

*Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca***HPB4 - ABSCHLUSSPRÜFUNG AN SCHULEN DER BERUFSBILDUNG****SEKTOR: DIENSTLEISTUNGEN****FACHRICHTUNG: ÖNOGASTRONOMIE UND GASTGEWERBE****SCHWERPUNKT: EMPFANG UND BEHERBERGUNG****Arbeit aus: TOURISTISCHE BETRIEBSWIRTSCHAFTSLEHRE UND
HOTELVERWALTUNG****Teil I: Bearbeiten Sie folgende Problemstellung**

Das Hotel Beta ist ein familiengeführtes Beherbergungsunternehmen in Südtirol mit 120 Betten und zwei Saisonen (Sommer- und Wintersaison). Es verfügt über einen beachtlichen Wellnessbereich, einige wenige kleine Seminarräume und ist seit wenigen Jahren mit 4 Sternen klassifiziert. In den letzten Jahrzehnten wurde das Hotel Schritt für Schritt erweitert und verbessert, neue Kundensegmente wurden angesprochen. Seit einigen Monaten arbeitet die Unternehmensleitung gemeinsam mit den leitenden Mitarbeitern an der Überarbeitung des Marketingkonzeptes.

- a) Die Bedeutung einer zeitgemäßen und differenzierten Distributionspolitik für Beherbergungsbetriebe hat auch in Südtirol in den letzten Jahren stark zugenommen, besonders für Betriebe der gehobenen Kategorien. Zeigen Sie die aktuellen Entwicklungen in diesem Bereich auf, erläutern Sie die verschiedenen Distributionskanäle samt Vor- und Nachteilen für unterschiedliche Arten von Betrieben, und entwickeln Sie eine passende Distributionsstrategie für das Hotel Beta.
- b) Auch die einzelnen Wellnessangebote unterliegen einem Produktlebenszyklus. Beschreiben Sie ein bestimmtes Wellnessangebot des Hotels Beta, erläutern Sie anhand von diesem den Produktlebenszyklus und stellen Sie diesen grafisch dar. Zeigen Sie die Marketingstrategien jeder einzelnen Phase auf und erläutern Sie mögliche Diversifizierungs- und Relaunch-Strategien für dieses Produkt.
- c) Erläutern Sie am Beispiel des Hotels Beta den Beitrag zeitgemäßer Informationstechnologien für die Kundenbindung und für die Erschließung neuer Marktsegmente.

Dauer der Arbeit (erster Teil): 4 Stunden.

Die Arbeit besteht aus zwei Teilen. Der erste Teil findet sich in diesem Dokument und wird zentral vorgegeben, während der zweite Teil von der Prüfungskommission unter Berücksichtigung der Unterrichtsinhalte des Abschlussjahres erstellt wird.

Erlaubte Hilfsmittel: Wissenschaftlicher und/oder grafischer Taschenrechner (MV Nr. 205, Art. 17, Abs. 9); italienisches Zivilgesetzbuch

Der Gebrauch eines deutschsprachigen Rechtschreibwörterbuchs ist erlaubt.

Der Gebrauch eines zweisprachigen Wörterbuchs (Deutsch – Sprache des Herkunftslandes) ist für die Schülerinnen und Schüler mit Migrationshintergrund erlaubt.

Das Schulgebäude darf erst drei Stunden nach Bekanntgabe des Themas verlassen werden.