



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

**Saper applicare “*le tecniche di gestione economica e finanziaria*”
e saper “*analizzare il mercato turistico*”**

Documento n.1

L'idea imprenditoriale

[...]

L'impresa non si crea da un giorno all'altro. Per riuscirci occorre arrivare in cima ad una «salita» lunga e faticosa. La salita, però, non può essere percorsa tutta di un fiato: occorre procedere per tappe, immaginando il processo di creazione di impresa suddiviso in una serie di fasi.

[...]

L'idea di impresa

Ogni realizzazione umana nasce da un'idea, e l'impresa non fa eccezione. Per partire col piede giusto occorre avere, quindi, una buona idea d'impresa (o «business idea»).

Una buona idea? Con i piedi per terra

Nell'idea d'impresa non conta tanto l'originalità (anche se spesso le iniziative di maggior successo sono proprio quelle più innovative), quanto la realizzabilità. Tante trovate all'apparenza geniali, non hanno avuto in realtà applicazione pratica.

[...] quand'è che un'idea è realizzabile? Quando l'imprenditore produce in base alle esigenze del consumatore e non quando produce qualunque cosa – anche se di qualità – e poi cerca di venderla al consumatore. [...]

L'improvvisazione non paga

Molto spesso una nuova impresa muore di troppa fretta (perché abbiamo preteso di bruciare le tappe) o superficialità (perché ci siamo fidati esclusivamente del nostro fiuto). L'idea d'impresa, invece, deve essere sempre valutata attentamente. Sedersi ad un tavolo, cercare di raccogliere tutte le informazioni necessarie per valutare la business idea che abbiamo in testa non è mai tempo perso. Non garantisce di per sé il successo, però permette di ridurre ragionevolmente il rischio di un fallimento.

Misurare il rischio d'impresa

Nella fase iniziale occorre effettuare una prima verifica della fattibilità della nostra idea d'impresa, procedendo, se necessario, ad una prima revisione dell'idea stessa prima di avventurarsi sul mercato. Più avanti, quello che avremo imparato in questa fase ci sarà molto utile per affrontare l'ultimo tratto del percorso, il più difficile: la redazione del business plan.

Abbiamo detto che la business idea è realizzabile quando propone prodotti o servizi richiesti dal mercato. Ma c'è un altro modo per verificare se la nostra idea è realizzabile: analizzarla in dettaglio e misurarne il rischio.



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

Non c'è impresa senza rischio: il pericolo che qualcosa vada storto è connesso all'idea stessa di mettersi in proprio. Se il rischio non si può eliminare, lo si può tuttavia calcolare.

In questa fase è quanto mai opportuno compiere una prima «analisi interna», che consente di:

- valutare i «punti forti» e i «punti deboli» dell'idea d'impresa (fattori di rischio);
- stimare il grado di rischio complessivo. [...]

Fonte: Il progetto imprenditoriale, in:

www.tv.camcom.gov.it/docs/Bisogni/Pubblicazi/.../2-IIProgettoImprenditoriale.pdf

TEMA

All'operatore di Accoglienza turistica e Ospitalità alberghiera si chiede, tra le competenze in uscita, di saper applicare “le tecniche di gestione economica e finanziaria” e di saper “analizzare il mercato turistico e interpretarne le dinamiche”.

Utilizzando le conoscenze e competenze acquisite nel corso dei tuoi studi e in Alternanza Scuola - Lavoro, proponi un'idea imprenditoriale innovativa e verifica la sua fattibilità, attenendoti alle seguenti indicazioni:

- a) facendo riferimento a una destinazione turistica della tua Regione, effettua un'analisi dell'ambiente esterno, rilevando i fattori di attrattività, le caratteristiche della domanda e quelle dell'offerta già esistente;
- b) individua i target di clientela a cui intendi indirizzarti, il tipo di servizio da offrire e gli obiettivi strategici da conseguire;
- c) redigi il “business plan” compilando i seguenti documenti: il preventivo tecnico, il preventivo finanziario iniziale e il preventivo economico dei primi tre anni;
- d) individua le fonti di finanziamento esterno che ritieni necessarie per avviare l'impresa, motivando la scelta;
- e) riferisci con quali modalità intendi sostenere la promozione dell'impresa nella fase di avvio;
- f) suggerisci due iniziative con le quali tu ritieni che la tua impresa possa dare il suo contributo alla valorizzazione di prodotti o risorse del territorio.

Nello svolgimento della Relazione ti è data facoltà di fare riferimento anche alle conoscenze e/o competenze acquisite nel percorso di Alternanza Scuola – Lavoro.



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

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.

1. Passaggio fondamentale per il successo di una struttura ricettiva è, oggi, quello di curare e promuovere la propria immagine. Utilizzando le tue conoscenze ed esperienze di web marketing, proponi in maniera motivata alcune proposte innovative nella gestione del sito dell'albergo.
2. Fornisci una definizione di cosa si intende per "budget economico generale" e descrivi le fasi della sua stesura. Ti è data facoltà di parlarne in termini generali o, se lo ritieni opportuno, facendo riferimento a un'agenzia di viaggi o a un tour operator.
3. La "certificazione di qualità" di un'azienda alberghiera viene percepita dal cliente come una garanzia della validità dei servizi che gli verranno offerti. Quali sono, a tuo avviso, le voci più significative di tale certificazione? Proponi almeno due voci e spiegale con esempi concreti.
4. Riferisci, in maniera sintetica, quelli che, a tuo giudizio, sono stati i cambiamenti del mercato turistico nazionale e internazionale in questi ultimi cinque anni.

Durata massima della prova: 6 ore.

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.