



*Ministero dell' Istruzione, dell' Università e della Ricerca*

**M994 – ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE**

**Indirizzo:** IPC8 – SERVIZI COMMERCIALI

**CURVATURA** TURISMO

**Tema di:** TECNICHE PROFESSIONALI SERVIZI COMMERCIALI

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

**PRIMA PARTE**

Il web marketing nel settore turistico ha disegnato nuovi scenari competitivi e di mercato, oltre alla possibilità di promuovere l'offerta di servizi in modo più efficace.

Il candidato si soffermi sui potenziali fattori di sviluppo del *booking on line* e sul ruolo promozionale che rivestono i siti specializzati, illustrando anche la funzione della singola agenzia di viaggio in un'ottica promozionale dei servizi turistici nell'attuale contesto di riferimento.

**SECONDA PARTE**

- 1) il ruolo dei *metamotori* di ricerca nelle scelte di prenotazione del turista/consumatore;
- 2) gli effetti del booking on line nelle prenotazioni dei mezzi di trasporto ed il fenomeno della *disintermediazione* dell'offerta;
- 3) il valore aggiunto costituito dal fattore umano nelle attività di intermediazione come leva strategica nella determinazione delle scelte del viaggiatore;
- 4) la velocità di prenotazione come fattore competitivo per l'incremento delle vendite rispetto ai canali di distribuzione tradizionali.

---

Durata massima della prova: 6 ore.

Sono consentiti la consultazione del Codice Civile non commentato e l'uso di calcolatrici tascabili non programmabili.

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.