

*Ministero dell' Istruzione, dell' Università e della Ricerca*  
**ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE**

**Indirizzi:** IT04 – TURISMO, EA07 – ESABAC, EA27 – ESABAC TECHNO

**Tema di:** DISCIPLINE TURISTICHE E AZIENDALI e LINGUA INGLESE

*Il candidato svolga la prima parte della prova e due tra i quesiti proposti nella seconda parte di cui uno di Discipline Turistiche e Aziendali e uno di Lingua Inglese.*

**PRIMA PARTE**

Il Tour Operator “Vacanze” ha nel suo catalogo due linee di prodotto: “viaggi nella natura” e “soggiorni nelle città d’arte”.

Da un paio d’anni riceve dalle agenzie di viaggio dettaglianti segnalazioni di insoddisfazione da parte dei turisti circa i soggiorni nelle città d’arte, in quanto queste ultime risultano sovraffollate e, conseguentemente, la qualità del soggiorno tende a decrescere. Il management, alla luce di questo, decide di ridurre l’offerta dei soggiorni nelle città d’arte, eliminando il prodotto meno redditizio e potenziando, di conseguenza, la linea di prodotto “viaggi nella natura”.

Il candidato proceda alla programmazione di un pacchetto turistico (un soggiorno) in ambito rurale-collinare, mirato a famiglie e dedicato a visite di siti di interesse storico - culturale e di luoghi della produzione di prodotti agricoli di eccellenza della propria regione.

In particolare:

- a) descriva brevemente il percorso di organizzazione del soggiorno e presenti un sintetico programma con arrivo giovedì sera e partenza domenica pomeriggio, trasferimenti in loco con pullman ecologico;
- b) ipotizzando che i costi fissi per l’organizzazione/esecuzione del soggiorno, di cui sopra, siano pari a 22.000 euro (pullman e guida-accompagnatore) e che i costi variabili unitari siano pari a 205 euro e che il prezzo unitario ritenuto adeguato sia pari a euro 280, si determini il numero medio dei pacchetti da vendere, per ciascuno dei 15 weekend, per raggiungere il pareggio (B.E.P.)

Dopo aver confezionato il nuovo prodotto, il candidato descriva e proponga con un esempio (si consiglia la realizzazione di una tabella), utilizzando la tecnica del direct costing, le modalità per la valutazione della redditività dei diversi prodotti di cui alla premessa. Individui pertanto il prodotto da escludere, tra i tre della linea “soggiorni nelle città d’arte”.

*Ministero dell' Istruzione, dell' Università e della Ricerca*  
LINGUA INGLESE

**PART 1 – COMPREHENSION AND INTERPRETATION**

Read the text and answer ALL the questions below.

**Why 'overtourism' should be your word of the year**

Tourism is a huge player in the global economy and a boom has its positive forces. In 2017, tourism contributed just shy of \$8 trillion to the global economy – that's 10 per cent of the world's GDP. There are around 300 million workers in the tourism and travel sector, a number that the WTTC\* predicts could rise to 380 million in the next ten years. But the fact is that more and more of the world's top destinations are eliciting the symptoms of chronic overtourism: any combination of overloaded infrastructure, bottlenecks at "must-see sights", physical damage, the alienation of locals and emergence of tourist traps. Venice is the go-to example of a destination sinking under the weight of its own popularity – on Easter Sunday this year it received 125,000 visitors. That's the same number of tourists that visit entire countries, like Bangladesh, annually. But Venice is not alone. Dubrovnik, Machu Picchu, Iceland, Barcelona, Thailand have all made headlines in the last few years for taking action against the negative impact that tourism has brought. There is no single solution to the world's overtourism problem, not least because the problems faced at each destination are completely different. (195 words)

Greg Dickinson – abridged from *The Telegraph* 20 April 2018

\*WTTC - World Travel & Tourism Council

Fig. 1 Effects of Overtourism - Comparison between Venice, Berlin, and Barcelona

	VENICE	BERLIN	BARCELONA
INHABITANTS	261,680	3,450,889	1,608,746
NUMBER OF OVERNIGHT STAYS IN 2016	10,182,829	12,731,640	9,065,650
% INCREASE IN NUMBER OF OVERNIGHT STAYS BETWEEN 2010 AND 2015	195%	36.66%	16.4%
PRICE IN€/M <sup>2</sup> IN 2016	€ 2,894	€3,510	€3,467
NUMBER OF TOURIST ACCOMMODATION OPTIONS ON AIRBNB	6,027	20,576	17,369
AVERAGE PRICE PER NIGHT FOR ACCOMMODATION ON AIRBNB	€130	€58	€84
TOURIST OVERNIGHT STAYS PER INHABITANT	38.9	3.6	5.6

Source: OSTELEA (<https://www.researchgate.net/publication/323174488> Overtourism and Tourismphobia Global trends and local contexts)

Choose the answer which fits best according to the text. Circle one letter.

- 1) The opening of the paragraph emphasises the
  - a) great influence of tourism on national income
  - b) positive forecast for tourism in the next decade
  - c) uncontrolled growth of tourism in the world
  - d) massive economic value of the world tourism industry

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

- 2) What is mentioned in the text as a “symptom of chronic overtourism” (line 6)?
- the change in the perception of tourists by the local communities
  - the proliferation of tourist-based businesses
  - the congestion of popular landmarks
  - the high consumption of resources
- 3) What does “made the headlines” refer to in respect of the top tourist destinations in line 11?
- overreacting to the increasing challenges posed by tourism
  - informing about phased plans to manage tourist flows
  - attracting attention for adopting measures to mitigate the adverse effects of tourism
  - warning about the potential hazards of visiting certain places
- 4) In the last paragraph the writer suggests that the impracticability of a single solution is determined to a large extent by the
- impossibility of predicting tourist destinations
  - inadequacy of one-size-fits-all system to deal with the problem
  - lack of a common strategic vision among tourist stakeholders
  - resilience of the phenomenon of over-tourism

*Answer the question by referring to the chart (fig. 1)*

- 5) The chart (fig.1) shows the impact of increasing tourism in 3 European cities. Taking into account the ratio of overnight stays against the number of inhabitants, which of the three cities presents the most alarming situation? What are the most direct consequences of the rise in overnight stay and tourist arrivals at this destination?

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

**SECONDA PARTE**

Il candidato sviluppi uno dei due quesiti proposti,

1. Il candidato, avendo quale riferimento l'organizzazione del soggiorno di cui alla parte a), descriva le relazioni tra le agenzie di viaggi-tour operator e le strutture ricettive, con particolare attenzione alla tipologia dei contratti che possono essere sottoscritti.
2. Il candidato, dopo aver definito i concetti di ambiente interno ed esterno, descriva come l'organizzazione produttiva analizzi l'ambiente esterno in sede di definizione della strategia aziendale.

**PART 2 – WRITTEN PRODUCTION**

*Choose one of the following tasks.*

*Number your answer clearly to show which question you have chosen.*

**Either**

1. *TRAVELWISE*, the organization you are working for, promotes authentic travel experiences to destinations off the beaten track for tourists. Plan an itinerary for a group of independent travellers who are looking for a bespoke, unique and personal experience with a link to the local community.

**Or**

2. You see this announcement in your school magazine:

***Worrying about exams? Learn how to cope with exam stress.***

We are interested in articles advising students on how to deal with pressure or anxiety before an exam. Let us know the kind of things that make students feel more confident and relaxed and how they can do their best in an exam. Write your article in about 300 words.