



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

L'innovazione manageriale della struttura ricettiva

Per adeguare l'impresa alberghiera alle nuove domande del mercato nazionale e internazionale si richiede il possesso di un'avanzata cultura manageriale. Si rende, perciò, necessario che lo staff della Direzione della struttura ricettiva sappia progettare e programmare in modo da intercettare e soddisfare la domanda di una clientela sempre più informata ed esigente.

Alla luce di queste considerazioni ti viene richiesto di analizzare e risolvere il seguente **Caso aziendale**.

L'Albergo "DN70" è una struttura ricettiva 4 stelle, rinomata per l'efficienza del servizio e per la cura delle relazioni con altri soggetti istituzionali o imprenditoriali, che operano nel territorio per la promozione del turismo.

Ti viene proposto di far parte dello staff direttivo e di dare il tuo contributo a individuare percorsi, iniziative, sinergie per garantire all'azienda alberghiera una presenza innovativa sul mercato turistico, con particolare attenzione a quello regionale.

Sviluppa il Caso aziendale, attenendoti alle seguenti indicazioni:

- A. Compila un "Report" sull'attuale assetto dell'azienda alberghiera "DN70", definendone i seguenti tratti:
- caratteristiche della presenza dell'Albergo nel mercato turistico – alberghiero della Regione di appartenenza;
 - individuazione dei punti di forza e delle criticità;
 - tipologia della clientela fidelizzata



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

- B. Elabora una proposta finalizzata a posizionare efficacemente e a innovare l'azienda alberghiera "DN70" sul mercato, secondo le seguenti indicazioni:
- indica gli obiettivi prefissati e le strategie per ottenere un vantaggio competitivo rispetto alla concorrenza sul territorio;
 - elenca le risorse finanziarie disponibili o da reperire per conseguire gli obiettivi, dando qualche indicazione sulle possibili forme di accesso al credito e/o al mercato finanziario;
 - proponi eventuali ristrutturazioni dell'albergo che ritieni innovative (del tipo sala – convegni, wellness o altro a tua scelta), finalizzate a rispondere alle nuove richieste della domanda.
- C. Redigi il budget economico del settore "room division" del primo semestre di attività commentando i dati, opportunamente scelti, che evidenziano il miglioramento conseguito. Metti, quindi, in risalto l'analisi dello scostamento di una voce di costo e/o ricavo con un esempio.

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. Si può sostenere che il valore di una struttura ricettiva alberghiera si riassume nell'evidenza della soddisfazione che il cliente esprime, quando si accinge a lasciarla. Suggestisci una tecnica o un modello per testare la "customer satisfaction".
2. Nella gestione delle camere d'albergo e dei servizi risulta molto utile la determinazione della tariffa ottimale ("Yield management"). Illustra le motivazioni e l'efficacia di questo strumento gestionale.
3. Riferisci le leve del "marketing mix", fornendo due esemplificazioni.
4. La tua azienda vuole lanciare sul mercato un nuovo servizio mirato al benessere del cliente. Individua il servizio e riferisci quali promozioni e quali pubblicità intendi attivare.

Durata massima della prova: 6 ore.

È consentito l'uso di calcolatrici tascabili non programmabili.

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.