



*Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca*  
**I111 – 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 due tra i quesiti proposti nella seconda parte.**

**PRIMA PARTE**

***“adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità  
in relazione alle richieste dei mercati e della clientela”***

*Documento*

**1. Soddisfazione istantanea 2.0**

La tecnologia sta creando un turista sempre più impaziente ed esigente: il 44% dei viaggiatori si aspetta di poter programmare la vacanza in pochi tap<sup>1</sup> direttamente dallo smartphone, e oltre metà (il 52%) prevede di usare sempre più le app<sup>2</sup> di viaggio. Ci rivolgiamo alla tecnologia per evitare intoppi, trovare risposte adeguate ai nostri bisogni, migliorare la nostra esperienza sulla base di raccomandazioni e consigli, o prendendo scorciatoie che non avremmo neanche immaginato qualche anno fa. E l'anno prossimo potremmo vedere emergere modi innovativi di rispondere alle nostre esigenze quotidiane: dalla ricerca dello sportello bancomat più vicino alla rete WiFi disponibile per la connessione, alla possibilità di saltare la coda alle attrazioni di una città mentre riceviamo consigli “on the go” su come riprenderci dal jet lag<sup>3</sup>, tutto in un dispositivo che sta nel palmo della nostra mano. L'intelligenza artificiale e l'apprendimento automatico (o machine learning in inglese) stanno facendo passi da gigante, e le nostre app preferite diventeranno presto dei veri e propri compagni di viaggio, al di là della mera funzionalità, in grado di anticipare i nostri bisogni e di rispondere in maniera adeguata ancora prima di una nostra esplicita richiesta. Sarà sempre più naturale utilizzare tecnologie di messaggistica istantanea intelligenti, che si adattano ai nostri gusti e alle nostre preferenze per risolvere ogni dubbio in tempo reale, indipendentemente da dove decideremo di soggiornare. Un'assistenza completa, sempre in tasca.

*Fonte:* V. Baleri, *I viaggi del futuro*, in: *TURISMO d'Italia*, La Rivista dell'Ospitalità, Organo ufficiale Federalberghi, n.34, Agosto 2017

<sup>1</sup> “tap” sta per tocco effettuato su un touch screen per azionare un comando

<sup>2</sup> “app” è l'abbreviazione di “application”, cioè applicazione, piccolo programma da caricare sullo smartphone molto diffuso per gli usi più diversi

<sup>3</sup> “jet lag” sta per eventuali disturbi che possono colpire chi faccia un viaggio in aereo con uno o più cambi di fuso orario



*Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca*  
**I111 – 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

**TEMA**

Il documento sopra riportato riferisce alcune innovazioni che si sono prodotte, in particolar modo nell'ultimo decennio, nelle dinamiche dell'organizzazione del turismo e nella gestione della domanda e dell'offerta dell'ospitalità alberghiera.

Il candidato scelga l'area territoriale alla quale intende riferirsi: un distretto turistico della propria Regione o una città artisticamente significativa o un'area di flussi turistici di carattere nazionale o internazionale.

Ipotizzi di essere il Responsabile dell'accoglienza di una struttura ricettiva relativa all'area prescelta e sviluppi le seguenti analisi e progettazioni:

- indichi nell'area prescelta quali siano stati i cambiamenti più significativi che si sono prodotti negli ultimi anni nei comportamenti del turista che chiede servizi all'albergo;
- elenchi in maniera motivata le innovazioni che egli intende introdurre nell'organizzazione dell'accoglienza e ospitalità del turista, anche al fine di rendere più attrattiva l'offerta dell'impresa alberghiera (è data facoltà al candidato di fare riferimento anche alle modalità o tecniche del web marketing);
- stenda un "business plan" che tenga conto delle innovazioni proposte e indichi gli obiettivi da perseguire, le risorse strumentali e finanziarie da utilizzare, gli accordi o collaborazioni che egli intende ricercare con soggetti pubblici e/o privati, di carattere regionale o nazionale o comunitario europeo.

**SECONDA PARTE**

***Il candidato svolga due quesiti scelti tra i seguenti, utilizzando per ciascuno non più di venti righe.***

E' data facoltà di fare riferimento anche alle conoscenze e/o competenze acquisite nel percorso di Alternanza Scuola – Lavoro.

- Ciò che oggi conferisce un elevato standard alla ricettività dell'impresa alberghiera è la certificazione di qualità. Il candidato riferisca quali debbano essere, a suo avviso, i criteri e le modalità di verifica per saggiare la soddisfazione del cliente.
- Il candidato riferisca i principali obblighi legislativi ai quali l'albergatore deve attenersi nella gestione del ciclo cliente.
- Il candidato illustri le principali fasi dell'analisi di mercato, che un imprenditore deve effettuare prima di aprire una nuova struttura ricettiva.
- Nella gestione di un'impresa intervengono le fasi della programmazione e della pianificazione.

Il candidato spieghi in cosa consistono queste due fasi evidenziando i collegamenti e le differenze.

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.