596	160.290.536	3,8	0,1	-0,4

Fonte: Istat; * dati provvisori

Arrivi degli stranieri per tipologia di località





Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

M504 – ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE

Indirizzo: IP07 – SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA
ARTICOLAZIONE "ACCOGLIENZA TURISTICA"

Tema di: DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA RICETTIVA

Arrivi degli stranieri nelle regioni italiane - anno 2013

Regione	Arrivi	Presenze	Permanenza media
Veneto	10.471.016	40.877.288	3,9
Lombardia	6.989.200	19.300.473	2,8
Lazio	6.664.244	20.516.459	3,1
Toscana	6.747.165	23.166.029	3,4
Trentino-Alto Adige	5.299.763	26.039.520	4,9
Emilia-Romagna	2.504.803	9.838.480	3,9
Campania	1.876.610	8.115.338	4,3
Sicilia	2.003.018	7.148.069	3,6
Piemonte	1.490.737	5.054.548	3,4
Liguria	1.685.872	5.230.950	3,1
Friuli-Venezia Giulia	1.027.529	4.141.763	4,0
Sardegna	1.002.046	4.908.201	4,9
Umbria	633.083	2.072.217	3,3
Puglia	607.990	2.446.689	4,0
Marche	389.313	1.960.732	5,0
Valle d'Aosta	344.385	1.117.940	3,2
Calabria	254.330	1.663.416	6,5
Abruzzo	188.658	980.193	5,2
Basilicata	70.550	172.223	2,4
Molise	12.924	42.854	3,3
TOTALE	50.263.236	184.793.382	3,7

Fonte: Istat



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

M504 – ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE

Indirizzo: IP07 – SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA
ARTICOLAZIONE "ACCOGLIENZA TURISTICA"

Tema di: DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA RICETTIVA

I principali mercati di provenienza - anno 2013

Paese di origine	2013		Variazioni % 2012/2013		Quota % su totale 2013	
	Arrivi	Presenze	Arrivi	Presenze	Arrivi	Presenze
Germania	10.329.271	52.224.949	1,3	0,9	20,6	28,3
Stati Uniti	4.542.936	11.726.058	2,3	2,4	9,0	6,3
Francia	3.879.255	11.900.230	4,8	4,7	7,7	6,4
Regno Unito	2.955.262	11.381.729	2,3	2,2	5,9	6,2
Svizzera	2.314.559	9.204.315	7,6	5,4	4,6	5,0
Austria	2.113.848	8.367.288	0,2	-1,6	4,2	4,5
Russia	1.926.911	7.111.178	12,8	15,1	3,8	3,8
Paesi Bassi	1.925.017	11.144.216	-1,8	-1,4	3,8	6,0
Cina	1.850.206	2.829.861	16,8	13,4	3,7	1,5
Spagna	1.614.839	4.465.590	-5,7	-5,0	3,2	2,4
Giappone	1.432.051	2.765.168	-1,2	0,0	2,8	1,5
Belgio	1.136.286	4.879.723	3,0	2,8	2,3	2,6
Polonia	981.351	3.963.625	6,8	5,9	2,0	2,1
Australia	870.857	2.292.708	6,1	6,3	1,7	1,2
Brasile	747.065	1.830.635	-2,4	-1,0	1,5	1,0

Fonte: Istat



Ministero dell' Istruzione, dell' Università e della Ricerca

M504 – ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE

Indirizzo: IP07 – SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA
ARTICOLAZIONE "ACCOGLIENZA TURISTICA"

Tema di: DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA RICETTIVA

SECONDA PARTE

Il candidato svolga due quesiti tra i seguenti, a sua scelta, utilizzando per ciascuno non più di dieci righe.

- 1) Per promuovere e potenziare il turismo risulta fondamentale la certificazione di qualità. Si riportino due esempi, in modo da mostrare la rilevanza che essa ha nell'accoglienza e nell'offerta di servizi al cliente.
- 2) Si forniscano delle proposte per migliorare e innovare il Front office e il Back office, come aree dell'accoglienza turistica e della gestione dell'impresa ricettiva. Il candidato può fare riferimento anche ai saperi acquisiti attraverso contesti lavorativi, ivi compresa l'alternanza Scuola – Lavoro.
- 3) Il candidato riferisca a quali obblighi legislativi debba adempiere l'albergatore nella gestione del ciclo cliente.
- 4) Il candidato spieghi le caratteristiche essenziali del contratto di trasporto di persone o di cose.

Durata massima della prova: 6 ore.

È consentito l'uso del dizionario della lingua italiana.

È consentito l'uso del dizionario bilingue (italiano-lingua del paese di provenienza) per i candidati di madrelingua non italiana.

Non è consentito lasciare l'Istituto prima che siano trascorse 3 ore dalla dettatura del tema.