

COMMISSIONE CANTONALE PER LA FORMAZIONE NEL COMMERCIO

Sessione **ESAMI 2017**

Sezione **IMPIEGATI DI COMMERCIO
PROFILO B**

Materia **ICA**

Serie **1**

Luogo

Data

Aula e PC N.

Cognome

Nome

Tempo di lettura **15 minuti**
Tempo accordato per l'esame **150 minuti**
Numero massimo di punti **120 punti**
Mezzi ausiliari **vedi pagina 1**

Valutazione punti

nota

Perito

Perito

Mezzi ausiliari

Ammessi

- ✓ Sistemi di guida di Windows e Office
- ✓ Supporti didattici in forma cartacea (esclusa la corrispondenza commerciale): guida personale con le seguenti caratteristiche
 - redatta a computer
 - carattere minimo 12 pt
 - da consegnare un mese prima al docente di riferimento
 - approvata (non revisionata) dalla sede
- ✓ Dizionario della lingua italiana in forma cartacea
- ✓ Codice delle obbligazioni (CO) senza annotazioni personali

Non ammessi

- × Appunti personali manoscritti
- × Supporti didattici in qualsiasi forma relativi alla corrispondenza commerciale
- × Esercizi e lavori scritti
- × Accesso alla rete Internet se non espressamente richiesto dalla prova d'esame
- × Qualsiasi supporto di dati (penna USB, CD, DVD, ecc.)
- × Qualsiasi mezzo di comunicazione elettronica (telefono, tablet, calcolatrice, ecc.)
- × Accesso alla stampante per ritirare le proprie stampe
- × Comunicazione fra i candidati

I candidati sono personalmente responsabili dello stato ottimale della loro documentazione. Ogni supporto può essere utilizzato da una sola PIF (persona in formazione).

In assenza di supporti didattici personali, non sussiste alcun diritto ad un supporto sostitutivo, al prolungamento o al recupero della prova. In presenza di elementi non consentiti nel materiale, la documentazione non sarà ammessa, senza alcun diritto ad un supporto sostitutivo.

La trasgressione delle presenti disposizioni verrà segnalata alla Commissione cantonale d'esame, che valuterà l'adozione di eventuali sanzioni.

Lavori presso l'amministrazione di

LINGUE NEL MONDO SA

Via Francesco Borromini 18, 6850 Mendrisio
Tel. +41 91 646 90 90 Fax +41 91 646 90 91
www.linguemondo.ch – info@linguemondo.ch

un'agenzia che offre soggiorni linguistici all'estero.

Sommario

<i>pagina</i>		<i>punti</i>
3	Consegne di ordine generale	
4	Gestione file e cartelle	4
5	Tabella di calcolo	28
7	Formattazione di un documento	24
9	Modulo	20
10	Comunicazione	24
12	Presentazione	20
		Totale
		120

Consegne di ordine generale

1 Documenti di Word

Fascicolo

- applicare gli stili ai titoli
- nel sommario, riportato sulla seconda pagina, dovranno esserci 3 livelli di titoli

Corrispondenza

Tutti i documenti devono essere redatti sul modello **carta intestata.dotx**

2 Fogli di Excel

Carattere e dimensione predefiniti

- 3 Nel piè di pagina di **ogni** documento devono figurare
Nome Cognome, Classe e numero del PC
(eventuali aggiunte sono specificate nelle rispettive consegne)
-

- 4 Nelle cartelle deve essere presente il **salvataggio della versione finale** dei file
-

- 5 La stampa dei documenti deve essere eseguita **solo se espressamente richiesta**
-

- 6 È ammessa **una sola stampa** per documento
-

La sequenza d'esecuzione delle prove è libera (non vi sono concatenamenti diretti)

Gestione file e cartelle

G
punti

File a disposizione

cartella immagini
carta intestata.dotx
gestione iscrizioni.xlsx
presentazione.pptx
questionario.docx
soggiorni.docx
soggiorni con indicazioni colori.docx

Prepara una struttura di cartelle e sottocartelle.

4

1 Crea la cartella principale tuo Nome Cognome Lingue nel Mondo che includa le seguenti sottocartelle

- fatturazione
- propaganda
- reclami

2 Nel corso dell'esame salva i file elaborati nelle sottocartelle, secondo la logica corretta del lavoro svolto

La scelta della sottocartella, nella quale salverai i documenti, sarà in seguito valutata

Tabella di calcolo

T
punti
28

File a disposizione	gestione iscrizioni.xlsx															
<p>L'agenzia gestisce attraverso differenti tabelle i partner esteri (scuole e alloggi), elabora un resoconto trimestrale relativo a tutte le sedi e prepara le prenotazioni dei soggiorni all'estero.</p> <p>Aggiorna le tabelle tenendo conto che le istruzioni di calcolo devono essere formalmente corrette, razionali e prive di simboli superflui.</p>																
1	Indica nel piè di pagina dei fogli "Partner esteri" e "Rendiconto" i dati personali	1														
2	<p>Lavori da eseguire nel foglio di lavoro "Partner esteri"</p> <p>Sulla base della "Tariffa giornaliera in CHF" ottieni tramite formula la "Tariffa giornaliera in valuta estera" utilizzando per l'Inghilterra il tasso di cambio per la sterlina (GBP) e per i restanti paesi l'euro (EUR)</p> <p>Le tariffe in valuta estera devono essere arrotondate al numero intero (con due posizioni decimali visibili)</p>	3 2														
3	<p>Lavori da eseguire nel foglio di lavoro "Rendiconto"</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ottieni il "Totale trimestrale" – Ottieni il "Totale per sede" – Calcola il "Totale in %" individuando la percentuale rappresentata dalle singole posizioni del "Totale trimestrale" rispetto al "Totale per sede" della stessa colonna <p>Tutte le celle devono essere completate, le cifre della colonna in % devono avere un solo decimale</p> <p>Applica separatamente ad entrambi i "Totale per sede" (per tutte le 5 sedi) la barra dei dati, riempimento sfumato verde, della formattazione condizionale</p>	1 1 2 1 1														
4	<p>Lavori da eseguire nel foglio di lavoro "Rendiconto"</p> <p>Seleziona le celle necessarie per ottenere un grafico che rappresenti i totali in % delle singole sedi delle scuole</p> <table border="0"> <tr> <td>Tipo di grafico</td> <td>linee</td> </tr> <tr> <td>Posizione</td> <td>nuovo foglio con il nome "Grafico rendiconto sedi"</td> </tr> <tr> <td>Titolo</td> <td>Rendiconto percentuale sedi</td> </tr> <tr> <td>Limiti degli assi</td> <td>minimo 7.5, massimo 12.0</td> </tr> <tr> <td>Larghezza della linea</td> <td>4 pt</td> </tr> <tr> <td>Linee della griglia</td> <td>orizzontale maggiore (principale) verticale maggiore (principale) e minore (secondaria)</td> </tr> <tr> <td>Asse orizzontale</td> <td>ruota il testo verso l'alto (270°)</td> </tr> </table> <p>Adatta la grandezza di titolo e assi al formato del grafico e inserisci i dati nel piè di pagina</p>	Tipo di grafico	linee	Posizione	nuovo foglio con il nome "Grafico rendiconto sedi"	Titolo	Rendiconto percentuale sedi	Limiti degli assi	minimo 7.5, massimo 12.0	Larghezza della linea	4 pt	Linee della griglia	orizzontale maggiore (principale) verticale maggiore (principale) e minore (secondaria)	Asse orizzontale	ruota il testo verso l'alto (270°)	2 3
Tipo di grafico	linee															
Posizione	nuovo foglio con il nome "Grafico rendiconto sedi"															
Titolo	Rendiconto percentuale sedi															
Limiti degli assi	minimo 7.5, massimo 12.0															
Larghezza della linea	4 pt															
Linee della griglia	orizzontale maggiore (principale) verticale maggiore (principale) e minore (secondaria)															
Asse orizzontale	ruota il testo verso l'alto (270°)															

<p>5 Lavori da eseguire nel foglio di lavoro "Prenotazione"</p> <ul style="list-style-type: none"> – Nella cella H2 fai apparire tramite formula la data di oggi (modifica il formato affinché appaia la data 10 giugno 2017 e non 10.06.2017) – Scrivi nella cella F5 il codice PA09 Utilizza le formule adeguate per completare da F6 a F9 ragione sociale via NAP luogo nazione considerando che la tabella deve modificarsi automaticamente se si sceglie un altro codice. La tabella di riferimento si trova nel foglio "Partner esteri" 	<p>2</p> <p>3</p>
<p>6 Lavori da eseguire nel foglio di lavoro "Prenotazione"</p> <ul style="list-style-type: none"> – Completa la colonna "Totale¹" moltiplicando i "Giorni" con la "Tariffa giornaliera in valuta estera" presente nel foglio "Partner esteri" (vedi PA09 e PA10) – Calcola il "Totale²" – Applica alle cifre appena ottenute il formato contabilità GBP 	<p>2</p> <p>1</p> <p>1</p>
<p>7 Salva</p>	
<p>8 Stampa su una sola pagina, in orizzontale</p> <ul style="list-style-type: none"> – la tabella "Partner esteri" con i risultati – la tabella "Partner esteri" con le formule (solo per la stampa nascondi le colonne Via, NAP, Luogo, Nazione, Tariffa giornaliera in CHF) – la tabella "Rendiconto" con i risultati – la tabella "Rendiconto" con le formule <p><i>Attenzione</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – le colonne con le formule devono essere interamente visibili – grafico e fogli "Clienti" e "Prenotazione" non devono essere stampati – le modifiche per la stampa non devono essere salvate 	<p>2</p>
<p>File da consegnare Tuo Nome Cognome gestione iscrizioni.xlsx</p>	

Formattare un documento (fascicolo)		F punti
File a disposizione	cartella immagini soggiorni.docx soggiorni con indicazioni colori.docx ¹	24
Crea un fascicolo che illustri un corso di approfondimento di inglese di tre settimane a Londra e a Oxford.		
1	Prepara un documento di 5 pagine, con una copertina e un sommario	
2	Carattere del testo: Arial, 11 punti, (margini e interlinea non sono da modificare) Spazi corretti dopo i paragrafi Testo sillabato e giustificato	3
3	<p>Applica ai titoli di primo livello di colore rosso</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'elenco numerato a più livelli (1, 2,...) • carattere Arial, 22 punti, maiuscoletto, colore automatico, rientro tra i numeri e il testo 1.5 cm, spaziatura prima e dopo il paragrafo 18 punti <p>Applica ai sottotitoli di secondo livello di colore blu</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'elenco numerato a più livelli (1.1, 1.2,...) • carattere Arial, 14 punti, colore automatico, rientro tra i numeri e il testo 1.5 cm, spaziatura prima e dopo il paragrafo 12 punti <p>Applica ai sottotitoli di terzo livello di colore verde</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'elenco numerato a più livelli (1.1.1, 1.1.2,...) • carattere Arial, 12 punti, sottolineato, colore automatico, rientro tra i numeri e il testo 1.5 cm, spaziatura prima e dopo il paragrafo 12 punti 	3
4	Presenta il testo di colore giallo su due colonne, colore automatico	1
5	Applica alle frasi di colore arancione l'elenco puntato (•), il colore automatico, i rientri e le spaziature corretti	4
6	Testo in corsivo "A livello... l'esposizione orale." Centra il testo, applica un bordo, un riempimento chiaro e uno spazio prima e dopo il paragrafo di 18 punti	2
7	Sposta a nuova pagina i titoli di primo livello	2

¹ Solo per candidati che non distinguono i colori

8	Converti il testo di colore viola in tabella (separata secondo le tabulazioni, 3 colonne, 3 righe) <ul style="list-style-type: none">• applica il colore automatico a tutto il testo della tabella, spazio prima e dopo 6 punti• nella prima riga allinea al centro e metti in grassetto il testo contenuto nelle celle	3
9	Applica alla tabella con gli indirizzi lo stile Tabella semplice - 1	1
10	Inserisci i numeri delle pagine nell'intestazione a destra Nelle pagine di copertina e di sommario non devono figurare né l'intestazione né il piè di pagina (la copertina e il sommario non sono numerati ma sono calcolati)	1
11	Inserisci il sommario <ul style="list-style-type: none">• titolo: Arial, 16 punti, colore automatico, spazio dopo 24 punti• testo: Arial, 11 punti• spazio tra le righe 12 punti	2
12	Inserisci nella copertina, in modo armonioso, le seguenti indicazioni <ul style="list-style-type: none">– titolo LINGUE NEL MONDO Corso intensivo– immagine a scelta (da cartella immagini)– sottotitolo Presentato da: tuo Nome Cognome	2
13	Inserisci i dati personali nel piè di pagina e stampa	
File da consegnare Tuo Nome Cognome soggiorni.docx		

Modulo		M punti 20
File a disposizione	cartella immagini questionario.docx	
Prepara il modulo che servirà a valutare la soddisfazione dei partecipanti ai corsi di lingue.		
1	Apri il file e applica a tutto il testo il carattere Arial 12 punti, l'interlinea 1.5 righe, lo spazio dopo i paragrafi 12 punti	2
2	Stile prima riga: centrato, dimensione carattere 14 punti, tutto maiuscole, spazio prima e dopo il paragrafo 24 punti	3
3	Ai titoli "Argomenti", "Materiali e sussidi" e "Docenza", imposta il grassetto, tutto maiuscole, spaziatura espansa di 2 punti	3
4	Inserisci un campo Controllo contenuto casella riepilogo a discesa sotto le domande 1, 2, 4, 6 In ogni casella riepilogo inserisci le seguenti indicazioni: Molto Abbastanza Non molto Per niente	2
5	Inserisci un campo Controllo contenuto testo normale sotto i punti 3, 5, 7	2
6	Inserisci alla fine del questionario il campo Controllo contenuto Selezione data	2
7	Inserisci l'immagine grazie.png, in basso a destra	1
8	Applica la restrizione alle modifiche consentendo solo la compilazione del modulo e proteggi il documento con la password: Mondo	4
9	Salva come documento con attivazione macro e stampa	1
File da consegnare	Tuo Nome Cognome questionario.docm	

Comunicazione

C
punti
24

File a disposizione carta intestata.dotx

L'agenzia lingue nel Mondo ha ricevuto una lettera di reclamo (vedi pagina successiva) da parte del genitore di un giovane partecipante ai corsi estivi junior. Il direttore ti incarica di redigere la risposta.

Scrivi una lettera

- 1) completa, corretta e che rispetti i principi della corrispondenza moderna
- 2) che evidenzi il personale sforzo espositivo
- 3) conforme alle regole di disposizione dattilografica
- 4) priva di errori di battitura

10
4
5
5

- 1 Rispondi a nome del direttore alla lettera di reclamo motivando nel dettaglio la sua presa di posizione. Trova una soluzione per risolvere la questione.

In particolare:

- spiega le ragioni che hanno obbligato ad annullare i corsi (alcuni esempi: mancanza di iscritti, infiltrazione d'acqua dal tetto della palestra, infortunio del docente titolare...)
- proponi una soluzione (alcuni esempi: corso sostitutivo, buono sconto per l'iscrizione a un centro fitness...)

- 2 Salva e stampa

File da consegnare Tuo Nome Cognome risposta reclamo.docx

GRAZIANO SCOLARI
Via Campagna Adorna
MENDRISIO

6850 Mendrisio, 8 giugno 2017

Raccomandata
Direzione
Lingue nel Mondo SA
Via Francesco Borromini 18
6850 Mendrisio

Corso di lingua inglese junior

Dal 3 giugno mio figlio Angelo sta seguendo il corso di lingua inglese presso
"The London School of English".

Apprendo però che non può frequentare il maneggio di Dulwich Riding a Londra per
mancanza di iscritti e che, purtroppo, anche le lezioni di ginnastica in palestra sono state
sospese.

Vista l'importanza per Angelo, sportivo attivo, di mantenere una buona forma fisica, vi
chiedo di trovare al più presto valide alternative, poiché al momento le prestazioni della
scuola non si stanno rilevando all'altezza delle proposte iniziali.

Attendo una risposta e saluto cordialmente.


Graziano Scolari

Presentazione

P
punti
20

File a disposizione presentazione.pptx

Sulla base di una bozza, prepara una serie di diapositive da proiettare nelle vetrine dell'agenzia per presentare quattro soggiorni all'estero.

Crea una presentazione:

- 1) completa, corretta e priva di errori di battitura
- 2) ordinata, schematica e ben strutturata
- 3) adatta alla visione per un vasto pubblico (leggibilità)
- 4) che catturi l'attenzione senza essere ripetitiva
- 5) che presenti un adeguato rapporto testo/immagini

5
5
4
3
3

1 Per la creazione delle nuove diapositive usa le informazioni della scheda riportata alla pagina seguente

2 Apri il file e all'inizio della presentazione inserisci 3 diapositive
nella 1. inserisci il titolo della presentazione
nella 2. la durata del soggiorno
nella 3. una frase che susciti interesse

3 Alla fine della presentazione inserisci 3 diapositive
nella 1. presenti il soggiorno linguistico a Parigi
nella 2. il soggiorno linguistico a Nizza
nella 3. una frase di conclusione

4 Inserisci alcune immagini coerenti

5 Applica alle diapositive il passaggio automatico alla diapositiva successiva dopo 10 secondi

6 Inserisci i tuoi dati personali nel piè di pagina delle note e stampati e delle diapositive

7 Salva e stampa 2 diapositive per pagina

File da consegnare Tuo Nome e Cognome presentazione.pptx

SOGGIORNI LINGUISTICI JUNIOR

Pensa al tuo futuro!

Partenza	domenica	30	luglio	2017
Inizio lezioni	lunedì	31	luglio	2017
Ritorno	domenica	20	agosto	2017

SOGGIORNO LINGUISTICO DI FRANCESE A PARIGI

Concediti una delle città più belle del mondo!

La Torre, gli Champs-Élysées, Notre-Dame, Versailles, Montparnasse, il museo d'Orsay, il Louvre, la Bastiglia, Montmartre o la Défense: il programma è completo, il gioco è fatto.

Famiglia ospitante: CHF 1'900.00 – Residenza: CHF 2'200.00

SOGGIORNO LINGUISTICO DI FRANCESE A NIZZA

La straordinaria dislocazione di Nizza nella Baia degli Angeli della Costa Azzurra ha rapidamente reso la città un luogo balneare di spicco della riviera francese, con rinomanza internazionale.

L'entroterra offre molte mete per gite verso pittoreschi villaggi, senza contare l'estrema vicinanza degli splendidi paesaggi provenzali.

Famiglia ospitante: CHF 1'800.00 – Residenza: CHF 2'100.00

Servizi opzionali a pagamento per camera singola (per entrambe le mete)

In famiglia ospitante CHF 50.00/settimana

In residenza CHF 130.00/settimana

Non esitare, contattaci, il nostro team è a tua completa disposizione



Scala di valutazione profilo B

Nota	120 punti
6	114 – 120
5.5	102 – 113
5	90 – 101
4.5	78 – 89
4	66 – 77
3.5	54 – 65
3	42 – 53
2.5	30 – 41
2	18 – 29
1.5	6 – 17
1	0 – 5