



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
I120 – ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE

Indirizzi: IT04 – TURISMO, EA07 – ESABAC

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

Turismo sostenibile e Qualità dei servizi

Documento

“Hotel con Servizi per Ciclisti & Garanzia di Qualità”

“I proprietari degli XXX Bike Hotels sono loro stessi dei ciclisti. Di conseguenza fanno molto bene ciò che un buon ciclista esige dalla propria vacanza in bicicletta e capisce ciò che è importante: servizi bike di qualità, bellissimi itinerari, passeggiate rilassanti, guide esperte e molto altro ancora.

Al fine di garantire la qualità in tutti i nostri alberghi, i proprietari degli XXX Bike Hotels sono tenuti a fornire servizi di qualità secondo criteri concordati. Esperti indipendenti dal nostro team controllano periodicamente che tali requisiti siano soddisfatti. [...]

Servizi di Qualità

[...]

Deposito sicuro

Bici sicura ... sonni tranquilli!! Con accesso esterno riservato ai soli ospiti dell'albergo, la vostra bicicletta sarà al sicuro in un apposito spazio chiuso a chiave, allestito con rastrelliere e ganci. Provvisto di panche e armadietti potrete cambiarvi per l'allenamento e lasciare senza problemi i vostri indumenti. Troverete qui l'attrezzatura necessaria per la cura e la manutenzione ordinaria della vostra bicicletta.

Officina

Per i vostri viaggi in bicicletta, è fondamentale poter contare su uno spazio attrezzato con il necessario per interventi meccanici di tipo ordinario. In questo modo potete partire con la vostra bici al seguito e sapere di non restare mai a piedi troppo a lungo.

Guide cicloturistiche e Bike Manager

Una guida ciclistica esperta sarà disponibile per accompagnarvi e assistervi negli itinerari scelti. Se siete invece amanti dell'escursione individuale, le nostre guide vi daranno ottimi consigli sul percorso che più si adatta alle vostre esigenze.

Itinerari ciclistici

Il territorio regala numerosi itinerari in bicicletta da vivere e gustare in sella alla vostra bici. L'albergo mette a vostra disposizione mappe e percorsi GPS della zona con descrizioni tecniche e traduzione in lingua. Godetevi il meglio dei nostri itinerari in bicicletta nelle più belle regioni italiane.

[...]

Lavanderia per abbigliamento tecnico

Nei nostri hotel bike potete trovare anche il servizio di lavaggio quotidiano dell'abbigliamento sportivo, effettuato al rientro dagli allenamenti o escursioni. Così potete cimentarvi in qualunque impresa vogliate, certi che il vostro abbigliamento tornerà sempre come nuovo.



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
I120 – ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE

Indirizzi: IT04 – TURISMO, EA07 – ESABAC

Tema di: DISCIPLINE TURISTICHE E AZIENDALI

Assistenza medica e fisioterapia

Avete effettuato un allenamento troppo stressante? Siete tornati da un'escursione su due ruote esausti e con qualche "ammaccatura"? In caso di piccoli infortuni o disturbi muscolari che possono compromettere il vostro piacevole soggiorno in bicicletta, i nostri hotel per ciclisti mettono a disposizione un medico e un fisioterapista che vi rimetteranno in sesto.

Ristorazione

Menù energetici pre e post allenamento, adeguati alle vostre esigenze sportive, bilanciati ed allo stesso tempo ricchi di prodotti locali. Usufruirete anche di un servizio snack a base di frutta e panini che vi farà rendere al meglio anche nei percorsi più impegnativi.

Angolo fitness e massaggi

E dopo tanto impegno... vi potrete rilassare con una sauna oppure provare una seduta di massaggi grazie alle esperte mani di un nostro massaggiatore di fiducia. Se invece è con un po' di sano esercizio fisico che volete concludere la vostra giornata potrete approfittare di convenzioni con palestre e piscine."

(Fonte: <http://www.XXXbikehotels.it/servizi>)

Il candidato ipotizzi di operare all'interno di un'agenzia di viaggio, che svolge attività di tour organizer. Il titolare dell'AdiV si propone di ampliare la propria attività, in particolare verso il mercato del Turismo in bicicletta.

La lettura del testo sopra riportato lo rafforza nel suo proposito di innovare, con riferimento soprattutto alle relazioni con l'offerta e alla politica di comunicazione.

Il candidato:

- spieghi il concetto di marketing e rediga un sintetico **piano di marketing**, dal quale emergano le analisi preliminari e gli elementi del marketing mix;
- si soffermi, in particolare, sulla **politica di comunicazione (promotion)**, individuando gli strumenti da utilizzare per attirare flussi di clientela;
- rediga una "**visita della città**" o nel capoluogo o in una città a scelta della sua regione per un gruppo di 25 turisti, sapendo che questi arriveranno in bici un giovedì pomeriggio di ottobre, sosterranno una giornata (è in questa che faranno la visita della città) per poi ripartire, sabato, di buon mattino, il per il loro tour. Il candidato presenti il programma della visita e la tariffazione.



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

I120 – ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE

Indirizzi: IT04 – TURISMO, EA07 – ESABAC

Tema di: DISCIPLINE TURISTICHE E AZIENDALI

SECONDA PARTE

Il candidato svolga due quesiti scelti tra i seguenti, utilizzando per ciascuno non più di venti righe, fatta eccezione per tabelle e calcoli.

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

1. Nel management di un Tour Operator o di una struttura ricettiva si può proporre una politica di prezzo, che preveda tariffe per il “last minute” e per “l’advance booking”.
Spiega in cosa consistono queste due tecniche e quali sono le loro motivazioni.
2. Il Tour Operator svolge un ruolo fondamentale nell’organizzazione, nella gestione e nella promozione del turismo.
Illustra la struttura organizzativa del Tour Operator e i suoi costi tipici.
3. Nella redazione di un “business plan” un ruolo importante è svolto dalla “SWOT analysis”. Spiega in cosa consiste. Proponi, poi, un’applicazione per un’agenzia di viaggio dettagliante localizzata nel centro storico di una città d’arte della tua regione.
4. Dopo aver spiegato quando opportunamente si applica la tecnica della Break Even Analysis e, di conseguenza, quando si calcola il BEP (Break Even Point), proponi un esercizio e procedi alla relativa esecuzione.

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.