



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

**M504 – ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE**

**Indirizzi:** 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 due tra i quesiti proposti nella seconda parte.*

**PRIMA PARTE**

**Il Web Marketing e l'Accoglienza turistica**

Si sottopongono all'attenzione del candidato due documenti, come introduzione al tema.

Documento n.1

La diffusione di massa di Internet ha impresso una forte accelerazione verso la “società dell'informazione”. Infatti, la costante evoluzione dei mezzi di comunicazione e l'accesso sempre più ampio a questi hanno prodotto profonde innovazioni nella natura del mercato turistico, in particolare nella predisposizione e nella gestione dell'offerta e dei canali distributivi. Anche la domanda si è modificata: siamo di fronte ad una nuova figura di turista, che si mostra esperto nelle tecniche della comunicazione digitalizzata, che sa valutare e confrontare servizi alberghieri qualitativamente diversi e sa utilizzare i dati disponibili in rete per confezionare un prodotto personalizzato. L'esito della competitività dipende oggi in modo evidente dall'utilizzazione della strumentazione informatica: la teoria tradizionale del marketing va rivisitata e aggiornata, ipotizzando una modalità fortemente digitalizzata, il “web marketing”.

Documento n.2

*Il turismo cresce anche nel 2016*

“Clima positivo per il settore turismo alla BIT di Milano, che ha aperto ieri i battenti ... Ha dichiarato l'ad (*sta per: amministratore delegato*) di Fiera Milano Corrado Peraboni: <Per fare sistema nel turismo in Italia dovrebbero essere valorizzati i tratti unitari del nostro Paese, l'enogastronomia, le bellezze naturali e la cultura, per costruire delle proposte di viaggio basate su temi concreti e tangibili>.

Il 2015 è stato un anno positivo, grazie anche all'effetto Expo Milano, e le previsioni per il 2016 sono altrettanto favorevoli (+3,4% gli arrivi in media). [...]

L'Italia è tornata ad attrarre investimenti, oltre un miliardo negli ultimi due anni, da Medio Oriente, Turchia, Spagna e Francia soprattutto.

Dal 2003 ad oggi il numero di camere dei gruppi alberghieri in Italia è cresciuto passando dal 6% al 14% del totale e si prevede che entro il 2018 arrivi al 18%. [...]



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

**M504 – ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE**

**Indirizzi:** IP07 – SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA  
ARTICOLAZIONE ACCOGLIENZA TURISTICA

**Tema di:** DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA RICETTIVA

Il candidato è chiamato a fornire una consulenza di marketing sulla seguente situazione aziendale.

L'Albergo "NN16" Srl, quattro stelle, è situato in una località della tua Regione. La struttura è apprezzata e ben integrata nel territorio, dove collabora con enti pubblici e associazioni.

L'Albergo è aperto tutto l'anno, è rinomato per la qualità dei servizi e per l'ottima cucina, dispone di 22 camere con 44 posti letto, un ristorante con 150 coperti e una sala meeting adeguatamente attrezzata.

In occasione della Fiera del Turismo, esso intende proporsi sul mercato, rinnovando e ampliando i propri servizi, proponendo interessanti promozioni e migliorando la propria comunicazione aziendale.

Il candidato, dopo aver riferito sinteticamente la filosofia del Customer Relationship Management (CRM), sviluppi i seguenti punti:

Caratteristiche della località:

- analisi della domanda
- analisi della concorrenza

Struttura hotel:

- caratteristiche del target della clientela già fidelizzata
- descrizione degli obiettivi di marketing: di espansione e/o di consolidamento
- descrizione dei nuovi servizi per raggiungere gli obiettivi fissati, redazione del piano degli investimenti previsti e dei finanziamenti necessari per il primo anno

Promozioni e offerte:

- promozioni e offerte atte a incentivare la vendita dei servizi
- valutazione della convenienza ad inserire l'hotel in consorzi, associazioni ecc. operanti sul territorio

Web marketing:

- Internet come canale di vendita: sito dell'hotel e sua strutturazione
- rilevanza del posizionamento del sito web
- presenza dei social network, come nuova forma di intermediazione: quali e per quali motivi
- utilizzo delle OTA (Online Travel Agency): costi e benefici.



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

**M504 – ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE**

**Indirizzi:** 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 scelti tra i seguenti, utilizzando non più di quindici righe.*

1. Per intervenire sul mercato turistico, occorre conoscere e comprenderne le dinamiche. Illustra due tipologie di ricerche di marketing. Ti è data facoltà di fare riferimento alle tue esperienze lavorative, anche in alternanza scuola – lavoro.
2. I GDS (Global Distribution System) e i CRS (Central Reservation System) rappresentano validi strumenti di vendita dei servizi turistici con la modalità del sistema telematico di prenotazione. Fornisci una sintetica definizione dei sistemi telematici citati, corredandola con la modalità di utilizzo.
3. Descrivi in maniera sintetica la procedura per la stesura del budget economico generale di impresa.
4. La “customer satisfaction” rappresenta uno dei paradigmi di eccellenza per la promozione della qualità del servizio turistico. Spiega con quali strumenti tu opereresti per verificare la soddisfazione del cliente nella tua impresa.

Durata massima della prova: 6 ore.

È consentito l'uso di calcolatrici tascabili non programmabili.

È consentito l'uso del dizionario di 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.