



*Ministero dell' Istruzione, dell' Università e della Ricerca*

**ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE**

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

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

# ATTENZIONE

La presente prova è costituita dalle seguenti tracce relative a:

- IPC8 – SERVIZI COMMERCIALI CURVATURA TURISMO
- IP08 – SERVIZI COMMERCIALI
- IPA8 – SERVIZI COMMERCIALI CURVATURA PROMOZIONE COMMERCIALE PUBBLICITARIA

*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*

**ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE**

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

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

L'e-commerce nel settore del turismo raggiungerà valori molto più elevati che in passato con un trend sostenuto anche dalle trasformazioni digitali che coinvolgono tutta la filiera dei viaggi.

Sia per le prenotazioni dei mezzi di trasporto che per quelle legate agli altri servizi che compongono l'offerta globale, il settore è già oggi ai vertici delle transazioni nazionali del commercio elettronico.

Il candidato esponga le sue riflessioni in merito e analizzi il mercato turistico italiano alla luce di queste innovazioni tecnologiche, illustrando i contenuti e le tipologie di offerta disponibili per le prenotazioni di viaggi e turismo.

Di seguito, con dati opportunamente scelti, si soffermi sugli effetti che potrebbe determinare un incremento del 22% del flusso di visitatori in una ipotetica città d'arte che già ospita in media 520.000 visitatori in un anno, sviluppando un piano previsionale comprendente i principali indicatori economici di riferimento. Indichi, infine, le possibili strategie di marketing per destagionalizzare i flussi nei periodi di bassa stagione.

---

Durata massima della prova – prima parte: 4 ore.

La prova si compone di due parti. La prima è riportata nel presente documento ed è predisposta dal MIUR mentre la seconda è predisposta dalla Commissione d'esame in coerenza con le specificità del Piano dell'offerta formativa dell'istituzione scolastica e della dotazione tecnologica e laboratoriale d'istituto.

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*  
**ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE**

**Indirizzo:** IP08 – SERVIZI COMMERCIALI

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

L'analisi condotta su un ampio campione di bilanci 2017 evidenzia un ulteriore miglioramento dell'industria italiana sotto il profilo economico-finanziario, rispetto ai risultati 2016. Nella media del manifatturiero, sia i margini che la redditività operativa si sono riportati sui livelli pre-crisi (2007): la redditività operativa (Roi) si è assestata sull'8.6%, la redditività del capitale proprio (Roe) sul 9.2%.

L'industria italiana si dimostra, nel complesso, più capitalizzata (l'incidenza del capitale proprio sul totale passivo è passata dal 29% del 2007 al 40% circa nel 2017) e contraddistinta da una migliore solvibilità finanziaria rispetto al recente passato.

Il tessuto produttivo nazionale si appresta, pertanto, ad affrontare le incertezze e i crescenti rischi dello scenario partendo da basi più solide, tuttavia il processo di recupero della redditività è previsto perdere di intensità nel corso del corrente anno, in un contesto che si sta facendo sempre più sfidante e che contempla costi ancora moderatamente in crescita.

*Fonte: Rapporto Analisi dei Settori Industriali – ottobre 2018 – Prometeia*

Il candidato, sulla base di quanto si evince dal testo proposto, formuli adeguate osservazioni sull'importanza dell'analisi economico-finanziaria di un'azienda, soffermandosi in particolare sui concetti di capitalizzazione, redditività operativa e solvibilità finanziaria.

Successivamente predisponga, con dati mancanti opportunamente scelti, il bilancio di esercizio nei prospetti di Stato Patrimoniale e di Conto Economico di un'impresa industriale, e ne calcoli i principali indici patrimoniali ed economici, sulla base dei seguenti elementi noti:

- capitale investito: 30 mln di euro;
- incidenza del capitale proprio 40%;
- ROI 8,8%;
- ROE 9,4%;
- IRES d'esercizio calcolato extracontabilmente con applicazione di opportune variazioni fiscali.

Indichi, infine, le condizioni operative necessarie per ottenere un miglioramento della redditività aziendale mediante ricorso alla leva finanziaria di sviluppo, evidenziandone, altresì, i potenziali rischi connessi alle mutevoli situazioni dei mercati.

---

Durata massima della prova – prima parte: 4 ore.

La prova si compone di due parti. La prima è riportata nel presente documento ed è predisposta dal MIUR mentre la seconda è predisposta dalla Commissione d'esame in coerenza con le specificità del Piano dell'offerta formativa dell'istituzione scolastica e della dotazione tecnologica e laboratoriale d'istituto.

Sono consentiti la consultazione del Codice Civile non commentato e l'uso di calcolatrici scientifiche e/o grafiche purché non siano dotate di capacità di calcolo simbolico (O.M. n. 205 Art. 17 comma 9).

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*

### **ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE**

**Indirizzo:** IPA8 – SERVIZI COMMERCIALI

CURVATURA PROMOZIONE COMMERCIALE E PUBBLICITARIA

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

*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**

L'*Alfa Ekomarket*, il modello innovativo di supermercato biologico che sta per essere lanciato in Italia attraverso una catena di negozi in *franchising*, intende eliminare del tutto la plastica dai suoi reparti, prendendo spunto dai virtuosi *discount* olandesi che già si caratterizzano per interi comparti *plastic free*. L'azienda ha annunciato l'abbandono totale della plastica entro il 2025, recependo in netto anticipo il programma dell'Unione Europea che prevede, per gli Stati membri, la riduzione del 25% di scatole e contenitori alimentari in plastica entro il 2025, nonché il raggiungimento dell'obiettivo di rendere riciclabile tutta la plastica utilizzata sul mercato entro il 2030.

Nei supermercati *Alfa Ekomarket* tutti i generi alimentari come la carne, la pasta, il riso, le salse e i latticini sono confezionati in *packaging* biodegradabili e compostabili, oppure in materiale completamente riciclabile come vetro, carta e metallo. Per la frutta e la verdura sono proposte soluzioni sostenibili per l'ambiente, come sacchetti di carta, retine di cotone, cestini compostabili e fasce elastiche riutilizzabili, a base vegetale, per impacchettare i prodotti.

Il personale sarà opportunamente istruito per assistere i clienti nella pesatura degli alimenti e molti tra i prodotti privi di imballaggio avranno un prezzo inferiore rispetto agli equivalenti inseriti in contenitori in plastica presenti in commercio.

Si stima che ogni anno circa cento milioni di tonnellate di plastica vengano disperse in natura e, da un'indagine effettuata dall'azienda, è emersa purtroppo una scarsa consapevolezza del problema da parte dei cittadini italiani e, paradossalmente, anche dei consumatori abituali di prodotti biologici.

#### **Identità visiva e mission aziendale**

*Alfa Ekomarket* è in grado di garantire a suoi potenziali clienti una filiera totalmente BIO, libera da *packaging* di plastica inutili e nocivi sia alla salute dei consumatori che all'ambiente.

L'azienda, dunque, intende affermarsi sul mercato italiano come "unico circuito virtuoso" rispetto ai supermercati biologici convenzionali, dove tutto è ancora impacchettato nella plastica.

*Alfa Ekomarket* si rivolge ad un target piuttosto ristretto, sebbene ci sia spazio per conquistare nuovi segmenti di mercato, se si tiene conto dei numerosi consumatori sempre più attenti ad una alimentazione sana e rispettosa dell'ambiente.

L'azienda abbraccia *in toto* una filosofia "di consumo ecosostenibile" nella prospettiva di una economia sempre più circolare che, "rigenerandosi da sola", apporta benefici condivisi dall'uomo e dalla natura.

**L'azienda, per il lancio dei nuovi supermercati ALFA-EKOMARKET plastic-free, vuole presentarsi ai potenziali clienti con un'immagine forte, decisa, accattivante, ma al tempo stesso giovane ed *eco friendly*, attraverso un marchio composto dal *lettering* e da un simbolo grafico (icona), che diverrà anche l'insegna dei punti vendita.**



*Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca*

**ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE**

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

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

**Elementi da inserire nel progetto grafico**

Logo: ALFA-EKOMARKET (costituito dallo studio del *lettering* e da elementi grafico-iconici)

Pay-off: plastic free

**Sono richiesti i seguenti elaborati:**

- Studi preliminari (*rough*) attraverso i quali dovranno essere evidenziati sia la progressione logica dell'iter progettuale che i criteri di scelta della soluzione adottata.
- *Layout* definitivo.
- Prove di leggibilità e riproducibilità.
- Relazione scritta che motivi le scelte progettuali e tecniche.

*N.B.: Qualora la commissione lo ritenga opportuno, potrà a sua discrezione fornire a tutti gli studenti materiali iconografici utili allo svolgimento della prova, scaricandoli da internet prima dell'inizio della prova stessa.*

---

Durata massima della prova – prima parte: 6 ore.

La prova si compone di due parti. La prima è riportata nel presente documento ed è predisposta dal MIUR mentre la seconda è predisposta dalla Commissione d'esame in coerenza con le specificità del Piano dell'offerta formativa dell'istituzione scolastica e della dotazione tecnologica e laboratoriale d'istituto.

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

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

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.

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