ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE

SERVIZI PER L’ENOGASTRONOMIA E L’OSPITALITÀ ALBERGHIERA

ARTICOLAZIONE ACCOGLIENZA TURISTICA

Tema di **DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA RICETTIVA**

Sessione ordinaria 2017, Seconda prova scritta,

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

PRIMA PARTE

*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 (5×1, 20×2, 5×3), 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.

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:

a) definisci la forma giuridica della struttura ricettiva “NN47”;

b) proponi un’analisi SWOT della struttura ricettiva, riferendo, in particolare, i punti di forza e di debolezza che la caratterizzano;

c) 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  - Capitale  - Riserve  - Utile d’esercizio | 980.000  150.000  226.800 | 980.000  143.000  148.000 |
| B) Immobilizzazioni  - Immateriali  - Materiali  - Finanziarie | 15.000  4.400.000  0 | 20.000  4.800.000  0 | B) Fondi per rischi e oneri | 0 | 0 |
| C) Attivo circolante  - Rimanenze  - Crediti  - Attività finanziarie  - Liquidità | 45.000  55.000  0  24.000 | 38.000  22.000  0  21.000 | C) T.F.R. | 84.000 | 126.000 |
| D) Debiti  Di cui esigibili oltre l’esercizio | 3.098.700  2.485.000 | 3.502.800  2.600.000 |
| D) Ratei e risconti | 2.000 | 1.800 | E) Ratei e risconti | 1.500 | 3.000 |
| TOTALE | 4.541.000 | 4.902.800 | TOTALE | 4.541.000 | 4.902.800 |

**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.

SECONDA PARTE

Il candidato svolga due quesiti scelti tra i seguenti, utilizzando per ciascuno non più di venti righe.

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.