Caterina De Luca, Maria Teresa Fantozzi

ESAME di STATO 2022

ISTITUTI PROFESSIONALI

Settore Servizi

Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera

Simulazioni seconda prova

Come orientarsi 2

Simulazioni seconda prova scritta 6

DeA SCUOLA | LIVIANA

© D Scuola Spa – Milano

ESAME DI STATO 2022: COME ORIENTARSI

Gli interventi legislativi imposti dall'emergenza sanitaria da Covid-19 hanno stravolto anche il mondo della scuola, con pesanti conseguenze sulla vita degli studenti e di tutti gli operatori, in primis gli insegnanti, che, pur tra mille difficoltà, hanno dovuto affrontare nuove modalità di organizzazione della didattica e gestire una ancor più complicata relazione con gli studenti.
Come ben sappiamo, anche l'Esame di Stato ha subito in questi anni vari stravolgimenti, con i quali stiamo ancora facendo i conti.
L'O.M. n. 65 del 14/03/22 Ministero dell'Istruzione, che detta le norme per lo svolgimento dell'Esame di Stato conclusivo del percorso d'istruzione per l'a.s. 2021-22, obbliga studenti e docenti ad affrontare altri cambiamenti rispetto alle prove d'esame.

Riguardo alle modalità di svolgimento delle prove, emerge tuttavia una sostanziale conformità alla normativa pre-covid.

C'è infatti un esplicito richiamo al **d.lgs. 62/2017**, al **d.m. 769/2018** e al **d.m. 1095/2019** per quanto riguarda **la forma**, **gli obiettivi**, **la struttura**, **le caratteristiche**, **i nuclei tematici fondamentali** e **le griglie di valutazione delle prove scritte**, nonché **le modalità di svolgimento del colloquio**.

QUALI SONO LE PRINCIPALI NOVITÀ PER IL 2022?

- È prevista una diversa attribuzione del credito scolastico e del punteggio assegnato alle prove scritte e al colloquio. Il punteggio minimo per superare l'Esame rimane 60/100.

	Massimo punteggio assegnato
I PROVA	15
II PROVA	10
COLLOQUIO	25
CREDITO COMPLESSIVO	50
TOTALE	**100**

- La **traccia della Seconda prova scritta non è più di provenienza ministeriale**.
- Sono presenti nell'**allegato C dell'O.M. le tabelle di conversione dei punteggi** delle prove scritte e del credito scolastico complessivo.
- È presente nell'**allegato A dell'O.M. una nuova griglia di valutazione della prova orale in 25esimi**.

Al fine di offrire un ausilio ai docenti di DTA per gli Istituti Professionali dei Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera:

1) ripercorriamo **i passaggi più rilevanti della O.M.** (li evidenziamo in giallo) per una riflessione sulle modalità di svolgimento delle prove della prossima sessione di esami;
2) evidenziamo **gli strumenti presenti nei testi DTA Accoglienza turistica e Enogastronomia-Sala e vendita** da poter utilizzare per preparare gli studenti ad affrontare le prove d'esame;
3) presentiamo **tre esempi di tipologie di prove A, B e C** da poter utilizzare per la simulazione della Seconda prova scritta.

1. Estratti da O.M. 65 del 14/03/22 Ministero dell'Istruzione

Esame di Stato conclusivo secondo ciclo di istruzione per l'a.s. 2021/22

[…]

Articolo 17

(Prove d'esame)

1. Le prove d'esame di cui all'articolo 17 del d. lgs. 62/2017 sono sostituite da una prima prova scritta nazionale di lingua italiana o della diversa lingua nella quale si svolge l'insegnamento, da una seconda prova scritta sulla disciplina di cui agli allegati B/1, B/2, B/3, predisposta, con le modalità di cui all'art. 20, in conformità ai quadri di riferimento allegati al d.m. n. 769 del 2018, affinché detta prova sia aderente alle attività didattiche effettivamente svolte nel corso dell'anno scolastico sulle specifiche discipline di indirizzo, e da un colloquio.

[…]

La disciplina caratterizzante oggetto della 2a prova scritta per l'articolazione Accoglienza turistica è: *Diritto e tecniche amministrative della struttura ricettiva*.

Articolo 20

(Seconda prova scritta)

1. La seconda prova, ai sensi dell'art. 17, co. 4 del d. lgs. 62/2017, si svolge in forma scritta, grafica o scritto-grafica, pratica, compositivo/esecutiva musicale e coreutica, ha per oggetto una o più discipline caratterizzanti il corso di studio ed è intesa ad accertare le conoscenze, le abilità e le competenze attese dal profilo educativo culturale e professionale dello studente dello specifico indirizzo.

2. Per l'anno scolastico 2021/2022, la disciplina oggetto della seconda prova scritta per ciascun percorso di studio è individuata dagli Allegati B/1, B/2, B/3 alla presente ordinanza. Per tutte le classi quinte dello stesso indirizzo, articolazione, opzione presenti nell'istituzione scolastica i docenti titolari della disciplina oggetto della seconda prova di tutte le sottocommissioni operanti nella scuola elaborano collegialmente, entro il 22 giugno, tre proposte di tracce, sulla base delle informazioni contenute nei documenti del consiglio di classe di tutte le classi coinvolte; tra tali proposte viene sorteggiata, il giorno dello svolgimento della seconda prova scritta, la traccia che verrà svolta in tutte le classi coinvolte.

3. Quando nell'istituzione scolastica è presente un'unica classe di un determinato indirizzo, articolazione, opzione, l'elaborazione delle tre proposte di tracce è effettuata dalla singola sottocommissione, entro il 22 giugno, sulla base delle informazioni contenute nel documento del consiglio di classe e delle proposte avanzate dal docente titolare della disciplina oggetto della prova. Il giorno dello svolgimento della seconda prova scritta si procede al sorteggio.

4. Le caratteristiche della seconda prova scritta sono indicate nei quadri di riferimento adottati con d.m. 769 del 2018, i quali contengono struttura e caratteristiche della prova d'esame, nonché, per ciascuna disciplina caratterizzante, i nuclei tematici fondamentali e gli obiettivi della prova, la griglia di valutazione, in ventesimi, i cui indicatori saranno declinati in descrittori a cura delle commissioni. Qualora i suddetti quadri di riferimento prevedano un range orario per la durata della prova, ciascuna sottocommissione, entro il giorno 21 giugno 2022, definisce collegialmente tale durata. Contestualmente, il presidente stabilisce, per ciascuna delle sottocommissioni, il giorno e/o l'orario d'inizio della prova, dandone comunicazione all'albo dell'istituto o degli eventuali istituti interessati.

5. Nei percorsi dell'istruzione professionale, la seconda prova ha carattere pratico ed è tesa ad accertare le competenze professionali acquisite dal candidato. Per l'anno scolastico 2021/2022, l'intera prova è predisposta con le modalità previste dai commi 2 e 3.

[…]

© D Scuola Spa – Milano

I docenti di DTA delle classi V, articolazione Accoglienza turistica, devono predisporre collegialmente tre proposte di tracce con particolare attenzione alle informazioni presenti nei documenti del Consiglio di classe di tutte le classi coinvolte.

Ricordiamo che la prova deve essere predisposta secondo i nuclei tematici fondamentali riportati nei Quadri di riferimento del d.m. 769/2018 dove sono anche previste le seguenti tipologie di prove:

Tipologia A Definizione, analisi ed elaborazione di un tema relativo al percorso professionale, con riferimento ai risultati di apprendimento espressi in termini di competenze, anche sulla base di documenti, tabelle e dati.

Tipologia B Analisi e soluzioni di problematiche in un contesto operativo riguardante l'area professionale (caso aziendale).

Tipologia C Elaborazione di un progetto finalizzato all'innovazione e alla promozione del settore professionale.

I docenti devono inoltre stabilire la durata della prova tra un minimo di 6h e un massimo di 8h.

Articolo 22
(Colloquio)

1. Il colloquio è disciplinato dall'art. 17, comma 9, del d. lgs. 62/2017, e ha la finalità di accertare il conseguimento del profilo educativo, culturale e professionale della studentessa o dello studente (PECUP). Nello svolgimento dei colloqui la commissione d'esame tiene conto delle informazioni contenute nel Curriculum dello studente.

2. Ai fini di cui al comma 1, il candidato dimostra, nel corso del colloquio:

a. di aver acquisito i contenuti e i metodi propri delle singole discipline, di essere capace di utilizzare le conoscenze acquisite e di metterle in relazione tra loro per argomentare in maniera critica e personale, utilizzando anche la lingua straniera;

b. di saper analizzare criticamente e correlare al percorso di studi seguito e al PECUP, mediante una breve relazione o un lavoro multimediale, le esperienze svolte nell'ambito dei PCTO, con riferimento al complesso del percorso effettuato, tenuto conto delle criticità determinate dall'emergenza pandemica;

c. di aver maturato le competenze di Educazione civica come definite nel curricolo d'istituto e previste dalle attività declinate dal documento del consiglio di classe. […]

3. Il colloquio si svolge a partire dall'analisi, da parte del candidato, del materiale scelto dalla sottocommissione, attinente alle Indicazioni nazionali per i Licei e alle Linee guida per gli istituti tecnici e professionali. Il materiale è costituito da un testo, un documento, un'esperienza, un progetto, un problema, ed è predisposto e assegnato dalla sottocommissione ai sensi del comma 5.

[…]

I candidati affrontano il colloquio iniziando dall'analisi del materiale proposto dalla sottocommissione (comma 3).
I commissari devono quindi predisporre i documenti da sottoporre allo studente sui nodi tematici caratterizzanti le varie discipline, in coerenza con le informazioni contenute nel documento del Consiglio di classe.

2. Strumenti presenti nei testi DTA per la preparazione degli studenti all'Esame di Stato

Nei volumi ***DTA – Diritto e tecniche amministrative della struttura ricettiva***, Liviana, dedicati rispettivamente alle classi Quinte degli indirizzi *Enogastronomia – Sala e vendita e Accoglienza turistica*, sono presenti i seguenti strumenti che contribuiscono alla crescita professionale degli studenti e alla preparazione dell'Esame di Stato.

Per la preparazione alla Seconda prova scritta

- La rubrica **Storie vere**: la conoscenza di particolari idee imprenditoriali diventate aziende di successo stimola lo studente alla riflessione e alla ricerca delle opportunità offerte dal settore professionale oggetto del suo percorso di studi.
- I **Casi aziendali**: sono presenti sia nella spiegazione degli argomenti trattati, sia negli esercizi di riepilogo dell'Eserciziario in appendice ai volumi, allo scopo di simulare vari aspetti della realtà operativa di settore. Essi offrono interessanti spunti agli studenti per rispondere alle richieste della traccia, in particolare per le Tipologie "B" e "C".
- I **Compiti di realtà**: lo svolgimento di tali prove fornisce un importante arricchimento culturale e professionale, da riproporre come esperienza vissuta, sia per la conoscenza delle imprese del territorio, sia per l'opportunità di confronto nel lavoro di gruppo. L'esperienza è utilizzabile per lo svolgimento di tutte le tipologie della Seconda prova e per il colloquio.

Per la preparazione al Colloquio

- Le schede **Mi preparo per il colloquio**, presenti sia nel testo di Accoglienza turistica, sia in quello di Enogastronomia – Sala e vendita, sono un utile esercizio che durante l'anno il docente può utilizzare per "allenare" gli studenti ad affrontare l'inizio del colloquio, che parte dall'analisi di un documento – che può essere di natura diversa – predisposto dalla Commissione.
  Le schede sono impostate in modo tale da stimolare lo studente ad argomentare anche sulla propria esperienza di PCTO, come espressamente richiesto dall'O.M.
- Le **"English lesson"** e la rubrica **"In collaborazione con... Laboratorio di Accoglienza"** offrono inoltre uno spunto agli studenti per argomentazioni di carattere pluridisciplinare.

© D Scuola Spa – Milano

3. Esempi di tipologie di prove A, B e C

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

Tema di:
DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELL'IMPRESA RICETTIVA
LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA

TIPOLOGIA A

IL TURISMO ACCESSIBILE

DOCUMENTO n.1

Il turismo per tutti
In Italia nel 2009 è stata istituita la Commissione "per la promozione e il sostegno del Turismo Accessibile", nata dall'esigenza di mettere ogni persona con i suoi bisogni al centro del sistema turistico. Il turismo accessibile è la massima espressione di questo obiettivo di civiltà e rappresenta anche una indubbia attrattiva - moderna e attuale - per riportare in alto l'immagine del turismo italiano nel mondo. Per questo motivo l'Italia ha sviluppato già da tempo la Carta dei diritti del turista, che è una guida disponibile in sette lingue diverse, con l'obiettivo di informare con chiarezza e puntualità il turista su quelli che sono i suoi diritti in Italia, su come egli debba comportarsi e a chi rivolgersi in caso di inadempienza. In essa sono raccolte informazioni utili e le norme che disciplinano il rapporto che deve instaurarsi fra turista, agenzie di viaggio e strutture ricettive, nell'ottica di correttezza e trasparenza. Nella carta sono richiamati anche i diritti e le informazioni utili al viaggio per le persone con disabilità.
L'accessibilità, ossia l'assenza di barriere architettoniche, culturali e sensoriali, è la condizione indispensabile per consentire la fruizione del patrimonio turistico italiano.

(Fonte: Agenzia Nazionale turismo in http://www.italia.it/it/info-utili-e-faq/turismo-accessibile.html)

DOCUMENTO n.2

Il Manifesto per la promozione del turismo accessibile

Nell'ottobre del 2009, in attuazione dell'art 30 della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità, ratificata con Legge n. 18 del 24/2/09, è stato presentato a Torino il "Manifesto per la promozione del turismo accessibile". Si tratta di dieci principi fondamentali, sui quali si deve basare un turismo "attento ai bisogni di tutti".

1. La persona nella sua accezione più completa, con i suoi specifici bisogni derivanti da condizioni personali e di salute (per esempio: disabilità motorie, sensoriali, intellettive, intolleranze alimentari ecc.) è un cittadino e un cliente che ha diritto a fruire dell'offerta turistica in modo completo e in autonomia, ricevendo servizi adeguati e commisurati a un giusto rapporto qualità prezzo.

2. L'accessibilità comporta il coinvolgimento di tutta la filiera turistica a livello nazionale e locale, a partire da:
- **a.** il sistema dei trasporti;
- **b.** la ricettività;
- **c.** la ristorazione;
- **d.** la cultura, il tempo libero e lo sport

3. L'accessibilità dei luoghi non deve determinare la scelta della vacanza: si deve poter scegliere una meta o struttura turistica perché piace e non perché essa è l'unica accessibile.

4. È necessario pensare l'accessibilità come accesso alle esperienze di vita, ovvero andare oltre il concetto dello "standard" valorizzando invece la centralità della persona/cliente con bisogni specifici.

5. L'informazione sull'accessibilità non può ridursi a un simbolo, ma deve essere oggettiva, dettagliata e garantita, onde permettere a ogni persona di valutare in modo autonomo e certo quali strutture e servizi turistici sono in grado di soddisfare le sue specifiche esigenze.

6. È necessario promuovere una comunicazione positiva, che eviti l'uso di termini discriminanti. Essa va diffusa in formati fruibili per tutti, e attraverso tutti i canali informativi e promozionali del mondo turistico.

7. Poiché l'accessibilità riguarda non solo aspetti strutturali e infrastrutturali, ma anche i servizi offerti ai turisti, occorre promuovere la qualità dell'accoglienza per tutti, ovvero incentivare un cambiamento culturale che generi profondi mutamenti dei modelli organizzativi e gestionali, ancora prima che strutturali.

8. È necessario incentivare la formazione delle competenze e delle professionalità, basata sui principi dello Universal Design e che coinvolga tutta la filiera delle figure professionali turistiche e tecniche: manager, impiegati, aziende, imprese pubbliche e private. Occorre inoltre aggiornare i programmi di studio degli Istituti per il Turismo, Tecnici, Universitari, dei Master e dei Centri Accademici a tutti i livelli.

9. Le Autonomie Locali, ognuna per le proprie competenze e vocazioni, hanno il compito di implementare l'accessibilità urbana, degli edifici pubblici e dei trasporti locali, pianificando inoltre periodiche azioni di verifica e di promozione delle proposte turistiche per tutti.

10. Per realizzare e promuovere il turismo accessibile in una logica di sistema si auspica la fattiva collaborazione tra gli Operatori turistici, le Autonomie Locali, gli Enti Pubblici, le Associazioni delle persone con disabilità e le Organizzazioni del turismo sociale.

(Fonte: Ministero del Turismo)

© D Scuola Spa – Milano

DOCUMENTO n.3

I numeri del turismo accessibile
Chi sono i protagonisti di questo mercato? È riduttivo pensare alle sole persone con disabilità fisica, si tratta invece di includere il più ampio e generico mondo dei bisogni, rappresentato anche da persone che non hanno disabilità evidenti e riscontrabili: persone con disabilità motoria (con difficoltà di deambulazione, con girello, in sedia a rotelle, con sedia a motore…), persone con disabilità sensoriale (persone non udenti o ipoudenti, persone non vedenti o ipovedenti), persone con disabilità cognitiva, persone con autismo, persone obese, anziani, genitori con passeggini, bambini, donne in gravidanza, persone con esigenze alimentari particolari (per ragioni fisiche o culturali).
Considerando l'attuale situazione Europea, secondo uno studio Eurostat, la domanda potenziale di Turismo Accessibile è stimata in circa 127,5 milioni di persone (46 milioni di persone con una qualche forma di disabilità, più circa 81 milioni di persone over 65). Questi numeri smentiscono in parte l'immaginario comune secondo cui il segmento di Turismo Accessibile sia un fattore di nicchia, laddove invece interessa circa il 17% della popolazione europea.
A sostenere l'impegno che una destinazione turistica dovrebbe porre nell'implementare la propria accessibilità, vi sono anche i dati relativi al continuo invecchiamento della popolazione. In Italia i nati durante il baby boom tra il 1959 e il 1964 inizieranno a raggiungere l'età di 65 anni nel 2024, aumenta l'aspettativa di vita e diminuiscono le nascite. I dati dell'Organizzazione Mondiale della Sanità evidenziano come nel 2040 nell'Europa Occidentale gli over 65 saranno circa il 28% della popolazione; in Italia raggiungeranno il 32,6%.

Il turismo accessibile è anche un'importante fonte di sviluppo economico.
Dunque garantire l'ospitalità a tutti non è solo una scelta etica, ma anche economica. Si calcola che nel solo vecchio continente verso il 2030 saranno circa 120 milioni i turisti con disabilità; essi difficilmente si muovono da soli, dispongono di tempo libero, propensione al viaggiare e spesso di discreto potere d'acquisto.
Una fascia di turisti che nel 2011 ha rappresentato il 20,3% del totale, nel 2013 il 26,5%, e nel 2050 si prospetta che arrivi al 31,8%". Una fetta di mercato da catturare che coinvolge tutta la filiera turistica, dai trasporti alla sanità, dagli svaghi all'ospitalità.

Il Turismo Accessibile quindi può essere definito come l'insieme dei servizi e delle strutture in grado di permettere a persone con bisogni speciali di fruire della vacanza e del tempo libero senza ostacoli né difficoltà, in condizioni di autonomia, sicurezza e comfort con dignità e secondo il principio di uguaglianza. Progettare e proporre strutture turistiche sempre più accessibili è un atto di responsabilità civile e morale, e diventa inoltre un'occasione di investimento economico vantaggioso, poiché si inserisce in un mercato in rapido sviluppo con un bacino potenziale di utenza non indifferente. Turismo Accessibile significa turismo che offre più opportunità per tutti, non solamente per la persona con disabilità, ma per tutti i diversi attori coinvolti: i familiari, gli accompagnatori, le strutture ricettive, il sistema turistico, ma anche la comunità che accoglie.

(Fonte: http://www.turismoaccessibile.eu/siteon/index.php/progetto/motivazione-turismo-accessibile)

CONTESTO OPERATIVO

Il candidato ipotizzi di svolgere presso un hotel, appartenente a una catena alberghiera affermata in molti paesi dell'UE, situato in una località turistica a sua scelta, un periodo di stage nella squadra di supporto al Guest Relation Manager, che si occupa della cura e assistenza clienti.
Nello svolgimento delle sue mansioni, egli riceve l'incarico di presentare ai colleghi del team una relazione focalizzata sulle problematiche del turismo accessibile in Italia, facendo riferimento alla normativa vigente e presentando una proposta di azioni che potranno arricchire l'offerta dell'Hotel nei confronti delle persone con limitazioni dell'autonomia personale.

Il candidato, nel redigere la relazione, si atterrà alle seguenti indicazioni:

a. Con riferimento alla comprensione dei documenti proposti, utilizzi le informazioni per rispondere alle seguenti domande:
- Perché il numero delle persone con varie disabilità è in continua crescita?
- Quali sono le principali norme di riferimento alle quali ci si attiene per migliorare il processo di inclusione?
- Che cosa deve fare un operatore turistico per sviluppare azioni di sensibilizzazione e formazione dello staff operativo riguardo gli aspetti del turismo accessibile?
- Come l'ospitalità attenta ai "bisogni di tutti" può garantire benessere per chi viaggia e vantaggi economici in tutta la filiera turistica?

b. Con riferimento alla produzione di un testo di commento, il candidato, utilizzando le conoscenze acquisite nel corso degli studi, spieghi il concetto di disabilità e delle varie forme con cui essa si manifesta.
Fornisca poi, nel contesto del programma di accoglienza di un hotel, una breve sintesi dei criteri di qualità ospitale adottati, per rispondere con adeguata professionalità ai diversi bisogni dei clienti con specifiche esigenze.

c. Con riferimento alle competenze tecnico-professionali acquisite, il candidato proponga, nell'ambito di una strategia di marketing mirata, un pacchetto turistico destinato a una coppia di genitori con due bambini al di sotto dei due anni, ospiti nell'hotel per una settimana, in alta stagione. L'offerta include i pernottamenti, colazione a buffet, una visita guidata alla scoperta di suggestivi siti caratteristici del territorio e varie attività con assistenza di personale qualificato destinate alla famiglia e ai piccoli.

© D Scuola Spa – Milano

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

Tema di:
DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELL'IMPRESA RICETTIVA
LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA

TIPOLOGIA B

L'Hotel "Paradiso" Srl, situato in una piccola città d'arte, in una regione ricca di bellezze artistiche, paesaggistiche e di antiche tradizioni, offre servizi di alloggio e ristorazione a una clientela culturale e d'affari.
Dallo Stato patrimoniale dell'ultimo bilancio d'esercizio, risultano i seguenti dati:

- rapporto tra attivo immobilizzato e totale investimenti (grado di immobilizzazione) pari al 70%;
- rapporto tra capitale proprio e totale finanziamenti (grado di capitalizzazione) pari al 40%;
- capitale circolante netto (attivo circolante – passività correnti) = -20.000€

L'impresa ha registrato negli ultimi anni un preoccupante calo delle presenze e una *customer satisfaction* appena accettabile. Nei questionari compilati on line dopo il soggiorno e nelle recensioni, i clienti esprimono un giudizio soddisfacente sulla cura del servizio di ospitalità e la professionalità degli addetti, ma lamentano la mancanza di innovazione e di una atmosfera moderna e accogliente. La struttura è obsoleta. Le informazioni a disposizione del cliente al suo arrivo sono scarse e poco utili per l'organizzazione del soggiorno e la visita delle valenze artistiche della località. La sala adibita ai convegni manca delle attrezzature tecnologiche più avanzate.

In relazione al caso aziendale, il candidato sviluppi i seguenti punti:

a. con riferimento alla comprensione dei dati di bilancio riportati, il candidato componga uno Stato patrimoniale sintetico con valori complessivi a scelta e fornisca una spiegazione del significato degli indici riportati e delle condizioni di equilibrio patrimoniale e finanziario;

b. con riferimento alle conoscenze acquisite nel corso di studi, il candidato descriva le fonti di finanziamento alle quali poter ricorrere per effettuare interventi di ristrutturazione e rinnovo di impianti, attrezzature e arredi;

c. con riferimento alle competenze tecnico-professionali acquisite, il candidato, ipotizzando di essere assunto con un contratto di apprendistato nell'ufficio marketing dell'hotel, predisponga la sua proposta di marketing-mix, da presentare al direttore, per la riapertura dell'hotel; in particolare il candidato:
- descriva le diverse strategie di marketing in riferimento agli obiettivi da raggiungere nelle diverse fasi di vita di un'impresa;
- scelga e descriva il "mix" ritenuto più idoneo nel caso in esame allo scopo di riconquistare la fiducia dei clienti, fissare una nuova immagine e migliorare la posizione sul mercato, soffermandosi sulla fase di controllo e valutazione dei risultati;
- spieghi le caratteristiche e i vantaggi delle forme di comunicazione via web.

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

Tema di:
DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELL'IMPRESA RICETTIVA
LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA

TIPOLOGIA C

Il turismo è un fenomeno mondiale che per decenni ha fatto registrare, prima della brusca battuta d'arresto dovuta alla pandemia di Covid-19, una crescita esponenziale, con cause e conseguenze che hanno interessato aspetti economici, sociali e culturali della vita delle persone. Le imprese del settore hanno avuto la possibilità di cogliere grandi opportunità da un mercato sempre più ampio e diversificato, che ha richiesto, tuttavia, capacità di innovazione per affrontare le nuove sfide e controllare la complessità dei fattori di rischio economico: nuove mete di attrazione turistica internazionali sono diventate dirette concorrenti di quelle nazionali, turisti provenienti da tutti i continenti hanno presentato esigenze, gusti, culture diverse. La maggior parte di essi ormai utilizza internet e i dispositivi mobili per organizzare i propri viaggi e si aspetta di ricevere un'ospitalità adeguata nelle località di arrivo e nelle strutture di accoglienza.
È probabile che anche negli scenari futuri le imprese che investono nelle nuove tecnologie saranno in grado di adattarsi nel minor tempo possibile ai nuovi trend e potranno assicurarsi i maggiori vantaggi, operativi ed economici.
Fin dalla fase di progettazione di un nuovo prodotto turistico o di una impresa da avviare nel settore, gli operatori devono tenere conto di questi due elementi ormai irrinunciabili: offerta differenziata, capace di adattarsi alle mutevoli esigenze dei clienti, e innovazione tecnologica, che realizzi una comunicazione istantanea sempre più personalizzata con il cliente.

Il candidato ipotizzi di essere assunto in una società di consulenza aziendale, specializzata nel settore turistico, che opera nella città o Regione di sua provenienza. Gli viene proposto di partecipare a un gruppo di lavoro, nel quale sono presenti stagisti, con l'incarico di illustrare le problematiche riguardanti l'avvio di una start up nel settore dell'ospitalità e l'importanza dello studio di fattibilità.
Al candidato si chiede di svolgere i seguenti punti:

a. Con riferimento alla comprensione delle tematiche esposte nella premessa, il candidato risponda ai seguenti quesiti:
- Che cosa s'intende per rischio economico di un'impresa?
- Quali sono i più importanti fattori di rischio economico per un'impresa ricettiva?
- In che modo le strutture possono rispondere alle nuove esigenze dei clienti "sempre connessi"?
- Come l'innovazione tecnologica può cambiare l'operatività del front-office?
- Che cosa s'intende per "comunicazione personalizzata" con il cliente e quali strumenti innovativi vengono utilizzati?

b. Con riferimento alle conoscenze acquisite nel corso di studi, il candidato illustri lo scopo e l'importanza dello studio di fattibilità o business plan di una nuova impresa nel settore turistico e ne descriva le varie fasi di svolgimento.

c. Con riferimento alle competenze tecnico-professionali conseguite, il candidato, con riferimento a una località della sua Regione, elabori un progetto di business plan, con dati a scelta semplificati, di una nuova struttura ricettiva di piccole dimensioni, che basa il proprio vantaggio competitivo sull'innovazione tecnologica.

© D Scuola Spa – Milano

GRIGLIA DI VALUTAZIONE SECONDA PROVA SCRITTA a.s 2021/22*

Disciplina: DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA RICETTIVA

CANDIDATO: _____ CLASSE 5^ _____

INDICATORE	LIVELLI		PUNTEGGIO
Comprensione del testo *Comprensione del testo introduttivo e della tematica proposta o della consegna operativa.*	Comprensione completa della traccia proposta	3	_____/3
	Comprensione adeguata, ma poco approfondita	2	
	Comprensione sufficientemente adeguata	**1,5**	
	Comprensione parziale e superficiale dei testi	1	
	Comprensione frammentaria e molto lacunosa.	0,5	
Padronanza delle conoscenze *Padronanza delle conoscenze relative ai nuclei fondamentali della/delle discipline.*	Svolgimento completo, aderente alla traccia, articolato e approfondito	6	_____/6
	Svolgimento completo e corretto, ma poco approfondito.	5	
	Svolgimento sufficientemente corretto e coerente con la traccia proposta.	**4**	
	Svolgimento parziale, poco coerente e senza spunti pluridisciplinari.	3/2	
	Svolgimento incompleto in quasi tutte le parti, incoerente o mancante	1/0,5	
Competenze tecnico-professionali *Padronanza delle competenze tecnico professionali evidenziate nella rilevazione delle problematiche e nell'elaborazione delle soluzioni.*	Padronanza completa delle problematiche, soluzione corretta, articolata e approfondita.	8	_____/8
	Padronanza completa delle problematiche soluzione tecnicamente corretta, ma poco approfondita	7/6	
	Padronanza sufficientemente adeguata delle problematiche, soluzione corretta, ma tecnicamente semplice.	**5**	
	Limitata padronanza delle competenze professionali, soluzione parziale e lacunosa.	4/3	
	Fragili competenze professionali, soluzione parziale	2	
	Soluzione gravemente scorretta o mancante	1 / 0,5	
Utilizzo del linguaggio specifico *Capacità di argomentare, di collegare e di sintetizzare le informazioni in modo chiaro ed esauriente, utilizzando con pertinenza i diversi linguaggi specifici.*	Capacità di sintesi e utilizzo pertinente della terminologia tecnico-aziendale	3	_____/3
	Utilizzo quasi sempre adeguato della terminologia tecnico-aziendale	2	
	Sufficiente capacità di sintesi e di utilizzo della corretta terminologia tecnico-aziendale	**1,5**	
	Uso non appropriato o assenza di terminologia specifica e difficoltà a collegare le informazioni.	1 / 0,5	

PUNTEGGIO _____/20 (Sufficienza 12/20)

La Commissione

Il Presidente

_____

_____

_____

_____

_____

_____

(*) Il punteggio deve essere espresso in decimi secondo la tabella di conversione riportata a pagina seguente.

Allegato C all'O.M. 65 del 14/3/2022

Tabella 3 Conversione del punteggio della seconda prova scritta

Punteggio in base 20	Punteggio in base 10
1	0.50
2	1
3	1.50
4	2
5	2.50
6	3
7	3.50
8	4
9	4.50
10	5
11	5.50
12	6
13	6.50
14	7
15	7.50
16	8
17	8.50
18	9
19	9.50
20	10