

COMMISSIONE CANTONALE PER LA FORMAZIONE NEL COMMERCIO

Sessione **ESAMI 2017**

Sezione **IMPIEGATI DI COMMERCIO
PROFILO E/M**

Materia **ICA**

Serie **2**

Luogo

Data

Candidato numero

Cognome

Nome

Tempo di lettura **15 minuti**
Tempo accordato per l'esame **120 minuti**
Numero massimo di punti **100 punti**
Mezzi ausiliari **vedi pagina 2**
Versione **Microsoft Office**

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 30.06.2018
© csfo, Berna - 2017*

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 in un'agenzia che offre soggiorni linguistici all'estero e lavori presso una delle sue filiali:

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

Le altre filiali ticinesi si trovano a: Bellinzona, Chiasso, Locarno, Lugano.

Sommario

<i>pagina</i>		<i>punti</i>
	Consegne di ordine generale	
5	Gestione file e cartelle	4
6	Tabella di calcolo	28
8	Formattazione di un documento (fascicolo)	24
10	Comunicazione	24
12	Presentazione	20
	Totale	100

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

Gestione file e cartelle

G
punti

File a disposizione

Cartella Immagini
Carta intestata.dotx
Listino prezzi.pdf
Modello presentazione sedi.pptx
Novità corsi spagnolo.docx
Novità corsi spagnolo con indicazioni colori.docx
Offerte soggiorni.xlsx
Situazione finanziaria.xlsx

Creare una struttura di cartelle e sottocartelle.

4

1 Crea la cartella principale: Nome Cognome Soggiorni linguistici che includa le seguenti sottocartelle:

- Corrispondenza
- Presentazioni
- News
- Finanze

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	Offerte soggiorni.xlsx													
<p>L'azienda Lingue nel mondo SA gestisce attraverso differenti tabelle le offerte per i soggiorni linguistici 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	<p>Rinomina i fogli nel modo seguente</p> <p>Foglio1: Offerta soggiorni</p> <p>Foglio2: Analisi offerta</p> <p>Foglio3: Proposta cliente</p> <p>In tutti i fogli il piè di pagina deve essere personalizzato come da consegne generali.</p>	1												
2	<p>Lavori da eseguire nel foglio di lavoro "Offerta soggiorni":</p> <ul style="list-style-type: none"> - applica un filtro alla prima riga della tabella e ordina i soggiorni in base al codice; - formatta il costo del soggiorno in CHF; - indica in verde i soggiorni con un costo inferiore ai 700.00 CHF utilizzando la formattazione condizionale. 	3												
3	<p>Lavori da eseguire nel foglio di lavoro "Analisi offerta":</p> <ul style="list-style-type: none"> - ottieni il "Numero di corsi offerti per lingua"; - calcola il numero totale di tutti i corsi per le lingue considerate; - calcola la percentuale di corsi per ciascuna lingua; - ottieni il "Totale giorni per Paese". <p>Tutte le celle devono essere completate, le cifre in % devono avere un solo decimale.</p>	2 1 2 2 1												
4	<p>Lavori da eseguire nel foglio di lavoro "Offerta soggiorni":</p> <p>Seleziona le celle necessarie per ottenere un grafico che rappresenti i giorni di soggiorno divisi per città</p> <table border="0"> <tr> <td>Tipo di grafico</td> <td>Istogramma</td> </tr> <tr> <td>Posizione</td> <td>nuovo foglio con il nome "Giorni di soggiorno"</td> </tr> <tr> <td>Titolo</td> <td>Giorni di soggiorno per città</td> </tr> <tr> <td>Limiti degli assi</td> <td>minimo 4, massimo 16</td> </tr> <tr> <td>Riempimento barre</td> <td>rosso</td> </tr> <tr> <td>Etichetta dati</td> <td>valore</td> </tr> </table> <p>Adatta la grandezza di titolo e assi al formato del grafico.</p>	Tipo di grafico	Istogramma	Posizione	nuovo foglio con il nome "Giorni di soggiorno"	Titolo	Giorni di soggiorno per città	Limiti degli assi	minimo 4, massimo 16	Riempimento barre	rosso	Etichetta dati	valore	5
Tipo di grafico	Istogramma													
Posizione	nuovo foglio con il nome "Giorni di soggiorno"													
Titolo	Giorni di soggiorno per città													
Limiti degli assi	minimo 4, massimo 16													
Riempimento barre	rosso													
Etichetta dati	valore													

<p>5 Lavori da eseguire nel foglio di lavoro "Proposta cliente":</p> <ul style="list-style-type: none">- nella cella C2 fai apparire in modo automatico la data di oggi (modifica il formato affinché appaia la data 10 giugno 2017 e non 10.06.2017);- scrivi nella cella C3 il codice SL02 Utilizza le formule adeguate per completare la tabella da C4 a C8 considerando che se il cliente sceglie un altro codice la tabella deve modificarsi in automatico con i nuovi dati. Usa come riferimento i dati del foglio "Offerta soggiorni";- calcola lo sconto: se il costo supera i 500.00 CHF, 5 % di sconto altrimenti 0 %;- calcola il "Totale Offerta";- applica alle cifre appena ottenute il formato contabilità CHF dove serve e allinea a sinistra i giorni.	<p>1 5 2 1 1</p>
<p>6 Salva.</p>	
<p>7 Stampa su una sola pagina, in orizzontale:</p> <ul style="list-style-type: none">- la tabella "Analisi offerta" con i risultati;- la tabella "Analisi offerta" con le formule;- la tabella "Proposta cliente" con i risultati;- la tabella "Proposta cliente" con le formule. <p><i>Attenzione:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- le colonne con le formule devono essere interamente visibili;- il grafico e il foglio "Offerta soggiorni" non devono essere stampati;- le modifiche per la stampa non devono essere salvate.	<p>1</p>
<p>File da consegnare Nome Cognome offerte soggiorni.xlsx</p>	

Formattazione di un documento (fascicolo)		F punti
File a disposizione	Cartella Immagini Novità corsi spagnolo.docx Novità corsi spagnolo con indicazioni colori.docx	24
<p>La nuova stagione estiva è alle porte. Come ogni anno la nostra agenzia presenta l'offerta dei corsi, delle destinazioni classiche e delle novità. Il responsabile ti ha trasmesso un documento contenente tutte le informazioni per i corsi di spagnolo dedicati agli adulti. Ti chiede di formattare il file rispettando le indicazioni riportate qui di seguito.</p>		
1	<p>Crea una prima pagina di copertina e inserisci, in maniera adeguata, le seguenti indicazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">– titolo: "OFFERTA CORSI SPAGNOLO 2017" come oggetto WordArt;– immagine: "studenti_adulti2";– tuo Nome e Cognome.	2
2	<p>Crea una seconda pagina per il sommario.</p>	1
3	<p>Elimina intestazione e piè di pagina dalla pagina di copertina e di sommario.</p> <p>Nelle pagine seguenti, dall'intestazione originale togli i contatti e lascia solo il logo.</p> <p>Nel piè di pagina inserisci:</p> <p>Nome e Cognome, classe, numero del PC; numero di pagina a destra (copertina e sommario contano).</p>	2
4	<p>Applica ai titoli di primo livello marcati in blu:</p> <ul style="list-style-type: none">– l'elenco numerato (1, 2,...);– colore carattere automatico, spaziatura prima e dopo il paragrafo 12 punti, carattere Arial, 18 punti, grassetto, maiuscolo, centrato;– ogni titolo deve iniziare da una nuova pagina. <p>Applica ai sottotitoli marcati in verde:</p> <ul style="list-style-type: none">– l'elenco numerato (1.1, 1.2,...), senza rientro dal margine;– colore carattere automatico, spaziatura prima e dopo il paragrafo 6 punti, carattere Arial, 14 punti, grassetto. <p>Applica ai sottotitoli marcati in arancione:</p> <ul style="list-style-type: none">– l'elenco numerato (1.1.1, 1.1.2,...), senza rientro dal margine;– colore carattere automatico, spaziatura prima e dopo il paragrafo 6 punti, carattere Arial, 11 punti, grassetto.	3

5	Applica ai paragrafi: <ul style="list-style-type: none">– testo giustificato;– sillabazione automatica;– spaziatura dopo 12 punti.	1
6	Presenta le 2 “Testimonianze” in due colonne.	1
7	Presenta il capitolo “Prezzi” (verde chiaro) in una pagina orizzontale: <ul style="list-style-type: none">– trasforma il testo in una tabella adattandola alla pagina e ripartendo uniformemente le colonne;– imposta tutto il testo con il colore automatico. Applica alle celle l’allineamento centrato orizzontale e verticale. Imposta la spaziatura a 6 punti prima e dopo;– metti in grassetto le intestazioni delle colonne, senza colore di sfondo;– elimina le ripetizioni dei nomi delle città, unendo le celle e mantenendo una dicitura sola;– alterna lo sfondo delle righe relative alle destinazioni, con i colori verde e blu di tonalità tenue;– nel piè di pagina il numero di pagina deve essere a destra, adattandolo al formato orizzontale senza modificare quello delle altre pagine.	6
8	In tutto il testo sostituisci “Lingue nel mondo” con “ <i>Lingue nel mondo</i> ” in corsivo.	1
9	Inserisci l’immagine “Quito” alla fine del capitolo “4 Novità”: <ul style="list-style-type: none">– dimensioni 20%, centrata;– didascalia con dicitura “Quito” (escludi etichetta e numero).	2
10	Inserisci per la parola “leader” la nota a piè di pagina “5 stars Trip Advisor”.	1
11	Presenta il documento su 8 pagine, senza pagine vuote.	1
12	Inserisci il sommario. “Sommario” colore carattere automatico, spaziatura prima e dopo il paragrafo 12 punti, carattere Arial, 18 punti, grassetto, maiuscolo, centrato; In tutto il sommario spaziatura 6 punti, interlinea 1.5. Aggiorna.	2
13	Salva e stampa in bianco e nero, su entrambi i lati.	1
File da consegnare Nome Cognome novità corsi spagnolo.docx		

Comunicazione

C
punti
24

File a disposizione	Carta intestata.dotx Listino prezzi.pdf
1	<p>Per ragioni professionali il signor Bruschi intende perfezionare lo spagnolo (vedi richiesta d'offerta alla pagina seguente). Il responsabile ti incarica di redigere la risposta.</p> <p>Prepara un'offerta completa e tieni conto che il signor Bruschi vuole:</p> <ul style="list-style-type: none">– recarsi a Buenos Aires;– alloggiare presso una famiglia (3 settimane);– soggiornare dal 5 al 26 agosto 2017;– frequentare un corso avanzati. <p>Trovi le indicazioni necessarie, evidenziate in giallo, nel Listino prezzi.</p> <p>Indica il costo di ogni singola posizione e il prezzo totale del corso.</p> <p>Proponi 3 condizioni di vendita.</p>
2	<p>Personalizza il piè di pagina come da consegne generali, salva e stampa la lettera.</p>
File da consegnare	Nome Cognome offerta.docx
	<p>Per la valutazione fanno stato i seguenti criteri:</p> <ol style="list-style-type: none">1) completezza, correttezza e rispetto dei principi della corrispondenza moderna;2) personale sforzo espositivo;3) rispetto delle regole di disposizione dattilografica;4) nessun errore di battitura.

10
4
5
5

ATHOS BRUSCHI
Via al Fiume 7
LIGORNETTO

6853 Ligornetto, 30 maggio 2017

Lingue nel Mondo SA
Via Francesco Borromini 18
6850 Mendrisio

Soggiorno linguistico

Alcuni conoscenti hanno potuto beneficiare dei vostri servizi per svariati corsi di lingue. Soddisfatti della consulenza mi hanno segnalato Lingue nel Mondo SA.

Sono un impiegato di banca con funzioni dirigenziali e in vista di un prossimo trasferimento all'estero devo assolutamente perfezionare le mie conoscenze dello spagnolo. Anche il datore di lavoro condivide questo bisogno e raccomanda vivamente una mia partenza a breve per frequentare un corso di lingue.

In passato ho già seguito un corso base in Spagna; questa volta desidero andare in Sudamerica. Siccome sono sempre stato attratto dall'Argentina, in particolare da Buenos Aires, vorrei ricevere un'offerta completa (corso e alloggio) per un **soggiorno di 3 settimane**. Ho già una solida base e vorrei frequentarne uno per avanzati.

Per approfittare al massimo delle possibilità di conversare in lingua spagnola desidero alloggiare in famiglia. Infatti, alcune persone mi hanno illustrato molto bene i vantaggi di questo tipo di sistemazione.

Il mio datore di lavoro mi ha concesso un congedo pagato **dal 5 al 26 agosto 2017**. Le date non possono in alcun modo essere cambiate; confido quindi che saprete soddisfare questa mia esigenza.

Attendo l'offerta, con alcuni prospetti, e saluto cordialmente.

Athos Bruschi

Presentazione

P
punti
20

Risorse a disposizione Cartella immagini
Modello presentazione sedi.pptx
Situazione finanziaria.xlsx

Sulla base del modello fornito, prepara una presentazione di **cinque** diapositive per far conoscere **due** sedi a scelta, e il **guadagno netto** dell'agenzia per il periodo 2012-2015 che trovi sul file della situazione finanziaria. Controlla che:

- sia completa, corretta e priva di errori di battitura; 5
- sia ordinata, schematica e ben strutturata; 5
- sia adatta alla visione per un vasto pubblico (leggibilità); 3
- catturi l'attenzione senza essere ripetitiva (effetti di animazione e/o transizione); 3
- il testo e le immagini siano ben bilanciati. 3

Personalizza il piè di pagina delle diapositive e degli stampati come da consegne generali. Stampa su una sola pagina le 5 diapositive. Salva. 1

Per la scelta delle sedi puoi utilizzare l'indirizzario sulla pagina seguente.

File da consegnare Nome Cognome presentazione sedi.pptx

Indirizzario sedi LINGUE NEL MONDO SA

Le cinque sedi sono aperte tutti i giorni tranne i festivi dalle 10:00 alle 19:00

Bellinzona	Via Beltramina 4 6500 Bellinzona Tel. +41 91 835 12 12 Fax +41 91 835 12 13
Chiasso	Corso S. Gottardo 56 6830 Chiasso Tel. +41 91 643 45 67 Fax +41 91 643 45 68
Lugano	Via Peri 5 6900 Lugano Tel. +41 91 922 45 67 Fax +41 91 922 45 68
Locarno	Via al Lago 23 6600 Locarno Tel. +41 91 751 45 45 Fax +41 91 751 45 46
Mendrisio	Via Francesco Borromini 18 6850 Mendrisio Tel. +41 91 646 90 90 Fax +41 91 646 90 91

Scala di valutazione profilo E/M

Nota	100 punti
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