



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
IPC8 – ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE

Indirizzo: IPC8 – SERVIZI COMMERCIALI
CURVATURA TURISMO

Tema di: TECNICHE PROFESSIONALI DEI SERVIZI COMMERCIALI

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

PRIMA PARTE

L'orientamento al mercato implica, tra l'altro, la considerazione di alcuni fattori di criticità dell'offerta, quali: la stagionalità dei flussi turistici, la concentrazione di domanda in alcuni periodi dell'anno, la tipologia di destinazione.

L'obiettivo del manager è quello di ottenere il massimo profitto, muovendo da un corretto rapporto tra costi e ricavi. La corretta pianificazione dei risultati d'esercizio implica:

1. uno studio di fattibilità, *a monte*, se l'impresa è di nuova costituzione, oppure
2. un check-up aziendale se è già attiva.

Nel primo caso, per l'avviamento, lo studio deve prevedere quali risultati raggiungere in un periodo almeno quinquennale, a cui fare seguire le opportune verifiche del *ritorno dell'investimento*.

Nel secondo caso, ad attività già avviata, il processo di analisi e verifica serve per: prevedere, comprendere ed analizzare il mercato di riferimento.

Le buone pratiche aziendali nel settore turistico e ricettivo portano a considerare *l'orientamento al mercato* piuttosto che quello al *prodotto* come avviene, invece, in altri settori produttivi. Inoltre, si consideri che in queste aziende il momento della *produzione* coincide con *l'erogazione* del servizio al cliente. Questo determina, in linea generale, una rigidità dell'offerta turistica e può rappresentare un limite all'azione manageriale che dovrà orientarsi, in modo prevalente, sulla leva del *prezzo* per riequilibrare gli assetti dei ricavi aziendali nel tempo.

Il candidato, riflettendo sulla realtà del suo contesto e integrando con dati opportunamente definiti, rediga, a sua scelta, uno *studio di fattibilità* o un *check-up* aziendale di una ipotetica impresa del settore turistico orientata al mercato, individuando:

- a. il segmento di turisti, attraverso l'analisi della domanda (target group);
- b. la strategia ed i metodi di remunerazione dei fattori produttivi;
- c. il livello dei servizi standard offerti in funzione del target di riferimento;
- d. le strategie e gli obiettivi per evitare il rischio di sostenere costi per servizi non richiesti dalla clientela.

Quindi, con dati opportunamente definiti, rappresenti graficamente i componenti di reddito utili per la individuazione del *break even point* e si soffermi sulle indicazioni che possono scaturire per la programmazione di attività nel breve periodo *break even analysis*.



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
IPC8 – ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE

Indirizzo: IPC8 – SERVIZI COMMERCIALI
CURVATURA TURISMO

Tema di: TECNICHE PROFESSIONALI DEI SERVIZI COMMERCIALI

SECONDA PARTE

1. Predisporre la programmazione di un evento con attenzione agli opportuni raccordi con le strutture presenti nel territorio.
2. Elaborare proposte di marketing strategico, presentando proposte turistiche che anticipano e indirizzano le esigenze dei potenziali clienti.
3. Predisporre un adeguato piano di controllo dei costi e dei relativi strumenti di gestione dei flussi di dati ed informazioni.
4. Illustrare le caratteristiche del budget, quale strumento di programmazione annuale e controllo di gestione, che indirizza l'azione del management attraverso scelte razionali e consapevoli, favorendo l'efficacia delle decisioni aziendali e la comunicazione tra i responsabili di settore.

Integrare la trattazione con eventuali dati a piacere.

Durata massima della prova: 6 ore.

Sono consentiti la consultazione del Codice Civile non commentato e l'uso di calcolatrici tascabili non programmabili.

È consentito l'uso del dizionario della 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.