



*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**

**La nuova cultura turistica e la gestione manageriale**

*Testo introduttivo*

Il profilo dell'attività turistico – alberghiera è significativamente cambiato negli ultimi due decenni. Per lungo tempo esso si è definito tra due aree di servizio: il Front Office e il Back Office. Al giovane che si proponeva per un impiego in una struttura ricettiva, si chiedevano due abilità: da un lato, mostrarsi un efficiente “receptionist”, trasmettendo al turista un'immagine rassicurante e proponendogli una lista di servizi che potesse essere apprezzata; dall'altro, avere una visione d'insieme dell'organizzazione dell'ospitalità, gestendo in modo efficiente i contatti con il Back Office.

Oggi l'Accoglienza/Ospitalità ha superato gli angusti confini della hall e della camera dell'albergo, proprio perché il turismo rappresenta, in particolare per l'Italia, una sfida strategica per la promozione culturale e per la produzione di ricchezza del Paese, come da tutti riconosciuto. L'impresa turistico - alberghiera è chiamata a ridisegnare la struttura ricettiva in termini di valorizzazione del territorio, di flessibilità dei servizi, di rispetto dell'ambiente, di crescita della cultura aziendale e finanziaria. Per questo il servizio di “accoglienza turistica” è sempre più caratterizzato da un'elevata complessità gestionale, che richiede notevoli competenze di “management”.

Al giovane che conclude un impegnativo percorso quinquennale di formazione viene chiesto, in sintesi, di operare lungo questi percorsi gestionali: saper fare fronte alla stagionalità e alla variabilità della domanda turistica; curare la personalizzazione dei servizi in modo che il turista possa apprezzare i prodotti e le testimonianze culturali del territorio; saper amministrare la propria azienda.

In questo quadro di considerazioni ti viene richiesto di analizzare e risolvere il seguente **Caso aziendale**.

L'Albergo “NN47” è una struttura ricettiva, che opera nel territorio della tua Regione da tre generazioni. Dispone di un parco – camere di 30 stanze con 60 posti letto (5x1, 20x2, 5x3), una sala convegni, uno spazio per riunioni di staff per professionisti o associazioni. E' apprezzato dalla clientela per l'efficienza e la preparazione del personale e per il servizio di guida turistica, che è messo a disposizione.



*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 Direttore dell'albergo si propone di fare un'operazione di "restyling". Per questo ti chiede di approntare una **RELAZIONE/PROGETTO**, che definisca la situazione esistente e proponga interventi di innovazione, con alcune precise richieste:

- definisci la forma giuridica della struttura ricettiva "NN47";
- proponi un'analisi SWOT della struttura ricettiva, riferendo, in particolare, i punti di forza e di debolezza che la caratterizzano;
- con riferimento al bilancio di seguito riportato, formula una sintetica valutazione sulla situazione patrimoniale, finanziaria ed economica dell'azienda negli ultimi due anni, utilizzando gli indici di bilancio;

**STATO PATRIMONIALE**

ATTIVITA'	2016	2015	PASSIVITA'	2016	2015
A) Crediti vs. soci per versamenti ancora dovuti	0	0	A) Patrimonio netto <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capitale</li> <li>• Riserve</li> <li>• Utile d'esercizio</li> </ul>	980.000 150.000 226.800	980.000 143.000 148.000
B) Immobilizzazioni <ul style="list-style-type: none"> <li>• Immateriali</li> <li>• Materiali</li> <li>• Finanziarie</li> </ul>	15.000 4.400.000 0	20.000 4.800.000 0	B) Fondi per rischi e oneri	0	0
C) Attivo circolante <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rimanenze</li> <li>• Crediti</li> <li>• Attività finanziarie</li> <li>• Liquidità</li> </ul>	45.000 55.000 0 24.000	38.000 22.000 0 21.000	C) T.F.R.	84.000	126.000
D) Ratei e risconti	2.000	1.800	D) Debiti Di cui esigibili oltre l'esercizio	3.098.700 2.485.000	3.502.800 2.600.000
			E) Ratei e risconti	1.500	3.000
TOTALE	4.541.000	4.902.800	TOTALE	4.541.000	4.902.800



*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

**CONTO ECONOMICO**

	2016	2015
A) Valore della produzione	4.185.000	3.980.000
B) Costi della produzione	3.720.000	3.580.000
A – B differenza tra valore e costi della produzione	465.000	400.000
C) Proventi e oneri finanziari	- 165.000	- 185.000
D) Rettifiche di valori finanziari	0	0
E) Proventi e oneri straordinari	+24.000	- 10.000
Risultato prima delle imposte	324.000	205.000
Imposte sul reddito	97.200	57.000
= utile d'esercizio	226.800	148.000

- d) suggerisci come potenziare e innovare la struttura ricettiva, utilizzando forme di finanziamento a breve termine o a medio/lungo termine, motivando la scelta;
- e) proponi nuovi servizi di accoglienza e ospitalità per rendere la struttura ricettiva più attraente.



*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

**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. Individua due trend del mercato turistico regionale o nazionale o internazionale e proponi delle innovazioni nella tua azienda alberghiera per rispondere a queste nuove tendenze.
2. Il budget è il principale strumento di controllo della gestione aziendale: definisci il concetto di budget e precisa le ragioni della sua utilizzazione nella conduzione di una struttura alberghiera.
3. L'Assemblea Generale delle Nazioni Unite (ONU) ha dichiarato il 2017 “Anno internazionale del turismo sostenibile per lo sviluppo”. Spiega cosa si intenda per “turismo sostenibile” e proponi due iniziative per dare il tuo contributo.
4. Illustra almeno due tecniche di “web marketing” con cui ti proponi di innovare l'impresa, precisando in quale settore, con quale motivazione e con quali risultati attesi.

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.