

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

**ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE**

**Indirizzo:** IP07 – SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA  
ARTICOLAZIONE: ACCOGLIENZA TURISTICA

**Tema di:** LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA e  
DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA RICETTIVA

**DOCUMENTO**

Il turismo del futuro: verso quali direzioni?

[...]

“Per noi di Booking, con quello che conterà davvero nel prossimo futuro non sarà solo la destinazione, ma l'intera esperienza, e la possibilità di dare ai nostri utenti e viaggiatori gli strumenti tecnologici adeguati per esprimere e seguire in ogni momento il loro stile di viaggi”.

Ecco allora i trend emergenti, da interpretare e utilizzare per definire nuovi servizi, offerte e strategie.

[...]

La tecnologia sta creando un turista sempre più impaziente ed esigente: il 44% dei viaggiatori si aspetta di poter programmare la vacanza in pochi tap direttamente dallo smartphone, e oltre metà (il 52%) prevede di usare sempre più le app di viaggio. Ci rivolgiamo alla tecnologia per evitare intoppi, trovare risposte adeguate ai nostri bisogni, migliorare la nostra esperienza sulla base di raccomandazioni e consigli, o prendendo scorciatoie che non avremmo neanche immaginato qualche anno fa. E l'anno prossimo potremmo vedere emergere modi innovativi di rispondere alle nostre esigenze quotidiane: dalla ricerca dello sportello bancomat più vicino alla rete WiFi disponibile per la connessione, alla possibilità di saltare la coda alle attrazioni di una città mentre riceviamo consigli “on the go” su come riprenderci dal jet lag<sup>3</sup>, tutto in un dispositivo che sta nel palmo della nostra mano. [...] le nostre app preferite diventeranno presto dei veri e propri compagni di viaggio, al di là della mera funzionalità, in grado di anticipare i nostri bisogni e di rispondere in maniera adeguata ancora prima di una nostra esplicita richiesta. Sarà sempre più naturale utilizzare tecnologie di messaggistica istantanea intelligenti, che si adattano ai nostri gusti e alle nostre preferenze per risolvere ogni dubbio in tempo reale, indipendentemente da dove decideremo, di soggiornare. Un'assistenza completa, sempre in tasca.

[...]

Il boom di viaggi “bleisure” (dalla fusione di “leisure”, svago, e “business”, lavoro) raggiungerà nuovi picchi perché il confine tra viaggi per svago e affari sarà sempre più labile [...] Dopo aver rimesso in valigia giacca e cravatta e archiviato le presentazioni in Powerpoint, il 49% dei viaggiatori business ha già l'abitudine di prolungare il viaggio di qualche giorno per godersi la destinazione da turista [...]

In un mondo che non si ferma mai, il viaggio diventa il momento giusto per ritrovare l'equilibrio. Quasi la metà (il 48%) degli intervistati considera la vacanza un'occasione per riflettere e cambiare in meglio il proprio stile di vita. Si assisterà così a una crescita considerevole dei viaggi dedicati alla cura della salute e dell'armonia tra mente, corpo e spirito [...]

(Fonte: *La rivista dell'Ospitalità, TURISMO d'Italia*, n.34 Agosto 2017; V. Baleri, *I viaggi del futuro*).

## *Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca*

Al candidato si chiede di sviluppare l'elaborato, attenendosi alle seguenti indicazioni:

- a) Con riferimento alla comprensione del documento introduttivo, utile a raccogliere informazioni e stimoli alla riflessione, il candidato risponda alle seguenti questioni:
- Secondo l'Autore dell'articolo, quale risorsa organizzativa va promossa e sostenuta nel prossimo futuro per rispondere alle nuove esigenze del turista?
  - Nell'odierna società risulta fattore dominante l'uso delle tecnologie digitali. Perché ci rivolgiamo alla strumentazione digitale? Riferisci almeno due esigenze o operazioni per le quali ci serviamo o ci potremmo servire dello smartphone.
  - Secondo Booking.com oggi si assiste al boom dei viaggi "bleisure". Cosa significa il neologismo "bleisure"?
- b) Con riferimento alla produzione di un testo, il candidato, utilizzando le conoscenze acquisite nel corso degli studi, riferisca almeno due strategie di marketing per promuovere l'immagine della propria struttura ricettiva; analizzi, poi, due delle novità introdotte dal webmarketing
- c) Con riferimento alla padronanza delle conoscenze fondamentali e delle competenze tecnico – professionali conseguite, il candidato predisponga un pacchetto turistico che valorizzi le risorse della propria regione, secondo le seguenti voci:
- Individuazione della località: eventi e/o attrattive
  - Target di clientela
  - Itinerario e servizi offerti
  - Durata: tre giorni (fine settimana)
  - Tecniche di comunicazione utilizzate per la promozione del pacchetto
  - Calcolo del prezzo di vendita del pacchetto secondo la tecnica del full costing
- d) Il candidato, facendo anche riferimento alle attività laboratoriali o alle esperienze in contesti extra-scolastici (es. stage, tirocini etc.), formuli una proposta per innovare il settore di ricevimento.

---

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.