

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

**IL TURISMO del BENESSERE
TIPOLOGIA B**

**DOCUMENTO
HUB TURISMO – TERME & BENESSERE**

Il mondo delle Terme, degli Hotel e delle Spa* s'incontra a Milano

[...]

Cosa s'intende per mercato del Turismo del benessere?

“Si tratta di forma di turismo che nel muovere le persone verso destinazioni turistiche punta l'attenzione su un tipo di vacanza esperienziale la cui finalità è ritrovare un rinnovato equilibrio di corpo e spirito per un sostanziale migliore stile di vita” [...]

Il Turismo del Benessere, infatti, può declinarsi in diversi modi e coinvolgere attori della recettività differenti: in primis gli **Hotel e gli alberghi** che negli ultimi anni hanno fatto a gara nel realizzare la spa più attraente, innovativa e originale. Una domanda crescente, quella dei servizi spa, da parte del turista che, seguendo un trend internazionale, al momento della prenotazione dell'hotel, richiede sempre di più la possibilità di usufruire di **trattamenti e massaggi in una Spa**. Nel settore lusso, la spa è andata a sostituirsi all'idea di Suite e si concretizza in una serie di rituali e trattamenti personalizzati e in luoghi riservati “Private Spa”; ci sono poi le **Medical Spa e le Terme** che nel cavalcare l'onda di un approccio verso il “benessere” hanno adeguato le esistenti strutture mediche interne agli hotel, non solo pensando ad una clientela affetta da disagi e problemi fisici, ma rivolgendosi anche ad ospiti sensibilmente più giovani attenti al loro stato di salute, soprattutto in termini di prevenzione da un lato e di rilassamento e anti stress dall'altro. [...]

Una terza categoria di turismo con finalità il “benessere” riguarda **i più giovani**, ovvero una popolazione che va dai 18 ai 22 anni che ricercano una vacanza rilassante in **centri Yoga e resort con spa a contatto con la natura**.

Da questa breve analisi della “Vacanza Benessere” ci si può facilmente rendere conto di quanto variegato sia questo segmento di turismo che è diventato un trend negli ultimi anni. *“Non solo una moda, afferma Cinzia Galletto – ma piuttosto una necessità appartenente ad una società stressata e stritolata dentro tempi sempre più veloci e stili di vita a volte “tossici”. Da qui nasce il bisogno di ritrovare, durante un periodo di vacanza, la possibilità di rilassarsi, di trovare nuovi equilibri e apprendere anche nuovi stili di vita”*. [...]

L'evento è l'occasione concreta per affermare l'importanza del settore termale e wellness in Europa e soprattutto in Italia, che come si legge nel Rapporto di **Federterme 2013-2104**: *“... è di gran lunga il più importante nel panorama europeo”*.

[...]

HUB Turismo Terme & Benessere è l'unica fiera italiana in questo campo, un'occasione per ampliare le potenzialità del comparto sia per le politiche della salute che per la promozione turistica, ma anche di attrarre un pubblico curioso, desideroso di novità e notizie specifiche ad esempio intorno a temi come l'utilizzo delle acque minerali, la massoterapia, la fitoterapia, la cosmesi naturale e molto altro.

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

HUB TURISMO “TERME & BENESSERE” [...] si basa su un format innovativo che vede riunite le eccellenze imprenditoriali, professionali e culturali del turismo del benessere, in un sistema integrato di relazioni e scambi, con il fine di sviluppare business attraverso un approccio relazionale, collaborativo e di reciproca conoscenza. [...]

Del 21 luglio 2017 By Spa Industry

(Fonte: <https://www.spa-industry.it/comunicato-stampaturismo-e-benessere/>)

N.B. * Il termine <SPA> indica stazioni termali o strutture che forniscono servizi di benessere, come cure idroterapiche e, in generale, servizi di cura del corpo.

Al candidato si chiede di dar prova delle sue conoscenze e competenze, rispondendo ai quesiti o alle consegne in tutti i punti successivi.

- a) Con riferimento alla comprensione del documento introduttivo, utile a raccogliere informazioni e a fornire stimoli alla riflessione, il candidato risponda ai seguenti quesiti:
- Il “*Turismo del benessere*” è riconosciuto come una delle nuove tendenze di sviluppo dell’imprenditoria che opera nel settore turistico. Fornisci una breve spiegazione del fenomeno, commentando la definizione che trovi nel documento.
 - Quali sono le tipologie di “*turismo del benessere*” che sembrano preferite dai giovani tra i 18 e i 22 anni?
 - Da quale fenomeno sociale e da quali bisogni psicofisici nasce la ricerca della “*vacanza benessere*”?
- b) Con riferimento alla produzione di un testo, il candidato, utilizzando le conoscenze acquisite nel corso degli studi o attraverso le sue esperienze, sviluppi i concetti e le informazioni che sono necessari per proporre sul mercato un nuovo servizio alberghiero mirato al benessere del cliente. In particolare:
- per realizzare un nuovo servizio alberghiero, si richiede l’ideazione di un piano aziendale: il candidato riferisca le principali componenti di un “piano aziendale”;
 - spieghi per quali aspetti il “budget” si differenzia dal “business plan” (è data facoltà di costruire una tabella);
 - riferisca cosa si intende oggi con il termine “stakeholders” e ne precisi la funzione per il lancio e il finanziamento del nuovo servizio.
- c) Con riferimento alla padronanza delle conoscenze fondamentali e delle competenze tecnico – professionali conseguite, il candidato organizzi, nelle sue diverse fasi, la progettazione operativa di un “restyling” dell’azienda alberghiera, orientandola alla dimensione del “wellness”. In particolare:
- individui e illustri quali attività di wellness intende introdurre nell’organizzazione dei servizi dell’azienda alberghiera e a quale target intende destinarlo;
 - predisponga il preventivo degli investimenti necessari per l’attivazione del restyling dell’azienda alberghiera;
 - riferisca quali forme di promozione e di pubblicità intende utilizzare, con particolare attenzione alle modalità del web marketing.
- d) Il candidato, facendo anche riferimento alle attività laboratoriali o alle esperienze extra-scolastiche in contesti operativi, proponga una tecnica o un modello per testare la “customer satisfaction”.

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.