



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
M024 – ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE

Indirizzo: IT04, EA07 – TURISMO

Tema di: DISCIPLINE TURISTICHE E AZIENDALI

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

PRIMA PARTE

Al Diplomato nell'Indirizzo Turismo viene chiesto di saper pianificare l'impresa turistica e di promuoverne lo sviluppo. Per questo è necessario aggiornare costantemente la conoscenza dei prodotti turistici, saper utilizzare le innovazioni del web marketing e, ad un tempo, possedere una cultura imprenditoriale, mettendo il cliente – turista al centro dell'organizzazione della propria impresa secondo le indicazioni della “customer satisfaction”.

Il percorso di studio che hai fatto in questi anni e le eventuali esperienze di tirocinio, di stage e di alternanza scuola – lavoro ti hanno offerto occasioni di maturazione professionale.

TEMA

Il candidato è chiamato a fornire una consulenza di marketing e di gestione e controllo dello status dell'impresa, con riferimento ai dati di seguito riportati.

L'impresa turistica “XY16” è costituita da una struttura alberghiera ben inserita nel territorio con un'annessa agenzia di viaggio.

L'Albergo è aperto tutto l'anno ed è apprezzato per la qualità dei servizi. Dispone di 30 camere con 50 posti letto, un ristorante con 80 coperti e una sala meeting adeguatamente attrezzata.

L'Agenzia di viaggio ha adottato da due anni le tecniche del web marketing per gestire con più efficacia i rapporti con la clientela.

L'impresa intende ora procedere al riposizionamento della propria offerta sul mercato, ampliando i propri servizi e migliorando la propria comunicazione aziendale.

Il candidato svolga i seguenti punti con riferimento o alla struttura ricettiva dell'albergo o all'agenzia di viaggio:

- a) proponi uno schema di piano di marketing, prestando particolare attenzione alle seguenti richieste:
- analisi dei punti forza e dei punti di debolezza, delle opportunità e delle minacce (swot analysis);
 - caratteristiche della clientela fidelizzata;
 - descrizione di nuovi servizi turistici richiesti;
 - individuazione degli obiettivi e delle politiche di “marketing mix”;



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
M024 – ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE

Indirizzo: IT04, EA07 – TURISMO

Tema di: DISCIPLINE TURISTICHE E AZIENDALI

- b) presenta l'organigramma specifico della tipologia prescelta;
- c) proponi tecniche o modalità per dare "qualità" alla struttura ricettiva o all'agenzia di viaggio;
- d) chiarisci le ragioni dell'utilità della redazione del budget aziendale, con particolare attenzione all'assetto finanziario.

SECONDA PARTE

Il candidato svolga due quesiti scelti tra i seguenti, utilizzando non più di quindici righe.

1. Spiega le innovazioni che il web marketing presenta rispetto al marketing tradizionale e riferisci almeno due "azioni" che intendi intraprendere per innovare il rapporto offerta – domanda nella tua impresa turistica.
2. Elabora uno schema di proposta di "marketing territoriale", specificando i rapporti con Enti istituzionali, associazioni di categoria e imprese che, a vario titolo, operano nel settore dell'accoglienza turistica.
3. In occasione di un evento culturale o fieristico o enogastronomico della tua Regione da specificare a tua scelta, elabora un prodotto turistico per un weekend, con relativa tariffazione, per una comitiva di persone provenienti da altre regioni o dall'estero.
4. Nella promozione e nella gestione del Turismo nel nostro Paese va tenuto ben presente che esso si caratterizza per un patrimonio monumentale tra i più ricchi del mondo. Per questo in Italia il "turismo culturale" riveste una rilevanza strategica. Per una efficace valorizzazione di questo patrimonio si rendono necessarie figure professionali preparate. Il candidato tracci il profilo di una figura professionale del turismo culturale e proponga delle iniziative per svilupparlo, facendo riferimento a città o monumenti o percorsi paesaggistici della propria Provincia o Regione.

Durata massima della prova: 6 ore.

È consentito l'uso del dizionario di italiano.

È consentito l'uso della calcolatrice non programmabile.

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.