



*Ministero dell' Istruzione, dell' Università e della Ricerca*  
**IP08 – ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE**

**Indirizzo:** IP08 - SERVIZI COMMERCIALI

**Tema di:** TECNICHE PROFESSIONALI DEI SERVIZI COMMERCIALI

# ATTENZIONE

La presente prova è costituita dalle seguenti tracce relative a:

- IP08 – SERVIZI COMMERCIALI
- IPA8 – SERVIZI COMMERCIALI CURVATURA PROMOZIONE COMMERCIALE PUBBLICITARIA (PER QUESTA PROVA È PRESENTE UN ALLEGATO)
- IPC8 – SERVIZI COMMERCIALI CURVATURA TURISMO

*Si invita il Presidente della commissione a verificare che i candidati di ciascuna classe ricevano e svolgano la prova d'esame coerente al percorso di studio seguito.*



*Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca*  
**IP08 – ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE**

**Indirizzo:** IP08 – SERVIZI COMMERCIALI

**Tema di:** TECNICHE PROFESSIONALI DEI SERVIZI COMMERCIALI

*Il candidato svolga la prima parte della prova e due tra i quesiti proposti nella seconda parte.*

**PRIMA PARTE**

Lo sviluppo di un'idea imprenditoriale comporta necessariamente un'analisi attenta e ponderata di tutti gli elementi, interni ed esterni all'azienda, in grado di influenzare l'esito dell'iniziativa. Sul tema il candidato svolga le opportune considerazioni, illustrando le diverse tappe operative necessarie a trasformare il progetto in concreta azione imprenditoriale.

Di seguito ipotizzi la costituzione di una start up, l'Alfa Srl, da parte di un gruppo di giovani diplomati che decida di avviare una produzione di abbigliamento casual, mirata ad un target giovanile, sulla base delle esperienze maturate da alcuni di essi in aziende del settore ed anche sulla scorta delle conoscenze acquisite in virtù dei percorsi scolastici di alternanza scuola-lavoro.

Dopo aver, preliminarmente, sviluppato un'analisi swot con l'indicazione dei possibili fattori di successo e insuccesso, completi il Business Plan della giovane start up presentando l'idea imprenditoriale, la struttura organizzativa da adottare nonché le strategie scelte in merito agli investimenti necessari e alle relative fonti di finanziamento.

Al termine, elabori in forma sintetica, con opportuni dati a scelta, i prospetti di Stato Patrimoniale e Conto Economico di previsione.

**SECONDA PARTE**

1. Il candidato, utilizzando le informazioni dedotte dalla prima parte, illustri le tipologie di finanziamenti attivati dalla società Alfa Srl e, di seguito, valuti l'opportunità, con esempi numerici e attraverso la considerazione delle relazioni che intercorrono fra ROI e ROD, di attingere a ulteriori finanziamenti al fine di sfruttare un eventuale effetto leva positivo.
2. Sempre con riferimento alla stessa azienda, il candidato calcoli e rappresenti graficamente il punto di equilibrio della produzione, prevista per l'anno successivo, dei jeans modello *Wap*. A tal fine consideri che i costi variabili unitari di produzione sono stimati pari a € 9,00, i costi fissi imputabili alla produzione sono valutati in € 180.000,00 ed il prezzo di vendita unitario ipotizzato è di € 33,00. Calcoli, infine, la produzione necessaria ad assicurare un utile lordo di € 60.000,00.



*Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca*  
**IP08 – ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE**

**Indirizzo:** IP08 – SERVIZI COMMERCIALI

**Tema di:** TECNICHE PROFESSIONALI DEI SERVIZI COMMERCIALI

3. Un'impresa produttrice di beni di largo consumo ha attuato e interamente venduto, nell'anno precedente, una produzione di 120.000 unità di prodotto XZ al costo variabile unitario di € 12,00 e costi fissi annui per € 720.000,00. Per l'anno successivo, in previsione di una forte espansione dei volumi di vendita, l'azienda prevede di incrementare la produzione fino alla sua capacità massima di 150.000 unità. In alternativa, mediante un potenziamento degli impianti, la dirigenza aziendale valuta la possibilità di incrementare la produzione fino ad un massimo di 180.000 unità ma ciò comporterebbe un incremento dei costi fissi annuali di € 360.000,00. Il candidato valuti quale sia la scelta economicamente più conveniente.
4. In coerenza con quanto previsto dall'art. 53 della nostra Costituzione, l'attuale sistema tributario italiano è informato al criterio della progressività delle imposte. Il candidato illustri tale principio e le motivazioni che, a suo avviso, sono state alla base di tale scelta da parte del legislatore costituente. Successivamente, dopo avere esposto la differenza che intercorre fra imposte, tasse e contributi, presenti, con dati opportunamente scelti, un esempio di calcolo extracontabile dell'IRES di una società di capitali e le relative rilevazioni contabili.

---

Durata massima della prova: 6 ore.

Sono consentiti la consultazione del Codice Civile non commentato e l'uso di calcolatrici tascabili non programmabili.

È consentito l'uso del dizionario della lingua italiana.

È consentito l'uso del dizionario bilingue (italiano-lingua del paese di provenienza) per i candidati di madrelingua non italiana.

Non è consentito lasciare l'Istituto prima che siano trascorse 3 ore dalla dettatura del tema.



*Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca*  
**IPA8 – ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE**

**Indirizzo:** IPA8 – SERVIZI COMMERCIALI  
CURVATURA PROMOZIONE COMMERCIALE PUBBLICITARIA

**Tema di:** TECNICHE PROFESSIONALI DEI SERVIZI COMMERCIALI

*Il candidato svolga la prima parte della prova e due tra i quesiti proposti nella seconda parte.*

**PRIMA PARTE**

*Il candidato, dopo aver esaminato e analizzato il problema di comunicazione di seguito proposto mediante il brief, definisca una soluzione creativa, con l'ausilio di studi preliminari (rough) e layout.*

**Brief**

ASI Spa, azienda di servizio idrico di un grande capoluogo del sud Italia, in collaborazione con l'amministrazione comunale della città, vuole farsi promotrice di una campagna di sensibilizzazione sul risparmio idrico, finalizzata ad informare tutti i cittadini, attraverso dei semplici consigli, su un uso corretto e consapevole dell'acqua che eviti gli sprechi.

La società italiana deve oggi affrontare il grave problema della siccità, come si evince dall'analisi delle precipitazioni dello scorso anno (che, su una media di tre anni, hanno registrato -70%) e delle temperature estive, che in molte località hanno superato i 40 gradi per diversi giorni. In considerazione di ciò, l'azienda idrica ha deciso di dare il via alla campagna informativa **#sprecomeno**, attraverso la distribuzione capillare di un pieghevole illustrato per sensibilizzare i cittadini all'utilizzo parsimonioso dell'acqua.

**#sprecomeno** si rivolge a tutti gli utenti della città ed in particolare ai più giovani, tramite il coinvolgimento e il contributo degli studenti delle scuole di ogni ordine e grado.

La comunicazione vuole invitare tutti i cittadini ad adottare un comportamento virtuoso per un consumo responsabile della preziosa risorsa, attraverso una sorta di "decalogo" delle buone pratiche quotidiane qui sotto elencate:

- chiudere il rubinetto quando non serve, perché si possono risparmiare fino a 5.000 litri l'anno;
- preferire la doccia al bagno in vasca, perché si possono risparmiare fino a 120 litri per doccia;
- usare un water con doppio scarico, perché si possono risparmiare fino a 30.000 litri l'anno;
- avviare gli elettrodomestici solo a pieno carico, perché si possono risparmiare fino a 11.000 litri l'anno;
- applicare il rompigitto ai rubinetti, perché si possono risparmiare fino a 8.000 litri l'anno;
- riciclare l'acqua di cottura per l'innaffiamento delle piante, perché si possono risparmiare fino a 1.800 litri l'anno.



*Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca*  
**IPA8 – ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE**

**Indirizzo:** IPA8 – SERVIZI COMMERCIALI  
CURVATURA PROMOZIONE COMMERCIALE PUBBLICITARIA

**Tema di:** TECNICHE PROFESSIONALI DEI SERVIZI COMMERCIALI

***Mission***

Il risparmio idrico è un obiettivo per il quale, annualmente, la società investe ingenti risorse. ASI Spa prende a cuore questo investimento in prima persona, dedicandosi attivamente alla sensibilizzazione collettiva sulle tematiche della sostenibilità ambientale ed alla realizzazione di progetti che ottimizzino il consumo dell'acqua.

**L'Azienda vuole avviare una campagna informativa attraverso la distribuzione di un pieghevole di formato A4 (bianca e volta), a due pieghe e tre ante, in quadricromia di stampa.**

**Il progetto grafico del pieghevole dovrà contenere:**

- Nome della campagna: **#sprecomeno**
- *Headline*
- Infografica (con il “decalogo” delle buone pratiche illustrato)
- Testo informativo
- Logo aziendale (Allegato n.1)
- Logo del Comune
- Sito *web*: [www.asi.spa.it](http://www.asi.spa.it)
- *Icone social*

**Sono richiesti i seguenti elaborati:**

- Studi preliminari (*rough*)
- Gabbia d'impaginazione con gli ingombri relativi agli elementi da comporre (*visual, headline, sito, logo, ecc.*)
- *Layout* di stampa (bianca e volta)
- Relazione scritta che motivi le scelte progettuali e tecniche.



*Ministero dell' Istruzione, dell' Università e della Ricerca*  
**IPA8 – ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE**

**Indirizzo:** IPA8 – SERVIZI COMMERCIALI  
CURVATURA PROMOZIONE COMMERCIALE PUBBLICITARIA

**Tema di:** TECNICHE PROFESSIONALI DEI SERVIZI COMMERCIALI

*Allegato n.1: immagine del logo*



***SECONDA PARTE***

1. Il candidato spieghi il significato di infografica facendo riferimento alla campagna di comunicazione proposta nel brief.
2. Nell'ambito della traccia proposta, il candidato descriva i vantaggi della stampa per la diffusione della campagna informativa.
3. Il candidato definisca il significato di *target group*.
4. Il candidato chiarisca brevemente le finalità delle campagne *no profit advertising*.

---

Durata massima della prova: 8 ore.

È consentito l'uso del dizionario della lingua italiana.

È consentito l'uso del dizionario bilingue (italiano-lingua del paese di provenienza) per i candidati di madrelingua non italiana.

È consentito l'uso dei materiali e delle attrezzature, informatiche e laboratoriali (esclusa INTERNET), degli archivi digitali e dei materiali cartacei presenti in biblioteca, disponibili nell'istituzione scolastica.

Non è consentito lasciare l'Istituto prima che siano trascorse 3 ore dalla dettatura del tema.

La Commissione d'Esame distribuisce ai candidati, oltre la copia cartacea del tema e degli allegati, anche eventuali file digitali d'immagini allegati alla prova stessa.



*Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca*  
**IPC8 – ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE**

**Indirizzo:** IPC8 – SERVIZI COMMERCIALI  
CURVATURA TURISMO

**Tema di:** TECNICHE PROFESSIONALI DEI SERVIZI COMMERCIALI

*Il candidato svolga la prima parte della prova e due tra i quesiti proposti nella seconda parte.*

**PRIMA PARTE**

Negli ultimi anni anche nel settore turistico e ricettivo si registra una propensione al superamento dell'individualismo imprenditoriale che ha modificato la micro competitività in una logica di aggregazione tra imprese. Tra i diversi fattori che hanno contribuito ad orientare gli imprenditori verso queste scelte, appare significativo il concetto di “*prodotto allargato*” che, nel tempo, ha visto ampliare con altri prodotti e servizi l'offerta principale. In questo scenario il *franchising* può costituire una forma di aggregazione in grado di diminuire il rischio d'impresa. Il candidato, analizzi i possibili obiettivi aziendali perseguibili con l'affiliazione in franchising sotto l'aspetto:

- a) della *gestione tecnica*, evidenziando i vantaggi in termini di razionalizzazione dei servizi, di elevazione della produttività, della realizzazione di economie di scala e di riduzione dei costi;
- b) della *gestione commerciale* e finanziaria;
- c) dell'immagine aziendale legata al marchio di rete;
- d) delle reti di informazione e comunicazione.

**SECONDA PARTE**

1. Illustrare i principali vantaggi del *franchisee* e del *franchisor* con riferimento ad un'impresa del settore turistico o ricettivo.
2. Descrivere i principali vantaggi, derivanti dall'affiliazione in franchising, per lo sviluppo delle politiche di marketing riferite ad una struttura turistico-ricettiva.
3. Programmare un piano di interventi per abbattere i costi derivanti dai consumi energetici degli impianti, anche tramite l'impiego di fonti rinnovabili e delle nuove tecnologie impiantistiche.
4. Rappresentare graficamente il ciclo di vita del prodotto turistico, descrivendone le fasi e le possibili strategie da impiegare per la diversificazione e/o il rilancio del prodotto stesso.

---

Durata massima della prova: 6 ore.

Sono consentiti la consultazione del Codice Civile non commentato e l'uso di calcolatrici tascabili non programmabili.

È consentito l'uso del dizionario della lingua italiana.

È consentito l'uso del dizionario bilingue (italiano-lingua del paese di provenienza) per i candidati di madrelingua non italiana.

Non è consentito lasciare l'Istituto prima che siano trascorse 3 ore dalla dettatura del tema.