



*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.*

**PRIMA PARTE**

**ANALISI e SOLUZIONE di problematiche  
della propria AREA PROFESSIONALE  
CASO AZIENDALE**

Per inquadrare il caso aziendale che ti viene proposto, vengono sottoposti alla tua considerazione alcuni testi introduttivi.

**Manifesto per la Promozione del Turismo Accessibile**

In attuazione dell'art 30 della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità  
ratificata con Legge n. 18 del 24/2/09

1. La persona nella sua accezione più completa, con i suoi specifici bisogni derivanti da condizioni personali e di salute (ad esempio: disabilità motorie, sensoriali, intellettive, intolleranze alimentari, ecc.) è un cittadino ed un cliente che ha diritto a fruire dell'offerta turistica in modo completo e in autonomia, ricevendo servizi adeguati e commisurati a un giusto rapporto qualità prezzo.
2. L'accessibilità comporta il coinvolgimento di tutta la filiera turistica a livello nazionale e locale, a partire da:
  - a. il sistema dei trasporti;
  - b. la ricettività;
  - c. la ristorazione;
  - d. la cultura, il tempo libero e lo sport...
6. E' necessario promuovere una comunicazione positiva, che eviti l'uso di termini discriminanti ...
7. Poiché l'accessibilità riguarda non solo aspetti strutturali e infrastrutturali, ma anche i servizi offerti ai turisti, occorre promuovere la qualità dell'accoglienza per tutti ...

(Fonte: Ministero 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

**Alcune considerazioni relative al Manifesto proposte al candidato:**

- Il turismo accessibile consiste nel permettere a tutti di godere di un'esperienza turistica.
- In base alle stime dell'ONU, nel mondo vivono circa 650 milioni di persone disabili. Se si contano anche i loro familiari, ciò significa che circa 2 miliardi di persone, vale a dire quasi un terzo della popolazione mondiale, sono direttamente interessate dal problema della disabilità.
- Molte persone hanno esigenze di accesso, a prescindere dal fatto che siano dovute o meno a una disabilità. Ad esempio, le persone più anziane, con difficoltà nella mobilità autonoma o quelle con ausili per la deambulazione, hanno esigenze di accesso che possono diventare serie limitazioni.
- La popolazione europea sta invecchiando: entro il 2050 il numero degli over 65 si sarà triplicato rispetto al 2003, mentre quello degli ultraottantenni sarà cinque volte superiore al livello attuale.

Rendere i servizi turistici più accessibili è una responsabilità sociale, ma anche un valido motivo commerciale per promuovere la competitività del turismo in Europa.

(Fonte: ec.europa.eu)

**Dopo aver esaminato i testi sopra riportati, si consideri il seguente “CASO AZIENDALE”.**

Tre soci si propongono di prendere in locazione e ristrutturare uno stabile dove svolgere attività ricettiva in una località della propria regione.

Dispongono di esperienza professionale, poiché hanno svolto mansioni di responsabilità gestionale in diverse strutture turistiche e ora hanno come obiettivo quello di offrire un servizio che sia particolarmente attento ad una clientela esigente nella fruizione del servizio turistico.

**Il candidato presenti l'idea imprenditoriale e lo studio di fattibilità, sviluppando i seguenti punti:**

- analisi dell'ambiente esterno, facendo riferimento ad un sistema turistico locale o tematico della propria Regione (caratteristiche naturalistiche, artistiche, culturali, enogastronomiche...), rilevando i fattori di attrattività, le caratteristiche della domanda e quelle dell'offerta già esistente;
- analisi dell'impresa: target di clientela, tipo di servizio, dimensioni e localizzazione, personale e management, indicando i punti di forza e di debolezza;
- definizione degli obiettivi strategici;
- determinazione del fabbisogno finanziario iniziale in relazione agli investimenti per avviare l'attività, considerando anche le eventuali opportunità di prestiti agevolati;
- piano economico alla fine del primo anno;
- piano patrimoniale alla fine del primo anno.



*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) Programmazione e pianificazione sono concetti fondamentali della gestione di una impresa. Si illustrino gli aspetti comuni e differenti.
- 2) Nella gestione del business plan hanno importanza i rapporti che vengono instaurati con enti pubblici e privati. Fornisci qualche esemplificazione con la relativa motivazione.
- 3) Spiega, attraverso una esemplificazione, come proporresti un prodotto turistico utilizzando le tecniche del web marketing.
- 4) Descrivi gli elementi fondamentali del ciclo di vita del prodotto nel marketing, facendo riferimento, se lo ritieni opportuno, ai saperi acquisiti anche attraverso contesti lavorativi, ivi compresa l'alternanza Scuola – Lavoro.

---

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.