

Preparazione al colloquio dell'Esame di maturità

Istituti professionali "Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità alberghiera", declinazione Laboratorio di Accoglienza Turistica

di Sara Contedini

Struttura del colloquio come da art. 22, c. 2, OM n. 54 del 26.03.2026

«Il colloquio ha inizio con una breve riflessione del candidato sul proprio percorso scolastico e personale, anche alla luce delle informazioni contenute nel Curriculum della studentessa e dello studente. Il colloquio prosegue con la proposta di domande e approfondimenti sulle quattro discipline di cui all'art. 1, co.1, lettera b), del d.m. 13/2026, al fine di evidenziare il grado di responsabilità e maturità raggiunto dal candidato in ordine all'acquisizione dei contenuti e dei metodi propri delle singole discipline e alla capacità di utilizzare e raccordare le conoscenze acquisite per argomentare in maniera critica e personale. Nel corso del colloquio il candidato analizza criticamente e correla al percorso di studi seguito e al PECUP, mediante una breve relazione o un lavoro multimediale, le esperienze svolte nell'ambito delle attività di formazione scuola-lavoro o dell'apprendistato di primo livello, con riferimento al complesso del percorso effettuato.»

PROPOSTA n. 1

Di seguito vengono indicati alcuni tra gli insegnamenti dell'area di indirizzo oggetto della seconda prova dell'esame di maturità, tra i quali verranno individuati i due insegnamenti oggetto del colloquio affidati ai docenti interni, che si aggiungeranno alle due discipline affidate ai commissari esterni individuati dal Ministero dell'Istruzione e del Merito.

<i>Laboratorio di Accoglienza turistica</i>	<i>Scienza e Cultura dell'Alimentazione</i>
<i>Diritto e tecniche amministrative</i>	<i>Seconda lingua straniera</i>

Possibili domande di avvio del colloquio

Di seguito ti indichiamo alcune domande che ti consentiranno di valutare il percorso scolastico che hai svolto, evidenziando anche la tua crescita personale oltre a quella professionale.

- Quali sono le motivazioni che ti hanno portato a scegliere il percorso formativo nel settore dell'Ospitalità?
- Se rifletti sul tuo percorso, quali sono state a tuo avviso le attività o i progetti maggiormente significativi che hai svolto e perché?
- Quali competenze hai consolidato sia in ambito professionale che nella sfera della crescita personale?

Ipotesi di domande sugli insegnamenti dell'area di indirizzo scelti dall'istituzione scolastica

Di seguito proponiamo alcune domande che ti consentono di raccordare i contenuti degli insegnamenti dell'area di indirizzo indicati in alto.

1. Quali sono le mansioni che devono svolgere gli addetti che lavorano nel reparto della Room division di una struttura ricettiva di alto livello, quali sono le competenze richieste per le varie figure professionali e qual è la tipologia di Contratto Nazionale che regola il lavoro in albergo?
2. Spiega cosa rappresenta il business plan di un'azienda e quali sono le componenti fondamentali di tale documento strategico.
3. In che modo le strategie di marketing e web marketing contribuiscono a fornire all'ospite

l'immagine della struttura ricettiva?

4. Cosa si intende per "Revenue management" e quali sono i più importanti indici di performance alberghiera (KPI - Key Performance Indicators) che conosci?
5. Come deve essere strutturato il sito istituzionale di una struttura ricettiva e quali sono le caratteristiche fondamentali che deve avere?
6. In che modo il sistema di Customer Relationship Management adottato all'interno di una struttura ricettiva può contribuire concretamente a personalizzare l'esperienza dell'ospite?

Collegamenti con Educazione civica

Di seguito trovi alcune proposte di argomenti trasversali di Educazione civica collegati alle competenze professionali.

- Uguaglianza formale e sostanziale: quale articolo fondamentale della Costituzione Italiana mette in evidenza tale principio e perché tale valore risulta fondamentale anche nel settore dell'Ospitalità?
- In che modo le strutture ricettive (facendo anche riferimento all'Agenda 2030) possono integrare i principi della sostenibilità ambientale, sociale ed economica nel loro modello di business?

Collegamenti con l'attività di Formazione scuola-lavoro

Di seguito ti proponiamo alcune domande sulle attività di Formazione scuola-lavoro, per approfondire il tema con riflessioni personali.

- Quali esperienze di Formazione scuola-lavoro ritieni siano state maggiormente significative per il tuo percorso di crescita sia dal punto di vista personale che professionale?
- Quali competenze hai maturato durante il tuo percorso di studi e in che modo ritieni che possano contribuire al raggiungimento dei tuoi obiettivi futuri?

PROPOSTA n. 2

Di seguito vengono indicati alcuni tra gli insegnamenti dell'area di indirizzo oggetto della seconda prova dell'esame di maturità, tra i quali verranno individuati due insegnamenti oggetto del colloquio affidati ai docenti interni, che si aggiungeranno alle due discipline affidate ai commissari esterni individuati dal Ministero dell'Istruzione e del Merito.

<i>Laboratorio di Accoglienza turistica</i>	<i>Scienza e Cultura dell'Alimentazione</i>
<i>Diritto e tecniche amministrative</i>	<i>Seconda lingua straniera</i>

Possibili domande di avvio del colloquio

Di seguito ti indichiamo alcune domande che ti consentiranno di valutare il percorso scolastico che hai svolto, evidenziando anche la tua crescita personale oltre a quella professionale.

- Quale aspetto del settore dell'Ospitalità ti ha maggiormente colpito e appassionato durante il percorso scolastico?
- Ti riconosci nel ruolo di "professionista dell'Ospitalità"?
- Ritieni che la formazione continua sulla conoscenza e valorizzazione del territorio, svolta grazie al tuo percorso di studi, sia utile nello svolgimento di questa professione? Se sì, perché?

Ipotesi di domande sugli insegnamenti dell'area di indirizzo scelti dall'istituzione scolastica

Di seguito proponiamo alcune domande che ti consentono di raccordare i contenuti degli insegnamenti dell'area di indirizzo indicati in alto.

1. Spiega cosa si intende per "Segmentazione del mercato turistico" e perché si rivela un'attività fondamentale nella costruzione del prodotto turistico alberghiero.
2. Analizza il ruolo delle principali denominazioni di origine dei prodotti agroalimentari: in che misura garantiscono la qualità al consumatore finale?
3. In che modo le strategie di marketing territoriale contribuiscono a fornire all'ospite l'immagine della destinazione turistica?
4. Quali sono gli elementi distintivi che trasformano un semplice territorio in una "destinazione turistica" competitiva?
5. Indica cosa si intende per "prodotto turistico" e quali sono le peculiarità che lo rendono differente da un bene di consumo tradizionale.
6. Definisci le fasi del ciclo cliente ponendo particolare attenzione alla gestione della customer satisfaction.

Collegamenti con Educazione civica

Di seguito trovi alcune proposte di argomenti trasversali di Educazione civica collegati alle competenze professionali.

- In che modo il principio sancito dall'art. 9 Cost. sulla tutela del paesaggio e del patrimonio storico-artistico funge da leva strategica per la valorizzazione del territorio?
- Turismo e accessibilità: definisci l'importanza di tale sinergia come fattore determinante per la qualità dell'offerta turistica.

Collegamenti con l'attività di Formazione scuola-lavoro

Di seguito ti proponiamo alcune domande sulle attività di Formazione scuola-lavoro, per approfondire il tema con riflessioni personali.

- Durante le esperienze di Formazione scuola-lavoro, ti sei mai trovato a gestire il reclamo di un cliente? Quale approccio hai adottato nella gestione del momento critico e quale lezione ne hai tratto?
- In che modo le competenze linguistiche acquisite durante il tuo percorso di studi sono state messe in pratica durante l'esperienza di Formazione scuola-lavoro?