

# COMMISSIONE CANTONALE PER LA FORMAZIONE NEL COMMERCIO

Sessione **ESAMI 2020**

Sezione **IMPIEGATI DI COMMERCIO**  
**SPC profili E/MP1**  
**SMC profili AFC/MP1**

Materia **ICA**

Serie **1**

Luogo

Data

Candidato numero

Classe

Cognome

Nome

Tempo di lettura: **15 minuti**  
Durata esame scritto: **120 minuti**  
Mezzi ausiliari autorizzati: **vedi pagina 2**

Punteggio esame scritto: **...../ 100 punti**

**NOTA esame scritto:**

*Nome, cognome e firma perito*

*Nome, cognome e firma 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 12pt
    - 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.

Sei impiegato al

**REGA CENTER**  
**Casella Postale 1414**  
**8058 Zurigo**

Devi svolgere vari compiti amministrativi, tra cui redigere una lettera per un cliente moroso, elaborare una statistica sul numero di interventi, preparare un fascicolo informativo e una presentazione che promuova maggiormente l'associazione.

**Sommario**

<i>pagina</i>		<i>punti</i>
4	<b>Consegne di ordine generale</b>	
5	Gestione file e cartelle	4
6	Comunicazione	24
7	Tabella di calcolo	30
9	Formattare un documento (fascicolo)	24
11	Presentazione	18
	<b>Totale</b>	<b>100</b>

---

## Consegne di ordine generale

---

### 1 Documenti di Word

#### Fascicolo

- applicare gli stili ai titoli
- nel sommario, riportato sulla seconda pagina, dovrà esserci un solo livello di titoli

#### Corrispondenza

La lettera dovrà essere redatta nel carattere Arial, dimensione 11 punti, secondo le regole di elaborazione testi.

---

### 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

---

## Gestione file e cartelle

**G**  
punti

**File a disposizione**

- Cartella Immagini
- Fattura Shop.pdf
- Modello Informazioni Rega.pptx
- Numero interventi.xlsx
- Rega soccorsi al volo con indicazione colori.docx
- Rega soccorsi al volo.docx

Crea una struttura di cartelle e sottocartelle.

4

- 1 Crea la cartella principale: Nome Cognome REGA CENTER che includa le seguenti sottocartelle:
  - Immagini
  - Informazioni
  - Interventi
  - Richiami

- 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

Comunicazione		<b>C</b> punti
<b>File a disposizione</b>	Fattura Shop.pdf	24
<p>Oggi il signor Didier Rosenberg, direttore dello Shop della Guardia aerea Svizzera di soccorso, Rega Center, ti incarica di scrivere una lettera per suo conto.</p> <p>Lo scritto dovrà:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– essere strutturato e corretto dal punto di vista lessicale e grammaticale</li> <li>– comprendere un'introduzione</li> <li>– evidenziare i contenuti richiesti</li> <li>– risultare conforme alle regole di disposizione dattilografica</li> <li>– presentarsi privo di errori di battitura</li> </ul>		<p>5</p> <p>2</p> <p>6</p> <p>5</p> <p>4</p>
1	<p>La fattura indirizzata alla signora Clara Fabiani, Via Pedevilla 72, 6532 Castione è già stata oggetto di un primo richiamo, rimasto senza risposta</p> <p>Scrivi alla cliente. Per i dettagli fai riferimento a <i>Fattura Shop.pdf</i></p>	
2	Imposta la firma dattiloscritta su 3 righe, il direttore firmerà in un secondo tempo	2
3	Salva e stampa	
<b>File da consegnare</b>	Nome Cognome Comunicazione.docx	

Tabella di calcolo		<b>T</b> punti
<b>File a disposizione</b>	Cartella Immagini Numero interventi.xlsx	30
<p>Nell'ambito del tuo lavoro alla Rega devi elaborare i dati riguardanti gli interventi eseguiti nel 2017 e 2018.</p> <p>Aggiorna le tabelle tenendo conto che le istruzioni di calcolo devono essere formalmente corrette, razionali e prive di simboli superflui.</p>		
1	<p>Lavori da eseguire nel foglio di lavoro "Tabella interventi"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– B4: inserisci una funzione che restituisca la data odierna senza inserire la data. Applica alla cella il formato Data in cifre</li> <li>– Allinea la scritta "Elicotteri" (A9) come le scritte "Aeroplani" e "Totali"</li> <li>– "in assoluto": trova la differenza del numero di interventi tra i due anni indicati</li> <li>– "in percentuale": trova la differenza di interventi in percentuale tra i due anni indicati (utilizza il dato "in assoluto" dividendolo per il dato del 2017). Applica lo stile percentuale alla colonna</li> <li>– Trova i totali mancanti</li> <li>– "Aumento / Diminuzione": determina se tra i due anni c'è stato un aumento o una diminuzione</li> <li>– "Valore aumento": se è stato registrato un aumento, questo è "Forte" se è almeno al 7% altrimenti "Leggero". Se c'è una diminuzione, fai in modo che nella cella appaia un trattino "-"</li> <li>– In I26 trova quante diminuzioni ci sono tra aeroplani e elicotteri</li> <li>– Prosegui con i riempimenti in grigio anche per le colonne "Aumento / Diminuzione" e "Valore aumento"</li> <li>– Quando il valore "in assoluto" è negativo fai in modo che alla cella appaia in automatico un bordo tratteggiato</li> </ul>	<p>1</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>2</p>
2	<p>Lavori da eseguire nel foglio di lavoro "Scheda interventi"</p> <p>Un impiegato ha già preparato la scheda degli interventi per gli Elicotteri. Purtroppo non funziona correttamente... In base al tipo di intervento dovrebbero essere richiamati il dato del 2017, quello del 2018 e se c'è stato un aumento o una diminuzione tra i due anni. Il tuo compito è quello di apportare le dovute correzioni alle istruzioni di calcolo, in modo da far funzionare la scheda.</p>	<p>3</p>

<p>3 Prepara un grafico ad anello per i dati del 2018, che rappresenti gli interventi degli elicotteri.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Stile grafico: diverso da quello standard</li><li>– Scrivi un titolo adeguato al grafico, carattere 24pt</li><li>– Legenda completa, posizionata in alto, carattere 14pt</li><li>– Etichette: valore, carattere 12pt</li><li>– Applica un'immagine di sfondo all'area del grafico in leggera trasparenza e coerente con il contenuto del grafico</li><li>– Sposta il grafico su di un nuovo foglio da chiamare: "GraficoEli"</li></ul>	5
<p>4 In tutti i fogli il piè di pagina deve essere personalizzato come da consegne generali</p> <p><b>Salva</b></p>	1
<p>5 Crea un file PDF del foglio "Tabella interventi" con le formule visualizzate al posto dei risultati</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Le colonne con le formule devono essere interamente visibili e adattate al contenuto</li><li>– Il foglio dovrà essere orientato in modo logico e adattato su un'unica pagina</li></ul> <p><i>Attenzione:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Nessun foglio dovrà essere stampato</li><li>– Le ultime modifiche effettuate al punto 5 <b>non</b> devono essere salvate</li></ul>	2
<p><b>File da consegnare</b>      Nome Cognome Numero interventi.xlsx Nome Cognome Numero interventi Tabella interventi.pdf</p>	

Formattare un documento (fascicolo)		<b>F</b> punti
<b>File a disposizione</b>	Cartella Immagini Rega soccorsi al volo con indicazione colori.docx (solo per candidati che non distinguono i colori) Rega soccorsi al volo.docx	24
Crea un fascicolo relativo al tema dei soccorsi aerei Rega in Svizzera. Esso dovrà essere composto di 5 pagine, inclusi copertina e sommario.		1
1 Il fascicolo rispetterà le seguenti impostazioni: <ul style="list-style-type: none"> <li>– margini (superiore, sinistro, inferiore: 3 cm; destro: 1.5 cm);</li> <li>– sillabazione automatica del documento;</li> <li>– interlinea singola;</li> <li>– spazi corretti dopo i paragrafi;</li> <li>– carattere Bookman Old Style, 12 punti.</li> </ul> Testo non giustificato		2
2 Applica al titolo principale, di colore giallo, il seguente stile: carattere Bookman Old Style, 18 punti, maiuscolo, scrittura espansa (3 punti), colore automatico, spaziatura paragrafo: prima 0, dopo 42 punti Centra il titolo e suddividilo su 3 righe		1 1
3 Applica a tutti i titoli l'elenco numerato a più livelli e la seguente formattazione: <b>Titoli di primo livello di colore blu:</b> carattere Bookman Old Style, 16 punti, colore automatico, rientro tra i numeri e il testo 1.3 cm, spaziatura paragrafo: prima e dopo 12 punti <b>Sottotitoli di secondo livello di colore verde:</b> carattere Bookman Old Style, 14 punti, colore automatico, rientro tra i numeri e il testo 1.3 cm, spaziatura paragrafo: prima 12, dopo 6 punti <b>Sottotitoli di terzo livello di colore arancione:</b> carattere Bookman Old Style, 12 punti, grassetto, colore automatico, rientro tra i numeri e il testo 1.3 cm, spaziatura paragrafo: prima e dopo 6 punti		3
4 Applica alle frasi di colore rosso l'elenco puntato (→), colore automatico, rientri e spaziature corretti		1
5 Presenta i tre sottocapitoli di terzo livello su tre colonne, inserisci la linea separatrice fra le colonne e crea fra loro una spaziatura di 1.5 cm		2
6 Sotto ogni sottocapitolo di terzo livello importa la relativa immagine		2
7 Imposta la tabella orizzontalmente, su una nuova pagina, al centro del foglio Lascia uno spazio di 6 punti prima e dopo il testo e adatta alla finestra/pagina Unisci le celle della prima riga e centra il testo applicando il grassetto		1 1 1

8	Riduci il testo della tabella relativa al capitolo “L'App d'urgenza della Rega” a 9 punti	1
9	<p>Inserisci nel piè pagina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a sinistra i tuoi dati personali</li> <li>• a destra i numeri di pagina con il conteggio pagine</li> <li>• applica il carattere Bookman Old Style, 9 punti</li> </ul> <p>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 calcolati)</p>	2
10	<p>Inserisci il sommario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• solo titoli di primo livello</li> <li>• titolo “Sommario”: Bookman Old Style, 16 punti, grassetto, colore automatico spaziatura paragrafo: prima 0 punti, dopo 30 punti</li> <li>• testo del sommario: Bookman Old Style 12 punti, spazio tra le righe 12 punti</li> </ul>	2
11	<p>Inserisci al centro dei margini della copertina gli elementi indicati, rispettando il seguente ordine:</p> <p><b>titolo</b> PRONTO SOCCORSO AL VOLO IN TUTTA LA SVIZZERA carattere Bookman Old Style 24 punti, colore automatico, disposto su 3 righe paragrafo: spaziatura dopo 24 punti</p> <p><b>immagine</b> Challenger 650.jpg larghezza immagine 10 cm, paragrafo: spaziatura dopo 24 punti</p> <p><b>sottotitolo</b> Presentato da: Nome Cognome carattere Bookman Old Style 12 punti, colore automatico paragrafo: spaziatura dopo 12 punti</p> <p><b>logo</b> inserisci l'immagine Logo_Rega.jpg, larghezza 3.5 cm</p>	2
12	Salva e stampa	
<p><b>File da consegnare</b>    Nome Cognome Rega soccorsi al volo.docx</p>		

Presentazione		<b>P</b> punti
<b>File a disposizione</b>	Cartella Immagini Rega soccorsi al volo.docx Modello Informazioni Rega.pptx	18
<p>Sulla base del modello fornito, prepara una presentazione di <b>cinque</b> diapositive (compresa la prima del modello) e:</p>		
–	indica in che modo la Rega è sempre pronta in Svizzera	2
–	mostra i numeri di contatto in Svizzera e in particolare in Ticino	1
–	riassumi i servizi offerti in caso di emergenze all'estero	2
–	elenca i diversi canali sui quali leggere le imprese e le novità della Rega	1
–	applica una transizione uguale a tutte le diapositive	1
<p>Controlla che la presentazione sia:</p>		
–	completa	2
–	corretta, priva di errori di battitura	1
–	ordinata e ben strutturata	1
–	schematica	1
–	leggibile	1
<p>Dovrà inoltre contenere:</p>		
–	animazioni adeguate	1
–	testo e immagini bilanciati	1
<p>Personalizza il piè di pagina di tutte le diapositive e degli stampati come da consegne generali</p>		2
<p>Salva e stampa su una sola pagina le 5 diapositive</p>		1
<b>File da consegnare</b>	Nome Cognome Informazioni Rega.pptx	

### Scala di valutazione

<b>Nota</b>	<b>100 punti</b>
6	95 – 100
5.5	85 – 94
5	75 – 84
4.5	65 – 74
4	55 – 64
3.5	45 – 54
3	35 – 44
2.5	25 – 34
2	15 – 24
1.5	5 – 14
1	0 – 4