

# COMMISSIONE CANTONALE PER LA FORMAZIONE NEL COMMERCIO

---

Sessione **ESAMI 2015**

Sezione **IMPIEGATI DI COMMERCIO  
PROFILO E/AFC + (SMC)**

Materia **ICA**

Serie **2**

Luogo

data

candidato numero

cognome

nome

tempo accordato per l'esame **120 minuti**  
numero massimo di punti **100 punti**  
mezzi ausiliari **vocabolario**

valutazione : *punti*

*nota*

*perito*

*perito*

---

*I Cantoni detengono il diritto d'uso degli esami ai fini scolastici.  
Il testo d'esame non va utilizzato nelle classi fino al 30.06.2016  
© csfo, Berna - 2015*

## SITUAZIONE

Lavori alla ricezione dell'

HOTEL DELTA AU LAC  
Via Nassa 60  
6900 Lugano

e oggi sei incaricato/a di svolgere alcune attività amministrative legate alla gestione dell'azienda.

### Consegne

*Criteria di valutazione*

1.	Creare e organizzare un archivio di cartelle	C1
2.	Aggiornare una tabella di indirizzi	C2
3.	Redigere una lettera di richiesta d'offerta dettagliata con stampa unione	C3, C4, C5, C6, C7
4.	Aggiornare una tabella di calcolo	C8
5.	Creare un grafico	C9
6.	Creare una presentazione	C10
7.	Consultare la guida per cercare un'informazione	C11

### Consegne di ordine generale

#### Accesso alla rete scolastica

- Nome utente: .....
- Password: .....
- Dominio: .....

#### Dischi e cartelle origine e destinazione

- Origine (apertura): .....
- Destinazione (salvataggio): .....

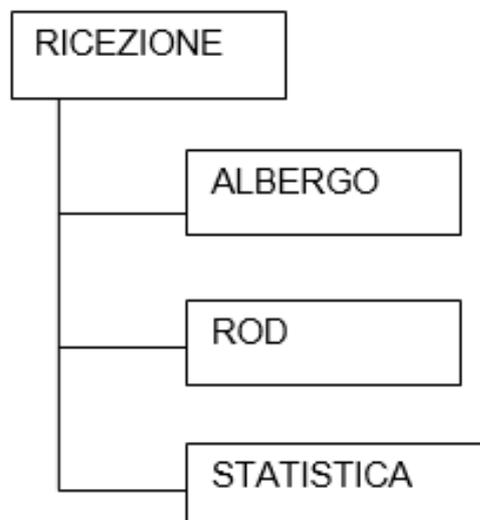
#### Presentazione dei lavori

- Le estensioni, indicate tra parentesi [ ] devono essere impostate soltanto se visibili.
- A ogni documento prodotto deve corrispondere una stampa: è ammessa una sola stampa per documento.

## CONSEGNA 1

Crea una struttura di cartelle per l'inserimento dei file necessari allo svolgimento dell'esame.

Fai riferimento alla scheda informativa per le consegne relative alla cartella origine e destinazione.



<b>1.1</b>	Crea la struttura di cartelle rappresentata nello schema sopra indicato.
<b>1.2</b>	Copia dalla cartella origine alla cartella ALBERGO la cartella FOTOGRAFIE
<b>1.3</b>	Copia dalla cartella origine alla cartella ROD il file INDIRIZZI_AZIENDE[.xlsx]
<b>1.4</b>	Copia dalla cartella origine alla cartella STATISTICA il file STATISTICHE_HOTEL[.xlsx]
<b>1.5</b>	Rinomina la cartella RICEZIONE facendo precedere al nome il tuo NOME_COGNOME

## CONSEGNA 2

Utilizza il programma *Excel* per aggiornare la tabella con gli indirizzi elencati qui sotto.

<b>2.1</b>	Apri il file INDIRIZZI_AZIENDE[.xlsx] che hai posizionato nella cartella ROD																				
<b>2.2</b>	Inserisci i tuoi dati personali nel piè di pagina.																				
<b>2.3</b>	Rinomina il Foglio1 con il nome: <i>Indirizzi_ditte</i>																				
<b>2.4</b>	<p>Imposta l'orientamento orizzontale della pagina e applica i margini: superiore, inferiore, sinistro e destro 2 cm.</p> <p>Carattere di tutta la tabella: Arial dimensione 11 punti</p> <p>Inserisci nella tabella gli indirizzi delle nuove aziende:</p> <table><tr><td>Leggere SA</td><td>Via Valletta 12</td><td>6830</td><td>Chiasso</td><td>libreria</td></tr><tr><td>Belli fuori SA</td><td>Via Barilotto 25</td><td>6500</td><td>Bellinzona</td><td>bigiotteria</td></tr><tr><td>Sani e belli SA</td><td>Via Lavizzari 9</td><td>6963</td><td>Pregassona</td><td>farmacia</td></tr><tr><td>Cucina italiana SA</td><td>Via Carducci 33</td><td>6964</td><td>Davesco</td><td>ristorante</td></tr></table>	Leggere SA	Via Valletta 12	6830	Chiasso	libreria	Belli fuori SA	Via Barilotto 25	6500	Bellinzona	bigiotteria	Sani e belli SA	Via Lavizzari 9	6963	Pregassona	farmacia	Cucina italiana SA	Via Carducci 33	6964	Davesco	ristorante
Leggere SA	Via Valletta 12	6830	Chiasso	libreria																	
Belli fuori SA	Via Barilotto 25	6500	Bellinzona	bigiotteria																	
Sani e belli SA	Via Lavizzari 9	6963	Pregassona	farmacia																	
Cucina italiana SA	Via Carducci 33	6964	Davesco	ristorante																	
<b>2.5</b>	Imposta tutti i bordi alla tabella, adatta la larghezza delle colonne al testo in esse contenuto.																				
<b>2.6</b>	Disponi la tabella in ordine alfabetico in base al nome delle aziende.																				
<b>2.7</b>	Elimina la riga con le informazioni dell'azienda Bellissimi SA in quanto è fallita.																				
<b>2.8</b>	Adatta il foglio di calcolo su una pagina e allinea la tabella in modo orizzontale e verticale rispetto al foglio di lavoro.																				
<b>2.9</b>	<b>Salva</b> e chiudi il file.																				

## CONSEGNA 3

Utilizza il programma *Word* per redigere e formattare, secondo le regole dattilografiche (Arial, dimensione carattere 11 punti, minimo 650 caratteri spazi inclusi), la richiesta d'offerta dettagliata per la sostituzione di alcuni mobili delle 4 camere Superior.

<b>3.1</b>	Crea e salva un file con il nome ROD_CAMPI[.docx] nella cartella ROD
<b>3.2</b>	Inserisci i tuoi dati personali nel piè di pagina.
<b>3.3</b>	Attraverso la <i>Stampa unione</i> inserisci i campi per l'indirizzo. Utilizza il file INDIRIZZI_AZIENDE[.xlsx] che hai salvato nella cartella ROD
<b>3.4</b>	<p>Oggi redigi la lettera di richiesta d'offerta dettagliata per la sostituzione di alcuni mobili delle 4 camere Superior.</p> <p>Presta attenzione alle indicazioni elencate e utilizza le espressioni appropriate per questo genere di comunicazione. Non limitarti alle informazioni suggerite.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Previsti lavori di rinnovo prima dell'inizio della stagione autunno-inverno 2015</li><li>2. Sostituzione del mobilio nelle 4 camere Superior:<ol style="list-style-type: none"><li>a) letti in ciliegio, con testata imbottita, 160 x 200 cm;</li><li>b) materassi in lattice, 160 x 200 cm;</li><li>c) armadi in ciliegio, a 3 ante scorrevoli, con specchio esterno 275 x 65 x 260 cm;</li><li>d) poltroncine comfort, in ciliegio, sedile imbottito;</li><li>e) tavolini rotondi in ciliegio, diametro 60 cm.</li></ol></li><li>3. Fornitura desiderata dopo il 15 settembre 2015</li></ol>
<b>3.5</b>	Sillaba il documento e giustifica le frasi dove è possibile.
<b>3.6</b>	Salva la lettera ROD_CAMPI[.docx] con visualizzati i campi della Stampa unione.
<b>3.7</b>	Attraverso la Stampa unione finalizza e unisci gli indirizzi dei mobilifici. Salva il documento con il nome ROD_MOBILIFICIO[.docx] nella cartella ROD
<b>3.8</b>	<b>Stampa</b> le lettere indirizzate ai due mobilifici.

## CONSEGNA 4

Utilizza il programma *Excel* per calcolare gli incassi delle stanze di un albergo durante l'anno 2014

<b>4.1</b>	Apri il file STATISTICHE_HOTEL[.xlsx] che hai salvato nella cartella STATISTICA e inserisci il tuo nome cognome nel piè di pagina a sinistra e la data automatica a destra su tutti i fogli della cartella di lavoro.
<b>4.2</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Rinomina il Foglio1 in Dati_statistici_2014</li><li>2. Rinomina il Foglio2 in Risultati_contabili_2014</li></ol>
<b>4.3</b>	<p>Formattazione e formule della tabella del Foglio: <b>Dati_statistici_2014</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. applica un filtro alle intestazioni (codice, ...)</li><li>2. nella colonna "Giorni" calcola i giorni trascorsi fra le 2 date</li><li>3. ordina i dati usando il filtro per tipo di clienti (dalla A alla Z)</li><li>4. formatta lo sfondo delle righe della tabella come segue:<ol style="list-style-type: none"><li>a) Cliente tipo Coppia sfondo celle Arancione</li><li>b) Cliente tipo Famiglia sfondo celle Blu</li><li>c) Cliente tipo Singolo sfondo celle Verde</li></ol></li></ol>
<b>4.4</b>	<p>Formattazione delle tabelle del Foglio: <b>Risultati_contabili_2014</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Metti in grassetto, unisci e centra:<ol style="list-style-type: none"><li>a) D3:F3</li><li>b) H3:J3</li><li>c) L3:O3, per quest'ultimo intervallo applica anche il testo a capo.</li></ol></li><li>2. Colori di base richiesti per lo sfondo delle intestazioni:<ol style="list-style-type: none"><li>a) "Codice e nome", "Totale giorni", "Costo Unitario" (colonne da A a J) compreso "Coppia", "Famiglia" e "Singolo": <b>arancione</b></li><li>b) "Fatturazione per tipo di cliente" (colonna L a P) compreso "Coppia", "Famiglia", "Singolo" e "Totale incassi": <b>blu</b></li></ol></li><li>3. Tutte le colonne devono avere esattamente la larghezza del contenuto. Le colonne intermedie vuote devono essere eliminate.</li><li>4. Tutte le righe delle colonne dalla A alla H (escluse le intestazioni) devono avere:<ol style="list-style-type: none"><li>a) il testo allineato a sinistra, la colonna "Nome" formattata come testo e le colonne di "Totale giorni" formattate come numero, centrate, l'alternanza di due colori di sfondo simili (scuri) in base al colore arancione;</li><li>b) i bordi tratteggiati verticali di colore nero solo alle colonne centrali e il testo di colore bianco.</li></ol></li><li>5. Tutte le righe delle colonne da I a L (escluse le intestazioni) devono avere:<ol style="list-style-type: none"><li>a) il testo centrato e l'alternanza di due colori di sfondo simili (scuri) in base al colore blu;</li><li>b) i bordi tratteggiati verticali di colore nero solo alle colonne centrali e il testo di colore bianco.</li></ol></li><li>6. Tutte le righe delle colonne "Costo Unitario" e "Fatturazione per tipo di cliente" (escluse le intestazioni) devono avere il testo centrato, il formato Contabilità CHF, con 2 cifre decimali.</li></ol>

<b>4.5</b>	<p>Imposta correttamente le formule sul Foglio <b>Risultati_contabili_2014</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nelle tre colonne (coppia, famiglia, singolo) di “Totale giorni” vanno calcolati i giorni totali per tipo di camera e tipo di cliente utilizzando la funzione SOMMA.SE, facendo riferimento ai dati della tabella presente nel Foglio <b>Dati_statistici_2014</b> <b>Se non riesci a eseguire la consegna copia i valori dal foglio 3.</b></li><li>2. Nelle tre colonne (coppia, famiglia, singolo) di “Fatturazione totale per tipo di cliente” calcola il fatturato prodotto da ogni stanza per ogni tipo di cliente.</li><li>3. Nella colonna “Totale incassi” calcola la somma dei fatturati per camera.</li><li>4. Fai apparire automaticamente nella colonna M la scritta “Sì” quando l’incasso totale supera i CHF 8000.00, altrimenti la scritta “No”.</li></ol>
<b>4.6</b>	<p>Per la colonna M imposta, usando la formattazione condizionale, una regola che faccia apparire</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• uno sfondo verde quando la cella contiene la scritta “Sì”</li></ul>
<b>4.7</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il foglio di calcolo <b>Dati_statistici_2014</b> deve essere orientato in verticale su un'unica pagina A4</li><li>2. Il foglio di calcolo <b>Risultati_contabili_2014</b> deve essere orientato in orizzontale su un'unica pagina A4 da ridimensionare in fase di stampa.</li></ol>
<b>4.8</b>	<p>Salva e stampa i fogli di calcolo <b>Dati_statistici_2014 e Risultati_contabili_2014</b></p>

## CONSEGNA 5

Utilizza il programma *Excel* per realizzare il grafico degli incassi delle stanze di un albergo durante l'anno 2014

<b>5.1</b>	Apri il file STATISTICHE_HOTEL[.xlsx] che hai salvato nella cartella STATISTICA
<b>5.2</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>Utilizzando i dati delle colonne <b>Nome, fatturazione totale</b> (singolo, coppia e famiglia) presenti nel foglio di calcolo <b>Risultati_contabili_2014</b> realizza un grafico a barre orizzontali in pila.</li><li>Sposta il grafico con il comando <i>Sposta grafico</i> su un nuovo foglio al quale assegna il nome <b>Grafico_Fatturato</b></li></ol>
<b>5.3</b>	Il grafico deve avere i seguenti elementi: <ol style="list-style-type: none"><li>Stile 5</li><li>Colore: Policromatico colore 3</li><li>Titolo grafico Grafico fatturato per camera e clientela – (tuo) NOME e COGNOME</li><li>Aggiungi le etichette dati delle barre per la serie “famiglia”</li><li>Rendi la griglia principale tratteggiata (con trattini)</li><li>Il limite massimo dell’asse dei valori in CHF del grafico deve essere al massimo CHF 1000.00 superiore alla barra più lunga e il minimo zero.</li></ol>
<b>5.4</b>	Salva e stampa il foglio <b>Grafico_Fatturato</b>



<p><b>6.6</b></p>	<p><u>Layout terza diapositiva</u>                      Due contenuti <i>Inserisci le indicazioni:</i></p> <p><u>Casella inferiore</u>                              Luoghi di relax</p> <p>non modificare l'impostazione predefinita del carattere, centrato</p> <p><i>Inserisci le immagini:</i></p> <p><u>Casella sinistra</u>                              piscina.jpeg <u>Casella destra</u>                                sala_relax.jpeg</p> <p>dimensiona le immagini a tuo piacimento e posizionale in modo armonioso.</p>
<p><b>6.7</b></p>	<p><u>Layout quarta diapositiva</u>                      Due contenuti <i>Inserisci le indicazioni:</i></p> <p><u>Casella inferiore</u>                              Camere</p> <p>mantieni il carattere e la dimensione come predefinito, centrato</p> <p><i>Inserisci le immagini:</i></p> <p><u>Casella sinistra</u>                              camera_comfort.jpeg <u>Casella destra</u>                                major_suite.jpeg</p> <p>dimensiona le immagini altezza 8 cm, larghezza proporzionale posiziona le immagini in modo armonioso rispetto alle caselle.</p>
<p><b>6.8</b></p>	<p><u>Layout quinta diapositiva</u>                      Intestazione sezione <i>Inserisci le indicazioni:</i></p> <p><u>Casella superiore</u>                              CUCINA TRADIZIONALE INTERNAZIONALE</p> <p>maiuscolo, carattere Tahoma, dimensione 36, colore bianco</p> <p><u>Casella inferiore</u>                              <i>Inserisci:</i> Hotel Delta au Lac</p> <p>al centro, tutto maiuscolo, carattere Tahoma, dimensione 48, colore blu scuro, grassetto</p> <p><u>Nella diapositiva</u>                              <i>Inserisci le immagini:</i> crudite.jpeg cucina_giapponese.jpeg pesce.jpeg</p> <p>mantieni le dimensioni originali, disponi in modo armonioso le tre immagini.</p>



## CONSEGNA 7

Utilizza la *guida del programma Excel* per individuare l'istruzione richiesta e produci una guida adeguata.

<b>7.1</b>	Crea e salva un file con il nome GUIDA[.docx] nella cartella STATISTICA
<b>7.2</b>	Inserisci i tuoi dati personali e la data nel piè di pagina.
<b>7.3</b>	Nella guida del foglio di calcolo: <ul style="list-style-type: none"><li>• cerca la funzione più indicata per inserire solo la data odierna;</li><li>• incolla nel file GUIDA[.docx] le informazioni trovate fino ad “esempio” non compreso.</li></ul>
<b>7.4</b>	Nella cella C22 del foglio di calcolo <b>Risultati_contabili_2014</b> inserisci la data di oggi in modo tale che a ogni apertura del file si aggiorni con la data corrente.
<b>7.5</b>	Salva e <b>stampa</b> il documento su un'unica pagina A4

## CRITERI DI VALUTAZIONE

<i>Punti</i>	<b>C1 – Salvataggio e gestione file</b>	<i>Fattore di ponderazione</i>
4	Il salvataggio dei file (versione, nome, collocazione) e la gestione dei file (copia, spostamento, creazione della struttura di cartelle) sono stati eseguiti correttamente e secondo le consegne.	2
3	<b>Una</b> sola consegna non è stata rispettata.	
2	<b>Due</b> consegne non sono state rispettate.	
1	Alcune consegne non sono state rispettate ( <b>da tre a cinque</b> ).	
0	Alcune consegne non sono state rispettate ( <b>da sei in poi</b> ).	
<i>Punti</i>	<b>C2 – Informatica: aggiornamento tabella</b>	<i>Fattore di ponderazione</i>
4	La tabella è stata aggiornata correttamente e non contiene errori.	1
3	<b>Una</b> sola consegna non è stata rispettata.	
2	<b>Due</b> consegne non sono state rispettate.	
1	Alcune consegne non sono state rispettate ( <b>da tre in poi</b> ).	
0	La tabella non è stata aggiornata.	
<i>Punti</i>	<b>C3 – Corrispondenza: contenuto lettera</b>	<i>Fattore di ponderazione</i>
4	Il testo è adeguato alla situazione, è coerente, logico e facilmente comprensibile. Corrisponde ai principi moderni della corrispondenza e non contiene errori grammaticali e di punteggiatura.	4
3	Il testo è quasi adeguato alla situazione. <b>Una</b> frase potrebbe essere migliorata.	
2	Il testo è quasi adeguato alla situazione. <b>Due</b> frasi potrebbero essere migliorate.	
1	Il testo è poco adeguato alla situazione. Alcune frasi ( <b>massimo quattro</b> ) potrebbero essere migliorate.	
0	Il testo non è adeguato alla situazione. <b>Cinque o più</b> frasi potrebbero essere migliorate.	
<i>Punti</i>	<b>C4 – Corrispondenza: redazione lettera</b>	<i>Fattore di ponderazione</i>
4	La lettera non si limita ai contenuti essenziali, ma evidenzia un importante sforzo espositivo personale.	2
2	La lettera non si limita ai contenuti essenziali, ma evidenzia uno sforzo espositivo personale.	
0	Il testo si limita ai contenuti essenziali.	

<i>Punti</i>	<b>C5 – Disposizione dattilografica lettera</b>	<i>Fattore di ponderazione</i>
4	Nella lettera sono applicate correttamente le regole della disposizione dattilografica e non ci sono errori.	3
3	Nella lettera sono applicate correttamente quasi tutte le regole della disposizione dattilografica ( <b>massimo due errori</b> ).	
2	Nella lettera è applicata correttamente solo una parte delle regole della disposizione dattilografica ( <b>massimo quattro errori</b> ).	
1	Nella lettera è applicata correttamente solo una parte delle regole della disposizione dattilografica ( <b>massimo sei errori</b> ).	
0	Nella lettera sono state applicate poche regole legate alla disposizione dattilografica ( <b>sette o più errori</b> ).	
<i>Punti</i>	<b>C6 – Errori di ortografia/battitura lettera</b>	<i>Fattore di ponderazione</i>
4	La lettera non contiene nessun errore di ortografia e battitura.	2
3	La lettera contiene <b>due errori</b> di ortografia o battitura.	
2	La lettera contiene <b>tre errori</b> di ortografia o battitura.	
1	La lettera contiene da <b>quattro a cinque errori</b> di ortografia o battitura.	
0	La lettera contiene <b>sei o più errori</b> di ortografia o battitura.	
<i>Punti</i>	<b>C7 – Stampa Unione</b>	<i>Fattore di ponderazione</i>
4	La stampa unione è stata eseguita correttamente in tutte le sue parti.	2
3	La stampa unione è stata eseguita correttamente in tutte le sue parti, ma non stampata correttamente (mancano file: lettera con campi e/o lettera con record).	
2	Nella stampa unione non è stato inserito il filtro, di conseguenza sono stati stampati tutti i record.	
1	La stampa unione è stata eseguita correttamente in tutte le sue parti, ma non è verificabile - in formato elettronico - un elemento (lettera campi e/o lettera record).	
0	La stampa unione non è stata eseguita.	
<i>Punti</i>	<b>C8 – Tabella di calcolo</b>	<i>Fattore di ponderazione</i>
4	Le consegne sono state pienamente rispettate. La tabella contiene tutte le formule richieste senza alcun errore.	3
3	Le consegne sono state rispettate. La tabella contiene al massimo <b>due errori</b> .	
2	Le consegne sono state rispettate solo parzialmente. La tabella contiene <b>tre errori</b> .	
1	Le consegne sono state rispettate solo parzialmente. La tabella contiene <b>quattro errori</b> .	
0	Le consegne non sono state rispettate. La tabella contiene <b>cinque o più errori</b> .	

<i>Punti</i>	<b>C9 – Grafico</b>	<i>Fattore di ponderazione</i>
4	Il grafico è corretto: tutte le consegne sono state rispettate.	2
3	Il grafico è quasi corretto: <b>una consegna</b> non è stata rispettata.	
2	Il grafico è poco corretto: <b>due consegne</b> non sono state rispettate.	
1	Il grafico è poco corretto: <b>tre consegne</b> non sono state rispettate.	
0	Non qualificabile: <b>più di tre consegne</b> non sono state rispettate.	
<i>Punti</i>	<b>C10 – Presentazione</b>	<i>Fattore di ponderazione</i>
4	Il contenuto delle diapositive è completo, e non contiene errori (ortografia/battitura).	3
3	Il contenuto delle diapositive è quasi completo ( <b>massimo tre errori</b> ).	
2	Il contenuto delle diapositive è quasi completo ( <b>quattro errori</b> ).	
1	Il contenuto delle diapositive è incompleto ( <b>massimo sei errori</b> ).	
0	Non qualificabile. La presentazione contiene <b>più di sei errori</b> .	
<i>Punti</i>	<b>C11 – Uso della guida</b>	<i>Fattore di ponderazione</i>
4	L'istruzione nella guida è stata individuata, stampata e correttamente applicata.	1
2	L'istruzione nella guida è stata individuata e stampata, ma non applicata o viceversa.	
0	L'istruzione nella guida non è stata individuata e non è stata applicata.	

## SCALA DELLE NOTE

<b>PUNTI</b>	<b>NOTA</b>
92 - 100	6
83 - 91	5.5
74 - 82	5
65 - 73	4.5
<b>55 - 64</b>	<b>4</b>
45 - 54	3.5
36 - 44	3
27 - 35	2.5
18 - 26	2
9 - 17	1.5
0 - 8	1