

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

Indirizzo: IPC8 – SERVIZI COMMERCIALI – CURVATURA TURISMO

Tema di: TECNICHE PROFESSIONALI DEI SERVIZI COMMERCIALI

I voli low cost rappresentano un segmento importante del trasporto di turisti in Europa. La possibilità di prenotare il viaggio on line, insieme ad altri servizi a prezzi più competitivi, ha contribuito ad orientare in misura crescente tali scelte del consumatore/turista.

Il candidato, dopo essersi soffermato sui principali metodi di ricerca on line dei canali di prenotazione dei voli low cost, componga un pacchetto turistico per una famiglia di quattro persone, considerando i seguenti dati:

Durata del soggiorno: una settimana;

Destinazione: città d'arte distante circa 50 km dall'aeroporto più vicino;

Caratteristiche del viaggio: andata/ritorno con sistemazione dei bagagli in stiva, servizio navetta da e per l'aeroporto;

Sistemazione alberghiera: prenotazione con formula bed & breakfast in albergo;

Prenotazione di almeno due eventi culturali nel luogo di soggiorno.

Il candidato evidenzia le economie di scala e la tipologia di offerta disponibile sul mercato on line, anche in base all'esperienza maturata in contesti lavorativi e/o di tirocinio. Infine, rediga il preventivo dell'offerta dei servizi richiesti, motivando le scelte effettuate, al fine di orientare il cliente al momento della proposta commerciale.

Durata massima della prova – prima parte: 4 ore.

La prova si compone di due parti. La prima è riportata nel presente documento ed è predisposta dal MIUR mentre la seconda è predisposta dalla Commissione d'esame in coerenza con le specificità del Piano dell'offerta formativa dell'istituzione scolastica e della dotazione tecnologica e laboratoriale d'istituto.

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.

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

Indirizzo: IPC8 – SERVIZI COMMERCIALI – CURVATURA TURISMO

Tema di: TECNICHE PROFESSIONALI DEI SERVIZI COMMERCIALI

Un imprenditore del settore turistico-ricettivo ha acquisito in locazione un albergo classificato tre stelle sito in un immobile di pregio nel centro storico di una città d'arte. L'immobile, che necessita di una ristrutturazione completa, è composto da: n.50 camere con una capacità ricettiva complessiva di n.150 persone, attività ristorativa e bar già dotati delle rispettive dotazioni tecnologiche. Al fine di ottenere la nuova qualificazione per la categoria quattro stelle, l'imprenditore decide di riqualificare le strutture e ampliare i servizi offerti.

Il candidato, dopo aver descritto, nelle linee generali, le caratteristiche principali dell'offerta ricettiva, rediga con dati opportunamente scelti il business plan in tutte le sue parti quantitative e qualitative.

Durata massima della prova – prima parte: 4 ore.

La prova si compone di due parti. La prima è riportata nel presente documento ed è predisposta dal MIUR mentre la seconda è predisposta dalla Commissione d'esame in coerenza con le specificità del Piano dell'offerta formativa dell'istituzione scolastica e della dotazione tecnologica e laboratoriale d'istituto.

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.