

L'elaborato di Discipline turistiche e aziendali negli Istituti tecnici turistici

Riflessioni, proposte e materiali

di Roberto Bandinelli, Riccardo Mazzoni

Una premessa necessaria

Anche quest'anno scolastico, il secondo consecutivo, le prove dell'Esame di Stato nel secondo ciclo di istruzione (primo scritto, secondo scritto e colloquio) sono sostituite da un unico colloquio.

Nel curare la preparazione degli studenti verso un simile impegno non si può prescindere da quanto affermato nell'Ordinanza del Ministero dell'Istruzione n. 53 del 03/03/2021.

Vediamone dunque i punti più significativi, in relazione ai quali andremo poi a formulare alcune proposte di impostazione del lavoro.

Il colloquio d'esame, come precisa l'art. 17 dell'OM citata, «ha la finalità di accertare il conseguimento del profilo culturale, educativo e professionale dello studente».

Il candidato deve così dimostrare attraverso il colloquio (art. 17, co. 2):

- 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 profilo educativo culturale e professionale del percorso frequentato *le esperienze svolte nell'ambito dei PCTO*, con riferimento al complesso del percorso effettuato, tenuto conto delle criticità determinate dall'emergenza pandemica.
- c) Il comma 3 stabilisce che la sottocommissione debba provvedere alla *predisposizione* e all'*assegnazione dei materiali di cui all'articolo 18 comma 1, lettera c)* all'inizio di ogni giornata di colloqui, prima del loro avvio, per i relativi candidati. Il materiale è costituito da un testo, un documento, un'esperienza, un progetto, un problema ed è finalizzato a favorire la trattazione dei nodi concettuali caratterizzanti le diverse discipline e del loro rapporto interdisciplinare.

In particolare, il comma citato richiama l'attenzione sulle competenze declinate nel profilo professionale previsto dalle linee guida per il passaggio al nuovo ordinamento per gli Istituti tecnici (d.P.R. 15 marzo 2010, articolo 8, comma 3).

A questo proposito un suggerimento potrebbe essere quello di non trascurare i nuclei tematici fondamentali contenuti nei quadri di riferimento previsti per la redazione e lo svolgimento della seconda prova scritta dell'Esame di Stato.

L'esame, dunque, si articola e si svolge in questo modo (art 18 OM):

- a) *discussione di un elaborato* concernente le *discipline caratterizzanti* per come individuate all'allegato C/2 (per l'*Indirizzo Turismo* si tratta di *Discipline Turistiche e Aziendali e Lingua Inglese*), e in *una tipologia e forma ad esse coerente*, integrato, in una *prospettiva multidisciplinare*, dagli apporti di altre discipline o competenze individuali presenti nel curriculum dello studente, e dell'*esperienza di PCTO* svolta durante il percorso di studi.

L'argomento è assegnato a ciascun candidato dal consiglio di classe, tenendo conto del percorso personale, su indicazione dei docenti delle discipline caratterizzanti, entro il 30 aprile 2021. [...]

L'elaborato è trasmesso dal candidato al docente di riferimento per posta elettronica entro il 31 di maggio.

- b) ...

- c) *analisi*, da parte del candidato, del *materiale scelto dalla sottocommissione* ai sensi dell'articolo 17, comma 3, con *trattazione di nodi concettuali caratterizzanti le diverse discipline*, anche nel loro *rapporto interdisciplinare*;
- d) esposizione (relazione o elaborato multimediale) esperienza svolta nell'ambito dei PCTO, se non ricompresa nell'elaborato di cui alla lettera a).

Riorganizziamo in altra forma quanto sopra messo in evidenza, con riferimento, naturalmente, all'Indirizzo turistico.

- 1) Entro il 30 aprile 2021 il Consiglio di classe, su indicazione dei docenti delle discipline caratterizzanti (DTA e Lingua Inglese), assegna a ciascun candidato un argomento su cui questi deve predisporre un proprio elaborato.
- 2) Il candidato è tenuto a consegnare al docente di riferimento l'elaborato in forma definitiva entro il successivo 31 maggio.
- 3) L'esame, sotto forma di colloquio, inizia con la presentazione e la discussione del suddetto elaborato.
- 4) Il colloquio (dopo la discussione del testo relativo all'insegnamento delle lingue e letteratura italiana) prosegue con l'analisi da parte del candidato di un materiale scelto dalla sottocommissione la mattina stessa del colloquio; materiale che, pertanto, il candidato viene a conoscere sul momento. Si può trattare di un testo, di un documento, un'esperienza, un problema, la cui impostazione è opportuno che non trascuri l'ottica interdisciplinare.
- 5) L'esame si conclude con l'analisi critica e la correlazione al percorso di studi delle esperienze svolte in ambito PCTO se non già affrontata a inizio colloquio mediante l'elaborato.

Un elaborato organico ed efficace per un buon inizio d'esame

Perché l'elaborato con la cui discussione il candidato apre il colloquio d'esame possa risultare realmente efficace, occorre che questo risponda ad alcuni requisiti essenziali:

- sia veramente il frutto di un'elaborazione personale, piuttosto che un copia incolla acritico di concetti raccolti qua e là nei testi o, tanto meno, in giro nel Web;
- affronti il tema assegnato andando a trattarne gli aspetti essenziali e mettendo in risalto le connessioni tra gli argomenti e la differente visione multidisciplinare degli stessi;
- eviti un tema troppo ampio in quanto questo potrebbe portare a un elaborato lungo e complesso, che renderebbe l'analisi di tutte le sue parti impossibile, dati anche i tempi a disposizione di questa prima parte del colloquio, oppure a un elaborato trattato in maniera superficiale.

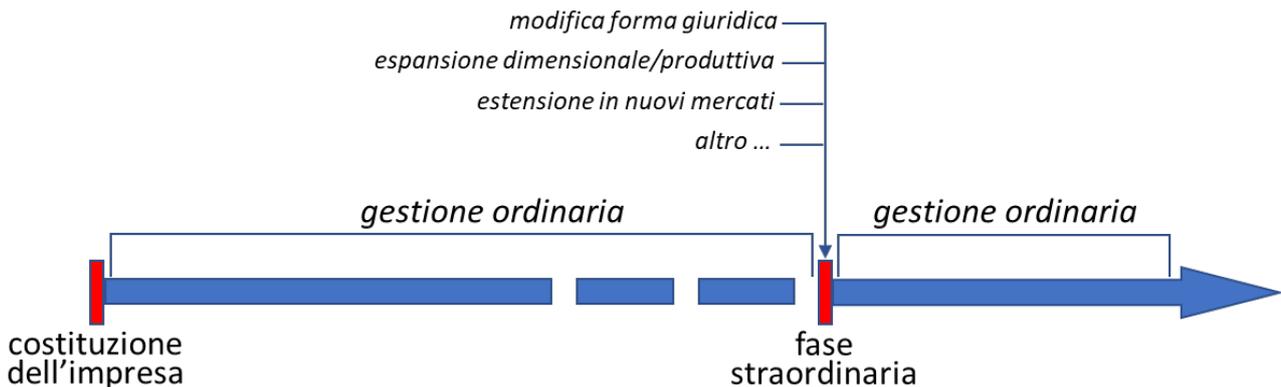
È preferibile dunque un elaborato rigoroso ed essenziale nella trattazione e nell'analisi degli argomenti.

Possibili temi per l'elaborato

Si propongono di seguito alcuni macro-temi attingendo dai quali i docenti della disciplina possono individuare i temi specifici da proporre al Consiglio di classe per l'assegnazione agli studenti riguardo all'elaborato d'inizio colloquio. Tutti i temi qui proposti possono essere senz'altro trattati, almeno in parte, anche in Lingua Inglese.

1) Il business plan come documento di programmazione e pianificazione in fasi di gestione straordinaria dell'impresa

1.1 Fasi straordinarie nella vita dell'impresa



Si può affrontare il tema esaminando, per esempio:

- che cosa significa per un'impresa affrontare una situazione straordinaria di gestione;
- come viene impostata e gestita la fase di costituzione dell'impresa, in particolare per ciò che riguarda le strategie e la pianificazione strategica;
- le strategie e la pianificazione strategica in una fase straordinaria che viene invece affrontata durante la vita dell'impresa;
- il Business Plan come documento in cui:
 - è presentata l'idea imprenditoriale ed è effettuata l'analisi dell'ambiente esterno e interno;
 - è descritta e spiegata in maniera articolata l'idea imprenditoriale e le sue possibilità di realizzazione.

1.2 Caso pratico - la parte introduttiva del business plan di un'impresa del settore turismo

Dopo aver specificato il tipo di impresa, il caso può essere impostato in maniera da esaminare e descrivere:

- il macroambiente, in particolare la situazione attuale del settore economico di riferimento;
- il microambiente competitivo, dunque l'ambito di mercato in cui l'impresa opera o intende operare se in fase di costituzione;
- l'ambiente interno all'impresa, la sua struttura organizzativa e il team imprenditoriale;
- l'idea imprenditoriale che ha portato alla costituzione della nuova impresa o a immaginare e progettare la fase straordinaria;
- i valori, la vision e la mission;
- l'analisi SWOT.

1.3 Caso pratico - Il piano di marketing come parte del Business plan, di un'impresa del settore turismo

Dopo aver specificato il tipo di impresa, definire:

- gli obiettivi da raggiungere;
- il posizionamento dei prodotti, attuale (se l'impresa è operativa) e prospettica;
- il marketing mix; questo può essere limitato alle 4P essenziali, oppure nella versione estesa delle 7P.

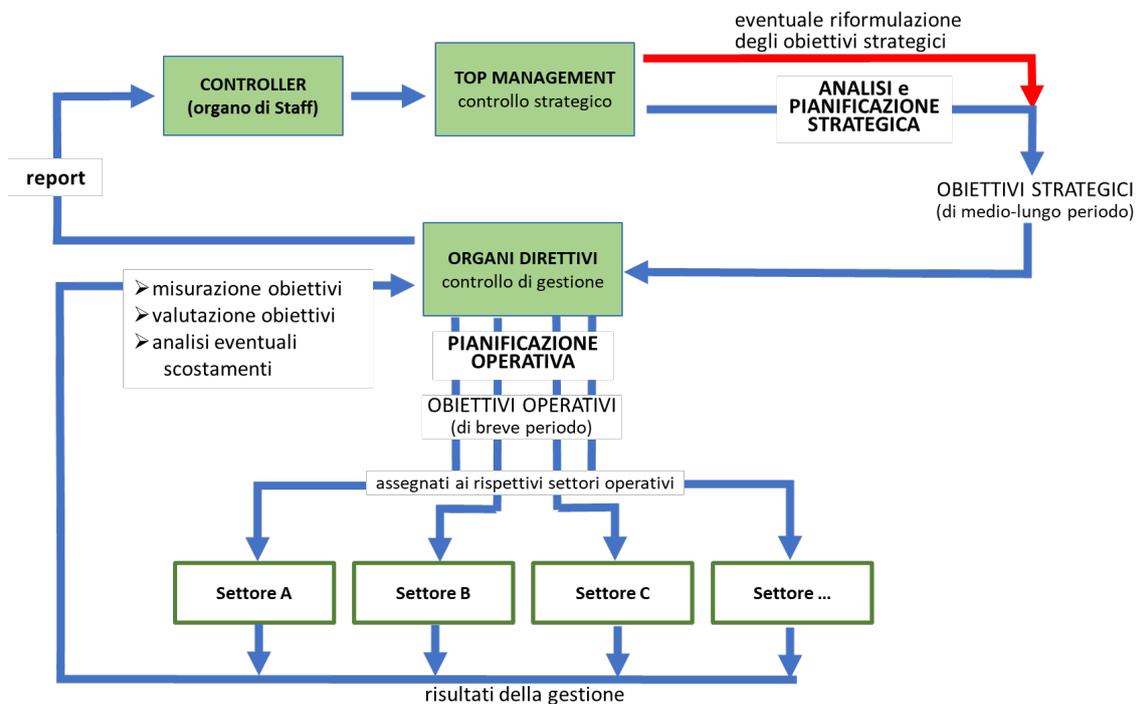
1.4 Caso pratico - I piani strategico-operativi parte del Business plan, di un'impresa del settore turismo

Dopo aver specificato il tipo di impresa, definire:

- il passaggio dalle strategie alle scelte operative e definizione dei piani di medio periodo;
- il piano produttivo;
- il piano degli investimenti;
- il piano economico e piano patrimoniale.

2) Il controllo strategico e il controllo di gestione

Il macro-tema riguarda il processo articolato in cui il management aziendale traduce in termini operativi le scelte strategiche di fondo.



2.1 Dalla visione strategica alle scelte operative di breve periodo

La trattazione può seguire e ricostruire il processo lungo il quale il controllo strategico del top management si declina nel controllo di gestione, affidato in prevalenza ai responsabili di funzione; lo sviluppo del tema deve riguardare imprese del turismo, anche con riferimenti ed esempi pratici:

- quali possono essere le strategie di fondo dell'impresa definiti dal management;
- quali possono essere, e che caratteristiche devono avere, gli obiettivi di medio-lungo periodo fissati dal management;
- come può avvenire la traduzione degli obiettivi di m/l periodo in obiettivi operativi di breve periodo;
- quali piani di breve periodo (budget) è opportuno predisporre per un controllo di gestione realmente efficace;
- come può essere strutturato un valido sistema di budget per un'impresa di servizi del turismo;
- come si può svolgere un'azione di monitoraggio costante per verificare se i risultati conseguiti sono in linea con gli obiettivi stabiliti.

2.2 Caso pratico – Il sistema di budget di un'impresa del comparto ricettivo

2.3 Caso pratico – Il sistema di budget di un tour operator

2.4 Caso pratico – Il sistema di budget di un'agenzia di viaggi e tour organizer

Tenuto conto che è senz'altro preferibile nei casi pratici fare riferimento a situazioni di ampiezza limitata (per evitare che lo studente si trovi di fronte a situazioni difficilmente gestibili e analizzabili), ciascuno dei casi pratici può avere un'articolazione di questo tipo:

- presentazione dell'impresa, specificando le sue caratteristiche: forma giuridica, attività svolta, struttura organizzativa ecc.;
- architettura, commentata, del sistema di budget;
- simulazione basata sull'impostazione e lo sviluppo di alcuni dei budget che compongono il sistema; in particolare: budget di produzione/vendite, a quantità e a valori, budget dei costi di produzione, dei costi commerciali e dei costi amministrativi, budget economico, budget patrimoniale.

3) Crisis management

Questo macro-tema è di estrema attualità, data la situazione contingente di pandemia Covid-19, con tutti i problemi che essa sta comportando oltre che sul piano socio-sanitario anche sull'economia, in particolare sulle attività commerciali e di servizi. Il settore del Turismo è stato uno fra quelli più colpiti. Altri eventi critici, in passato, avevano inciso in maniera pesante sul settore, basti pensare, per esempio, all'attentato delle Torri Gemelle del 2001 e alle sue conseguenze.

Il *crisis management* è un ambito d'intervento che merita attenzione, dato che esamina e analizza i vari aspetti delle crisi aziendali: da come affrontare lo stato di crisi nel corso della sua manifestazione, a come ripartire in maniera efficiente ed efficace quando gli effetti più rilevanti si attenuano o cessano del tutto.



Molti siti Web trattano l'argomento, anche con riferimenti diretti al settore del Turismo, sia in italiano sia in Lingua Inglese.

Ai fini dell'elaborato, questo tema offre allo studente varie possibilità di riferimenti e collegamenti multidisciplinari.

3.1 Il turismo in periodi di forte criticità internazionale

Una prima proposta per l'elaborato riguarda l'exkursus storico (dal 2000 ad oggi) degli effetti che vicende particolarmente critiche a livello internazionale hanno prodotto sui vari comparti del turismo.

S'invita dunque lo studente a effettuare una ricerca che, ripercorrendo situazioni particolarmente critiche o drammatiche verificatesi in questi ultimi 20 anni, permetta di analizzare l'elasticità dei flussi turistici rispetto ad esse.

Possono essere presi in esame, per esempio: gli attentati in USA (Torri Gemelle e Pentagono) del 2001, la seconda guerra del golfo del 2003, l'inizio della grande recessione economica nel 2008, gli attentati dell'ISIS 2015-2018.

3.2 Le criticità che sta affrontando il settore Turismo a causa della pandemia Covid-19

In maniera simile a quella descritta per il punto precedente (3.1) l'attenzione può essere concentrata sulla situazione attuale, resa drammatica dalla pandemia Covid-19.

L'elaborato può ripercorrere le varie fasi della pandemia dal febbraio/marzo 2020 fino ad oggi, esaminando come i vari comparti del settore Turismo ne sono stati interessati. Inoltre, possono essere formulate alcune ipotesi per la ripartenza, quando le condizioni socio-sanitarie la renderanno pienamente possibile. Oltre alla situazione generale, nazionale e internazionale, lo studente può nell'elaborato dedicare un paragrafo alle criticità subite e alle possibilità di rilancio del turismo nel territorio dove risiede.

4) Il marketing della destinazione turistica

Altro argomento, questo, decisamente interessante per l'elaborato da discutere in sede d'esame.

Si può scegliere tra due linee di sviluppo:

- una più teorica, che affronta l'argomento in termini generici, seppure con le necessarie esemplificazioni pratiche;
- l'altra, che rappresenta forse l'approccio migliore, è quella che riferisce lo sviluppo dell'argomento alla situazione reale più vicina all'esperienza del candidato; questa seconda soluzione è percorribile in particolare se la destinazione da osservare è di dimensioni contenute: il comune di residenza del candidato, per esempio, oppure il comprensorio; in ogni modo sarebbe preferibile non andare oltre l'ambito regionale.

In entrambi i casi, sebbene con un diverso approccio, l'impostazione dell'elaborato potrebbe toccare questi argomenti:

- perché un territorio a vocazione turistica può avere interesse ad assumere la connotazione di destinazione turistica;
- in che cosa consiste e quali sono i caratteri principali di una destinazione;
- in base a quali modelli si può strutturare e organizzare una destinazione turistica;
- cosa s'intende per elementi di attrattività;
- la DMO: struttura, compiti e finalità;
- il ciclo di vita della destinazione;
- analisi dell'ambiente esterno e del mercato di riferimento, analisi della domanda, analisi della concorrenza, analisi SWOT della destinazione;
- valori, vision e mission;
- obiettivi, indirizzi strategici, strategie e azioni.

Nella seconda ipotesi – osservazione di una situazione reale – è opportuno anche prevedere un paragrafo nel quale si forniscano dati statistici sui flussi turistici nella destinazione.

5) *Il turismo degli eventi e il settore MICE*

Se proposto per l'elaborato d'esame, è innanzitutto opportuno scindere questo macro-tema nei due temi che lo compongono:

- il turismo degli eventi;
- il settore MICE.

Il turismo degli eventi

Dopo avere spiegato che cosa s'intende per "evento" sotto l'aspetto turistico, si può impostare una simulazione assumendo l'ottica di un'impresa del settore Turismo, la cui attività consiste appunto nell'organizzazione di eventi per conto terzi.

Riguardo a tale impresa si spiega:

- qual è la sua natura giuridica e come è organizzata;
- se è specializzata o meno in determinate tipologie di eventi;
- quali sono le sue strategie di marketing.

Si può quindi simulare la progettazione e la gestione di un evento specifico, privato o pubblico, di cui l'impresa abbia ricevuto la commissione da terzi.

Relativamente a questo evento si può:

- spiegare il tipo di richiesta ricevuta dal committente;
- descrivere le caratteristiche dell'evento da organizzare;
- specificare i beni e i servizi che l'impresa deve acquistare per produrre e gestire l'evento;
- spiegare il processo di formazione del prezzo da proporre al committente;
- descrivere le modalità e le fasi di gestione dell'evento stesso.

Il settore MICE

Riguardo al settore MICE l'eventuale trattazione nell'elaborato potrebbe affrontare il tema con due differenti ottiche di osservazione:

- l'ottica da osservatore del settore; si tratta qui di articolare una panoramica per spiegare l'importanza del settore nell'economia nazionale, i segmenti in cui esso si articola, le tipologie di eventi che vi rientrano, le particolarità di ciascuna tipologia (modalità di svolgimento, soggetti promotori, organizzatori, destinatari);
- l'ottica tipica di chi agisce in una realtà operativa in atto. In questo caso si tratta di costruire la simulazione di organizzazione di un evento, per esempio un convegno, un meeting o altro, e ripercorrere, con riferimenti realistici le varie fasi in cui si articola la progettazione, la realizzazione e la gestione dell'evento stesso.

6) *La statistica del turismo*

Sottoporre il fenomeno turistico a un'analisi statistica è sempre più importante per comprendere le dinamiche e per formulare previsioni attendibili sulla quali i soggetti interessati possono poi impostare strategie e azioni che abbiano poi maggiori probabilità di centrare determinati obiettivi stabiliti.

Un elaborato dedicato al tema può toccare questi punti:

- quali possono essere le finalità di un'analisi statistica del fenomeno turistico che interessa un determinato territorio, una destinazione;

- mediante quali indicatori, o categorie di indicatori, si possono condurre analisi statistiche del fenomeno;
- come si possono interpretare i vari indicatori per trarre utili informazioni sul fenomeno studiato;
- che attività svolge un “Osservatorio del turismo” organizzato a livello locale/territoriale.

Anche per questo tema, riferire l’elaborato a una situazione reale (di ampiezza territoriale contenuta) di cui il candidato ha esperienza diretta, può essere senz’altro utile e significativo.

7) Le figure professionali, tradizionali e innovative, nel settore Turismo

Il mondo del lavoro nel settore del turismo è un tema stimolante. Molte sono le professioni che vengono svolte e molte le sfaccettature/specializzazioni.

Lo sviluppo del tema può affrontare, con esempi concreti, quali sono le figure professionali più tipiche, tradizionali (per esempio l’Agente di viaggio, l’Accompagnatore di gruppi, la Guida turistica ecc.), e quali invece le figure più innovative (per esempio il Travel designer, il Destination manager, l’Housekeeping manager, il Controller nelle imprese del turismo ecc.).

Per ciascuna si possono descrivere, tra le altre cose: il tipo di attività, l’ambito in cui questa si svolge, i compiti e le funzioni, il grado di specializzazione, il percorso di studio/formazione.