Redni rok 2024
Druga pisna naloga

Ministero dell'istruzione e del merito

K020 - DRŽAVNI IZPIT OB ZAKLJUČKU DRUGEGA CIKLUSA

Smeri: IT04 – TURIZEM, EA27 – ESABAC TECHNO
(Besedilo je veljavno tudi za štiriletno smer IT26)

Naloga iz TURISTIČNE TEHNIKE

Kandidat/-ka naj reši prvi del naloge in odgovori na dve vprašanji iz drugega dela.

BESEDILO

Srečanja in kongresi

Trendi dogodkov v letu 2024: več in v živo, tehnološko in trajnostno

Za srečanja in kongrese bo leto 2024 pozitivno leto, čeprav ne bo manjkalo izzivov. To je navedeno v **13. izdaji Global Meetings and Events Forecast podjetja American Express** Global Business Travel, ki vnaprej ponuja sliko tega, kar se bo predvidoma zgodilo v naslednjih 12 mesecih.

Po napovedih študije, v katero je bilo vključenih 500 ljudi, ki se ukvarjajo z organizacijo dogodkov med corporate planerji*, organizatorji dogodkov in dobavitelji storitev iz več kot 26 držav sveta, bodo glavni protagonisti leta, ki se začenja, tehnologija – z umetno inteligenco v prvi vrsti -, trajnost, dobro počutje in inkluzivnost.

Na splošno je večji del organizatorjev dogodkov optimističnih glede na sektor za leto 2024 […].

V živo in z več udeleženci

Glede oblike dogodka ni nobenih dvomov. Med organizatorji dogodkov so ponovno najbolj priljubljeni **dogodki v živo**. V globalnem merilu kar 59% vseh organizatorjev priznava, da bodo v naslednjem letu organizirali dogodke izključno v živo, 20% dogodkov bo v mešani obliki, preostalih 21% dogodkov pa bo spletnih. V Severni Ameriki in v Evropi bo delež dogodkov v živo narasel na 63%.

Tudi **število udeležencev** narašča, 70% vprašanih organizatorjev dogodkov predvideva, da bo rast števila udeležencev enaka ali večja kot pred pandemijo. Organizatorji dogodkov, ki še vedno prirejajo dogodke z manjšim številom udeležencev, med razlogi za tako odločitev navajajo stroške (47%), skrb za zdravje udeležencev (41%) in skrb za varnost udeležencev (40%).

V letu 2024 bodo beležili največjo rast **korporacijski dogodki**, ki so namenjeni zaposlenim in strankam (42%) in dogodki incentive** (38%), sledijo manjša interna srečanja, srečanja za promocijo novih proizvodov, top meetingi (37%), dogodki povezani s sejmi (35%) in kongresi (30%).

52% dogodkov bo potekalo v hotelih, 47% dogodkov pa bo vključevalo tudi družabne dogodke in mreženje, medtem ko bo 46% dogodkov potekalo na destinacijah, ki so različne od sedeža podjetja […].

COPIA CONFORME AI TI MIM

Kako organizatorji dogodkov v letu 2024 izberejo lokacijo za dogodke

Pri izbiri lokacije dogodkov bodo organizatorji dogodkov v prvi vrsti ocenili **dosegljivost**; kot cilj incentive potovanj bodo ponovno prevladovale najbolj priljubljene turistične destinacije, pri organizaciji velikih dogodkov bodo kot cilj prednjačile oddaljene destinacije, za dogodke z omejenim številom udeležencev pa lokacije znotraj državnih meja.

Politike poslovnih dogodkov

[…]

V tej študiji 80 % organizatorjev dogodkov pravi, da je bila politika podjetja sprejeta z drugimi sektorji podjetja, s posebno pozornostjo na tehnoloških posodobitvah, poenostavitvi zbiranja podatkov in izbiri prednostnih dobaviteljev. Intervjuvanci so izpostavili, da je treba posebno pozornost nameniti predvsem varnosti, postopkom sprejemanja odločitev in uporabi tehnologij.

Strošek za leto 2024 in izzivi organizatorjev dogodkov

Makroekonomske težave, ki lahko, kot pričakujemo, negativno vplivajo na stroške na globalni ravni, bodo negativno vplivale tudi na tržišče dogodkov. Kljub temu 67% intervjuvancev pričakuje, da se bo **budget povečal** […].

Koliko pa bosta v naslednjih mesecih na tržišče dogodkov neposredno vplivala inflacija in gospodarska negotovost? Ali bolje: katere rešitve so organizatorji dogodkov našli, da bi omejili posledice le-teh?

44% intervjuvancev je odgovorilo, da bodo organizirali spletna srečanja, 37% intervjuvancev je odgovorilo, da bodo spremenili destinacijo in vrsto namestitve, 31% intervjuvancev je odgovorilo, da bodo na splošno organizirali manj dogodkov. 13% intervjuvancev ne predvideva sprememb.

Kateri so torej **izzivi**, ki jih bodo srečali organizatorji dogodkov v letu 2024?

Po mnenju Almex*** Forecasta:

- stroški (53%)
- manjši budget (44%)
- razpoložljivost destinacije (43%)
- usposobljenost osebja na destinaciji (29%)
- razpoložljivost letov (29%)

Trendi za leto 2024: od umetne inteligence do ničelnih emisij

Tehnološka inovacija ostaja tudi v naslednjem letu med glavnimi trendi. V novem letu se bodo organizatorji dogodkov osredotočili na različne vidike tega področja:

- 42% organizatorjev dogodkov bo uporabljalo umetno inteligenco za personalizacijo komunikacije z udeleženci in vsebin dogodka
- 41% organizatorjev dogodkov se bo osredotočilo na virtualno realnost, predvsem za ogled lokacije – site inspection****
- 61% organizatorjev dogodkov bo dalo udeležencem na razpolago aplikacijo za mobilno napravo

COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE

Na področju **trajnosti** si je, vedno po izsledkih raziskave, 78% organizatorjev dogodkov zadalo kot cilj, da doseže do konca leta 2024 ničelne emisije.

Intervjuvanci pravijo, da čeprav trajnost ni še glavni faktor pri odločnju, igra le-ta bistveno vlogo pri izbiri lokacije. Največji izzivi na področju trajnosti so zmanjšnje premikov, izbira certificiranih dobaviteljev in zmanjšnje vpliva na okolje.

(iz Meeting e Congressi, di Alessandra Boiardi, 28.11.2023:

https://www.meetingecongressi.com/it/meetingblog/201764/i_trend_2024_degli_eventi__di_piu_e_dal_vivo__tecnologici_e_sostenibili.htm)

Prevod pripravila delovna skupina državnega izpita DŠU FJK.

***corporate planner** je oseba, ki koordinira načrtovanje v podjejtu

**** potovanja incentive** so nagradna potovanja delodalajca, ki na tak način nagradi zaposlene, ki so se posebej izkazali v produktivnosti in ki so doprinesli podjetju zelo pozitivne rezultate.

***** Amex** je kratica za American Express, to je podjetje iz Združenih držav Amerike, ki deluje v finančnem sektorju in sektorju organizacije potovanj.

******site inspection** – ogled kraja

PRVI DEL

POROČILO

Luka in Antonija, nekdaj sošolca na tehničnem zavodu za turizem, sta danes poklicna organizatorja kongresnih dogodkov pri potovalni agenciji “Viaggiare e sognare con noi”. Nekega dne jima Sebastian, dolgoletni prijatelj, ki sta ga spoznala v letih univerzitetnega študija med delovno prakso v Birminghamu, pošlje whatsapp sporočilo.

Sebastian je lastnik neke potovalne agencije v Londonu. Predsednik Združenja profesorjev zgodovine umetnosti iz Londona se je obrnil na to agencijo s povpraševanjem, da bi organizirali za člane tega združenja, ki ima trenutno 300 vpisanih, kongres v Italiji.

V povpraševanju se predvideva, da se bo kongresa udeležilo 80% vseh članov. Kongres naj bi trajal 4 dni. Kongresna srečanja naj bi potekala v popoldanskih urah prvega dne ter v jutranjih urah drugega, tretjega in četrtega dne. Poleg tega naj bi program predvideval en voden obisk muzeja in poldnevni walking tour po izbiri. Sebastian bo organiziral lete iz Londona in nazaj, potovalna agencija “Viaggiare e sognare con noi” pa bo morala poskrbeti za vse storitve incoming od začetnega transferja z letališča, organizacijo celotnega kongresa, do končnega transferja spet na letališče.

Sponzor pobude je Italian Historical Heritage Foundation s sedežem v Londonu, ki bo kril 50% stroškov za organizacijo kongresnega dogodka.

Marko, tehnični direktor agencije z večletno prakso, vendar na novo zaposlen pri tej agenciji, najprej prosi Luko in Antonijo, da napišeta kratko predstavitev vseh postopkov, ki jih ima potovalna agencija “Viaggiare e sognare con noi” za organizacijo kongresnih dogodkov. **Poročilo mora vsebovati sintetičen seznam vseh predvidenih faz načrtovanja in izvajanja. Istočasno Marko naroči obema sodelavcema, naj izdelata načrt zaželenega dogodka.**

COPIA CONFORME ATTI MIM

Kandidat/-ka naj predstavi:

a) poročilo, za katerega je prosil Marko in ki sta ga izdelala Luka in Antonija. Pri tem morata biti Marko in Antonija posebej pozorna na nove težnje. Istočasno morata skušati ažurirati postopke upoštevajoč, kar sta prebrala na blogu za poklicno izobraževanje, ki ga tedensko prebirata in ki je naveden v uvodnem delu te naloge;

b) izračun kvote za udeleženca kongresa;

c) izračun cene na osebo za kongresni paket (bivanje, večerje, storitve);

d) program dogodka, ki ga bodo predstavili skladu Italian Historical Heritage Foundation;

e) itinerarij walking tour po izbiri.

DRUGI DEL

Kandidat/-ka naj odgovori na dve izmed sledečih vprašanj. Pri tem naj, kjer je le mogoče, uporabi številske primere.

Kandidat/ka lahko izhaja tudi iz znanja in kompetenc, ki jih je pridobil/-a med opravljanjem delovne prakse (PUD) in/ali med drugimi delovnimi izkušnjami.

1. Nove oblike turizma so korenito vplivale na ponudbo turističnih storitev. Kandidat/-ka naj opiše nekatere poklicne figure v turizmu, od katerih mora biti vsaj ena poklicna figura tradicionalna in vsaj ena poklicna figura inovativna, ter naj se zaustavi pri značilnostih in zaposlitvenih okvirih vsake izmed opisanih.

2. Pri sestavi bilance poslovne dobe so bistvenega pomena popravne in dopolnilne vknjižbe. Kandidat/-ka naj jih razvrsti in opiše uporabnost vsake izmed navedenih tipologij popravnih in dopolnilnih vknjižb.

3. Za vsako turistično podjetje, ki želi nuditi svojim strankam storitve po konkurenčnih cenah, je analiza stroškov posebno pomembna. Kandidat/-ka naj na sintetičen način predstavi poznane tehnike za analizo stroškov in s številskim primerom prikaže enega izmed le-teh.

4. Upoštevajmo, da mora en načrt teritorialnega marketinga vsebovati med drugim tudi vision, mission, SWOT analizo, načrt komunikacije in promocije. Kandidat/-ka naj, glede na poznano turistično področje, razvije eno izmed točk, ki jih mora vsebovati poročilo.

Za nalogo ima kandidat/-ka največ 6 ur.
Dovoljena je uporaba nekomentiranega Civilnega zakonika in znanstvenih ali grafičnih kalkulatorjev, ki ne dovoljujejo simbolnega računanja in nimajo internetne povezave.
Dovoljena je uporaba slovenskega slovarja in pravopisa ter slovenskega prevoda posameznih členov Civilnega zakonika.
Dovoljena je uporaba dvojezičnega slovarja (slovenščina-jezik države dijakovega prihoda) za kandidate, katerih materni jezik ni italijanščina ali slovenščina.
Nihče ne sme zapustiti šolskega poslopja pred iztekom 3 ur od vročitve naloge.

COPIA CONFORME ATTI MIM

Sessione ordinaria 2024
Seconda prova scritta

Ministero dell'istruzione e del merito

A020 - ESAME DI STATO CONCLUSIVO DEL SECONDO CICLO DI ISTRUZIONE

Indirizzi: IT04 – TURISMO, EA27 – ESABAC TECHNO
(Testo valevole anche per l'indirizzo quadriennale IT26)

Disciplina: DISCIPLINE TURISTICHE E AZIENDALI

Il candidato svolga la prima parte della prova e due tra i quesiti proposti nella seconda parte.

DOCUMENTO

Meeting e Congressi

I trend 2024 degli eventi: di più e dal vivo, tecnologici e sostenibili

Sarà un 2024 con segno positivo quello dei meeting e degli eventi, anche se non mancano le sfide. A dirlo è la **13esima edizione del Global Meetings and Events Forecast di American Express** Global Business Travel che anticipa una fotografia di quello che aspetta il mondo degli eventi nei prossimi 12 mesi.

Tecnologia - con l'Intelligenza Artificiale in prima linea - sostenibilità, benessere e inclusività saranno i protagonisti dell'anno che sta per iniziare secondo lo studio, che ha coinvolto 500 professionisti degli eventi tra corporate e meeting planner*, fornitori e servizi provenienti da 26 Paesi del mondo.

In generale, la gran parte degli event planner è ottimista rispetto al settore per il 2024 […].

Dal vivo e con più partecipanti

Nessun dubbio sul format dell'evento, che vede confermarsi gli **eventi in presenza** come quelli preferiti dai planner. A livello globale il 59% dei planner ammette che per il prossimo anno organizzerà eventi totalmente dal vivo, il 20% saranno ibridi, mentre il restante 21% virtuali. E la percentuale degli eventi live sale al 63% in Nord America ed Europa.

Anche il **numero dei partecipanti** continua a salire, con il 70% degli intervistati che prevede una crescita pari o maggiore rispetto ai numeri pre-pandemia. I planner che invece organizzano ancora eventi dai numeri ridotti segnalano tra le cause i costi (47%), preoccupazioni per la salute dei partecipanti (41%) e per la loro sicurezza (40%).

A crescere maggiormente nel 2024 saranno gli **eventi corporate** rivolti a dipendenti e clienti (42%) e gli incentive** (38%), seguiti da più ridotti meeting interni, lanci di prodotto, top meeting (37%), eventi abbinati a fiere (35%) e conferenze (30%).

Il 52% degli eventi saranno ospitati in hotel e il 47% includeranno attività sociali e di networking, mentre il 46% si terranno in destinazioni diverse da dove si trova la sede aziendale. […]

Come i planner scelgono la location per eventi nel 2024

Per scegliere la location dei loro eventi, i planner valuteranno in primis la **raggiungibilità**, e saranno ancora le destinazioni turistiche più popolari ad avere la meglio come meta di un viaggio incentive, a lungo raggio per i grandi eventi e nei confini nazionali per quelli a numero ridotto.

COPIA CONFORME ATTI MIM

Ministero dell'istruzione e del merito

A020 - ESAME DI STATO CONCLUSIVO DEL SECONDO CICLO DI ISTRUZIONE

Indirizzi: IT04 – TURISMO, EA27 – ESABAC TECHNO
(Testo valevole anche per l'indirizzo quadriennale IT26)

Disciplina: DISCIPLINE TURISTICHE E AZIENDALI

Le policy degli eventi
[…]
Nello studio attuale l'80% dice di avere politiche aziendali condivise con altre aree aziendali, con una particolare attenzione ad aggiornamenti tecnologici, semplificazione della raccolta dei dati e utilizzo di fornitori preferenziali. Gli intervistati hanno segnalato tra le componenti più importanti da prevedere nelle policy la sicurezza, i processi di approvazione e l'uso delle tecnologie.

La spesa per il 2024 e le sfide degli event planner

Le difficoltà macro-economiche che influiscono negativamente sulle spese a livello globale, come ci si può aspettare, avranno un effetto negativo sul mercato degli eventi, anche se il 67% degli intervistati prevede un **aumento dei budget**. […]

Ma quanto direttamente inflazione e incertezza economica influenzeranno il mercato degli eventi nei prossimi mesi? O meglio, quali soluzioni individuano i planner per arginarli?

Il 44% ha risposto di dovere ricorrere a più meeting virtuali, il 37% ha dichiarato di cambiare destinazione o alloggio, e il 31% ha dichiarato di organizzare un minor numero di eventi in generale. Infine il 13% ha dichiarato di non prevedere cambiamenti.

Quali saranno dunque le **sfide** più importanti che i professionisti degli eventi dovranno affrontare nel 2024?
Secondo l'Amex*** Forecast:

- i costi (53%)
- il taglio del budget (44%)
- la disponibilità della location (43%)
- la preparazione dello staff delle location (29%)
- disponibilità di voli (29%)

I trend del 2024, dall'Intelligenza Artificiale alle emissioni zero

L'**innovazione tecnologica** resta naturalmente tra le tendenze principali anche nel prossimo anno, durante il quale i planner si concentreranno su diversi aspetti da questo punto di vista:

- il 42% utilizzerà l'AI per personalizzare la comunicazione con i partecipanti e i contenuti dell'evento
- il 41% punterà sulla realtà virtuale, soprattutto per site inspection ****
- il 61% metterà a disposizione dei partecipanti una mobile app

Sul fronte della **sostenibilità**, secondo il sondaggio, il 78% dei planner si pone l'obiettivo delle emissioni zero entro la fine del 2024.

COPIA CONFORME AI TI MIM

Ministero dell'istruzione e del merito

A020 - ESAME DI STATO CONCLUSIVO DEL SECONDO CICLO DI ISTRUZIONE

Indirizzi: IT04 – TURISMO, EA27 – ESABAC TECHNO
(Testo valevole anche per l'indirizzo quadriennale IT26)

Disciplina: DISCIPLINE TURISTICHE E AZIENDALI

Gli intervistati indicano che, anche se non è ancora il principale fattore decisionale, la sostenibilità gioca già un ruolo chiave nella scelta della sede. Ridurre gli spostamenti, individuare fornitori certificati, misurare l'impatto dell'evento sono le sfide maggiori indicate rispetto al tema green.

(da *Meeting e Congressi,* di Alessandra Boiardi, 28.11.2023 *in:*
https://www.meetingecongressi.com/it/meetingblog/201764/i_trend_2024_degli_eventi__di_piu_e_dal_vivo__tecnologici_e_sostenibili.htm)

* **corporate planner** è la figura professionale che supporta e coordina il lavoro di pianificazione aziendale
* **meeting planner** è la figura professionale che coordina l'organizzazione di riunioni di vario tipo.
** I viaggi **incentive** vengono assegnati dall'azienda come premio produttività ai propri dipendenti che hanno portato risultati molto positivi nel loro settore
*** **Amex** sta per American Express, società statunitense che opera nei settori della finanza e dei viaggi.
******site inspection** sta per <sopralluogo>

PRIMA PARTE

TEMA
Luca e Antonia, già compagni di scuola in un Istituto Tecnico per il Turismo, sono due Professional Congress Organizer dell'Agenzia di Viaggio "*Viaggiare e sognare con noi*". Sono stati contattati con un whatsapp da Sebastian, un caro amico conosciuto nel periodo di stage trascorso a Birmingham durante i loro studi universitari.
Sebastian è il titolare di una Agenzia di viaggio di Londra, che ha ricevuto la richiesta dal presidente dell'Associazione Insegnanti di Storia dell'Arte di quella città di organizzare proprio in Italia un congresso per gli aderenti all'associazione (attualmente 300 iscritti).
La richiesta ipotizza un'adesione dell'80% degli iscritti e prevede un congresso della durata di quattro giorni con un impegno congressuale per il pomeriggio del primo giorno, per le mattinate del secondo, terzo e quarto giorno, una visita guidata ad un museo, un *walking tour* opzionale di mezza giornata. Sebastian organizzerà i voli da Londra, mentre l'Adv *Viaggiare e sognare con noi* dovrà occuparsi di tutti i servizi *incoming*, a partire dal *transfer* iniziale fino al *transfer* finale, e dell'organizzazione del congresso.
Sponsor dell'iniziativa è *Italian Historical Heritage Foundation* con sede a Londra, che dovrà farsi carico del 50% dei costi necessari per l'organizzazione dell'evento congressuale.
Marco, direttore tecnico dell'Agenzia con lunga esperienza ma appena arrivato in azienda, chiede a Luca e Antonia innanzitutto una breve relazione sulle procedure in essere presso l'Agenzia *Viaggiare e sognare con noi* per l'organizzazione degli eventi congressuali. **La relazione deve presentare un sintetico elenco delle fasi progettuali e operative ipotizzate. Contestualmente Marco incarica i due collaboratori di provvedere alla progettazione dell'evento richiesto.**

COPIA CONFORME ATTI MIM

Sessione ordinaria 2024
Seconda prova scritta

Ministero dell'istruzione e del merito

A020 - ESAME DI STATO CONCLUSIVO DEL SECONDO CICLO DI ISTRUZIONE

Indirizzi: IT04 – TURISMO, EA27 – ESABAC TECHNO
(Testo valevole anche per l'indirizzo quadriennale IT26)

Disciplina: DISCIPLINE TURISTICHE E AZIENDALI

Il candidato presenti:
a) la relazione richiesta da Marco e stilata da Luca e Antonia, che dovranno prestare particolare attenzione alle nuove tendenze e cercare di aggiornare le procedure, tenendo conto di quanto hanno letto sul blog di aggiornamento professionale che frequentano settimanalmente e che è riportato nel testo introduttivo;
b) i calcoli della quota di partecipazione al congresso;
c) il calcolo del prezzo a persona del pacchetto congressuale (soggiorno, servizi di accoglienza, cene);
d) il programma dell'evento da presentare a *Italian Historical Heritage Foundation*;
e) l'itinerario del *walking tour* opzionale.

SECONDA PARTE

Il candidato svolga due quesiti scelti tra i seguenti, anche ricorrendo, ove possibile, a esemplificazioni numeriche.

È data facoltà al candidato di fare riferimento anche alle conoscenze e competenze acquisite nei percorsi PCTO e/o alle proprie esperienze di lavoro.

1. I "nuovi turismi" hanno determinato cambiamenti nell'offerta dei servizi turistici. Il candidato descriva alcune professioni turistiche, almeno una tradizionale e una innovativa, soffermandosi sulle caratteristiche e sugli ambiti operativi.

2. Per la redazione del bilancio di esercizio sono fondamentali le scritture di assestamento. Il candidato le classifichi e descriva l'applicazione di ciascuna delle tipologie elencate.

3. Per qualunque impresa turistica l'analisi dei costi di produzione dei servizi è rilevante al fine di offrire ai clienti servizi ad un prezzo concorrenziale. Il candidato esponga in modo sintetico le tecniche di analisi dei costi a lui note e proceda alla esemplificazione numerica di una di esse.

4. Si consideri che un piano di marketing territoriale deve contenere, oltre ad altri elementi, la vision e la mission, l'analisi SWOT, il piano di comunicazione e promozione. Il candidato sviluppi una di queste richieste in relazione ad una località a vocazione turistica a lui nota.

Durata massima della prova: 6 ore.
Sono consentiti la consultazione del Codice Civile non commentato e l'uso di calcolatrici scientifiche o grafiche purché non siano dotate della capacità di elaborazione simbolica algebrica e non abbiano la disponibilità di connessione a Internet.
È consentito l'uso del dizionario di italiano.
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 consegna della traccia.

COPIA CONFORME ATTI MIM