Quadro di riferimento per la redazione e lo svolgimento della seconda prova scritta dell'esame di Stato

ISTITUTI TECNICI
SETTORE ECONOMICO

CODICE IT04
INDIRIZZO: TURISMO

Caratteristiche della prova d'esame

La prova fa riferimento alla gestione aziendale e al complesso fenomeno del turismo: dalla promozione del *Made in Italy* alla globalizzazione dei flussi, alla costruzione di nuovi modelli di fruizione del turismo.

La prova viene, pertanto, predisposta secondo una delle seguenti tipologie:

a) Analisi delle tendenze di sviluppo del turismo e proposta di soluzioni coerenti con le mutate dinamiche e le nuove figure professionali del settore turistico-aziendale, anche sulla base di documenti, tabelle e dati.
b) Esame di situazioni problematiche in contesti operativi del settore turistico-aziendale e formulazione di soluzioni tecnico-gestionali (caso aziendale).
c) Costruzione di proposte turistiche: i soggetti organizzatori, l'analisi della domanda, la tipologia dei prodotti, le relazioni con i fornitori dei servizi, le figure professionali coinvolte, le forme di coordinamento con i soggetti del territorio, le fasi della progettazione, esecuzione e gestione economico-finanziaria.
d) Elaborazione di un progetto finalizzato all'innovazione nella creazione di prodotti turistici e/o nella gestione dell'impresa turistica. Al candidato sarà chiesto di esplicitare gli obiettivi, le motivazioni, le ricadute innovative, la gestione economico-finanziaria.

La struttura della prova prevede una prima parte, che tutti i candidati sono tenuti a svolgere, seguita da una seconda parte costituita da quesiti tra i quali il candidato sceglierà sulla base del numero indicato nel testo.

Nel caso in cui la scelta del D.M. emanato annualmente ai sensi dell'art. 17, comma 7 del D. Lgs. 62/2017 ricada su una prova concernente più discipline, la traccia sarà predisposta, sia per la prima parte che per i quesiti, in modo da proporre temi, argomenti, situazioni problematiche che consentano, in modo integrato, di accertare le conoscenze, abilità e competenze attese dal PECUP dell'indirizzo e afferenti ai diversi ambiti disciplinari.

Durata della prova: da sei a otto ore.

Disciplina caratterizzante l'indirizzo

DISCIPLINE TURISTICHE E AZIENDALI
Nuclei tematici fondamentali
Il turismo come fenomeno e come mercato: la realtà e le tendenze. • L'analisi dei dati quantitativi relativi ai flussi dei turisti nelle destinazioni italiane ed estere e alla capacità ricettiva delle strutture. • L'interpretazione dei mutamenti di carattere qualitativo che hanno determinato i "nuovi turismi". • Interazioni tra le analisi del mercato turistico e il sistema informativo aziendale. Ideazione, progettazione e realizzazione dei prodotti turistici. • L'analisi bisogni e l'ideazione di prodotti di fruizione turistica. • Le tecniche di tariffazione ("*full costing*", "*direct costing*", "*revenue management*" e così via. • L'analisi dei vari modelli di organizzazione aziendale. • L'organizzazione e la gestione di eventi collegati all'identità storica, culturale, ambientale ed enogastronomica del territorio. La gestione dell'impresa e l'orientamento al *marketing*. • La contabilità per centri di costo: conoscerla e saperla applicare. • La struttura del bilancio delle imprese turistiche. Saper sviluppare semplici analisi per margini e indici. • Analisi e redazione di un *business plan*. • Il budget e il controllo di gestione. • Il piano di marketing e gli strumenti del marketing-mix. Dal micro-prodotto al prodotto-destinazione. • Le reti di rapporti con i soggetti pubblici e privati che operano sul territorio: realizzare un modello di turismo integrato e sostenibile. • La promozione del *Made in Italy*: saper applicare strategie di marketing territoriale. • Le opportunità della globalizzazione: strumenti multimediali e nuove tecniche di comunicazione. • La gestione del "sistema qualità" e l'innovazione dell'impresa turistica.

Obiettivi della seconda prova
• Riconoscere e interpretare il fenomeno del turismo nelle sue dinamiche, nei suoi flussi e nelle sue nuove domande di prodotti e di servizi. • Identificare i bisogni e le diverse tipologie di clientela e proporre percorsi e pacchetti rispondenti ai diversi profili culturali e alle esigenze economiche. • Trasformare idee e /richieste in progetti imprenditoriali in un ambiente competitivo sempre più complesso e globalizzato. • Operare nei diversi ambiti del sistema-azienda, particolarmente in quelli organizzativi, tecnici ed economico-finanziari delle imprese turistiche. • Realizzare un *business plan* e gestire il controllo del badget. • Utilizzare le leve del *marketing mix*. • Utilizzare le tecniche di tariffazione del prodotto o del servizio dell'impresa turistica. • Stabilire collegamenti tra le strategie aziendali e la *governance* della destinazione, tra il marketing aziendale e quello territoriale. • Utilizzare gli strumenti digitali, particolarmente nell'ambito della comunicazione turistica. • Innovare le figure professionali dell'impresa turistica, con particolare attenzione alla costruzione di percorsi integrati dal punto di vista culturale e gestionale.

Griglia di valutazione per l'attribuzione dei punteggi

Indicatore *(correlato agli obiettivi della prova)*	**Punteggio max per ogni indicatore (totale 20)**
Padronanza delle conoscenze disciplinari relative ai nuclei fondanti della disciplina.	**5**
Padronanza delle competenze tecnico-professionali specifiche di indirizzo rispetto agli obiettivi della prova, con particolare riferimento all'analisi e comprensione dei casi e/o delle situazioni problematiche proposte e alle metodologie utilizzate nella loro risoluzione.	**8**
Completezza nello svolgimento della traccia, coerenza/correttezza dei risultati e degli elaborati tecnici e/o tecnico-grafici prodotti.	**4**
Capacità di argomentare, di collegare e di sintetizzare le informazioni in modo chiaro ed esauriente, utilizzando con pertinenza i diversi linguaggi specifici.	**3**

PER LA LINGUA INGLESE

Caratteristiche della prova d'esame

La prova è riconducibile a un livello di padronanza B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue.

La prova si articola in due parti:

a) comprensione di due testi scritti, uno di argomento tecnico-professionale (continuo o non continuo) e uno di attualità, complessivamente di 1000 parole (10% in più o in meno), con risposte a 15 domande aperte e/o chiuse
b) produzione di due testi scritti, uno di tipologia e genere afferente al settore di indirizzo, l'altro di tipo narrativo o descrittivo o argomentativo (ad esempio: articolo, recensione, relazione, saggio, ecc.) inerente al dominio pubblico, ciascuno della lunghezza di circa 300 parole

LINGUA INGLESE
Nuclei tematici fondamentali
LINGUA • Ortografia, fonetica, grammatica, sintassi, lessico, inclusi quelli specifici della microlingua tecnico-professionale di indirizzo • Funzioni comunicative • Modelli di interazione sociale • Aspetti socio-linguistici • Tipologie e generi testuali, inclusi quelli specifici della microlingua tecnico-professionale di indirizzo **CULTURA** • Aspetti socio-culturali della lingua inglese e dei paesi anglofoni, riferiti in particolare al settore di indirizzo • Dimensione culturale della lingua
Obiettivi della prova
• Comprendere e interpretare testi scritti, di diverse tipologie e generi, di argomento tecnico-professionale e di attualità, dimostrando di conoscerne le caratteristiche • Produrre testi scritti efficaci e adeguati al genere per riferire o descrivere o argomentare

Griglia di valutazione per l'attribuzione dei punteggi

Indicatore *(correlato agli obiettivi della prova)*	**Punteggio max per ogni indicatore (totale 20)**
Comprensione del testo	**5**
Interpretazione del testo	**5**
Produzione scritta: aderenza alla traccia	**5**
Produzione scritta: organizzazione del testo e correttezza linguistica	**5**

PER LA SECONDA LINGUA COMUNITARIA

Caratteristiche della prova d'esame

La prova è riconducibile a un livello di padronanza B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue.

La prova si articola in due parti:

a) comprensione di due testi scritti, uno di argomento tecnico-professionale (continuo o non continuo) e uno di attualità, complessivamente di 1000 parole (10% in più o in meno), con risposte a 15 domande aperte e/o chiuse
b) produzione di due testi scritti, uno di tipologia e genere afferente al settore di indirizzo, l'altro di tipo narrativo o descrittivo o argomentativo (ad esempio: articolo, recensione, relazione, saggio, ecc.) inerente al dominio pubblico, ciascuno della lunghezza di circa 300 parole

SECONDA LINGUA COMUNITARIA
Nuclei tematici fondamentali
LINGUA • Ortografia, fonetica, grammatica, sintassi, lessico, inclusi quelli specifici della microlingua tecnico-professionale di indirizzo • Funzioni comunicative • Modelli di interazione sociale • Aspetti socio-linguistici • Tipologie e generi testuali, inclusi quelli specifici della microlingua tecnico-professionale di indirizzo **CULTURA** • Aspetti socio-culturali della lingua e dei paesi in cui è parlata, riferiti in particolare al settore di indirizzo • Dimensione culturale della lingua
Obiettivi della prova
• Comprendere e interpretare testi scritti, di diverse tipologie e generi, di argomento tecnico-professionale e di attualità, dimostrando di conoscerne le caratteristiche • Produrre testi scritti efficaci e adeguati al genere per riferire o descrivere o argomentare

Griglia di valutazione per l'attribuzione dei punteggi

Indicatore *(correlato agli obiettivi della prova)*	**Punteggio max per ogni indicatore (totale 20)**
Comprensione del testo	**5**
Interpretazione del testo	**5**
Produzione scritta: aderenza alla traccia	**5**
Produzione scritta: organizzazione del testo e correttezza linguistica	**5**

Nel caso in cui la seconda prova verta sulla lingua inglese e sulla seconda lingua comunitaria, per le quali rimane valido il rispettivo Quadro di Riferimento, i testi di comprensione scritta saranno proposti uno in lingua inglese e uno nella seconda lingua comunitaria, così come le tracce per la produzione scritta saranno proposte per lo svolgimento una in lingua inglese e una nella seconda lingua comunitaria.