



*Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca*  
**M639 – 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**

Gli arrivi dei turisti stranieri in Italia sono aumentati negli ultimi anni, ma la permanenza e la spesa pro-capite dei visitatori nel nostro Paese è inferiore rispetto a quella degli altri Paesi europei nostri diretti concorrenti. Una delle azioni più efficaci, secondo i documenti dell'Organizzazione Mondiale per il Turismo dell'Onu, è rappresentata dalla valorizzazione del territorio e del patrimonio culturale e paesaggistico. Il candidato, riflettendo sulla realtà del suo contesto e integrando con dati opportunamente definiti, elabori un pacchetto turistico che soddisfi le richieste del mercato, individuando:

- la località, la posizione e la tipologia delle principali risorse culturali, paesaggistiche ed il patrimonio delle tradizioni locali;
- i servizi necessari all'organizzazione del pacchetto, il target ed i costi;
- il prezzo di vendita e la gestione dei canali di prenotazione.

**SECONDA PARTE**

- Pianificare una strategia di marketing basata su strumenti innovativi per la commercializzazione del pacchetto.
- Illustrare gli effetti del booking on line nelle prenotazioni dei mezzi di trasporto ed il fenomeno della *disintermediazione* dell'offerta.
- Analizzare l'incidenza delle imposte sulla competitività dell'offerta turistica.
- Descrivere lo sviluppo di nuovi modelli di offerta turistica basati sull'ecosostenibilità dei servizi in relazione alla diminuzione dell'impatto sul territorio.

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.