

**Quadro di riferimento per la redazione e lo svolgimento  
della seconda prova scritta dell'esame di Stato**

**ISTITUTI PROFESSIONALI  
SETTORE SERVIZI**

***CODICE IP08***  
***INDIRIZZO: SERVIZI COMMERCIALI***

**Caratteristiche della prova d'esame**

La prova fa riferimento a situazioni operative della filiera di servizio e richiede al candidato attività di analisi, scelta, decisione sullo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi.

La prova ha per oggetto una delle seguenti tipologie:

- a) definizione, analisi ed elaborazione di un tema relativo al percorso professionale anche sulla base di documenti, tabelle e dati;
- b) analisi e soluzione di problematiche della propria area professionale (caso aziendale);
- c) individuazione e predisposizione delle fasi per la realizzazione di un prodotto o anche di un servizio;
- d) individuazione di modalità e tecniche di commercializzazione dei prodotti e dei servizi.

La durata della prova può essere compresa tra sei e otto ore.

Fatta salva l'unicità della prova, la Commissione, tenuto conto delle esigenze organizzative, si può riservare la possibilità di far svolgere la prova in due giorni.

## ***Disciplina caratterizzante l'indirizzo di studi***

### **TECNICHE PROFESSIONALI DEI SERVIZI COMMERCIALI**

#### **Nuclei tematici fondamentali**

##### L'azienda e la sua organizzazione

- La struttura e l'organizzazione aziendale.
- L'impresa e l'azienda: aspetti giuridici.
- Il reddito e il patrimonio.
- Il capitale: autofinanziamento e capitale di debito.
- Gli aspetti della gestione: gestione finanziaria e gestione economica.

##### Nascita e sviluppo dell'impresa

- L'idea imprenditoriale e i piani di impresa.
- I processi di pianificazione e programmazione aziendale.
- Il budget nella programmazione aziendale.
- Il marketing strategico.

##### Rilevazione e analisi aziendale

- La rappresentazione contabile dei fatti di gestione
- Il bilancio d'esercizio.
- Gli indici di bilancio e la loro interpretazione.
- La contabilità gestionale e le scelte aziendali.

##### Il sistema tributario

- I principi generali dell'imposizione fiscale.
- Le imposte dirette e indirette.
- Il reddito civilistico e l'imponibile fiscale.

#### **Obiettivi della prova**

La prova deve perseguire lo scopo di far emergere, attraverso lo sviluppo coerente e ben calibrato dei contenuti tematici, la capacità del candidato di porre nella giusta relazione gli elementi di conoscenza e le abilità acquisite nel corso degli studi, al fine di pervenire ad una risoluzione logica e ben ragionata del problema/caso aziendale proposto.

In particolare, la prova dovrà prevedere una struttura tale da consentire la coniugazione di tematiche generali e macro aree di riferimento con il successivo coerente sviluppo di questioni e concetti, di valenza più analitica. La competenza acquisita dal candidato sarà valutata in relazione al grado di visione sistemica e alla capacità di sviluppo e descrizione delle sequenze logiche prescelte.

## PER LA CURVATURA "TURISMO (CODICE IPC8)

### INDIRIZZO: IPC8 - SERVIZI COMMERCIALI (CURV. TURISMO)

#### Tecniche Professionali dei Servizi Commerciali

#### Nuclei tematici fondamentali

##### L'azienda e la sua organizzazione

- La struttura e l'organizzazione aziendale.
- L'impresa e l'azienda: aspetti giuridici.
- Il reddito e il patrimonio.
- Il capitale : autofinanziamento e capitale di debito.
- Gli aspetti della gestione: gestione finanziaria e gestione economica.
- I principi generali dell'imposizione fiscale.

##### Nascita e sviluppo dell'impresa

- L'idea imprenditoriale e i piani di impresa.
- I processi di pianificazione e programmazione aziendale.
- Il budget nella programmazione aziendale.

##### Rilevazione e analisi aziendale

- Il bilancio d'esercizio.
- L'analisi per indici con particolare riferimento al settore turistico e ricettivo.
- La contabilità gestionale e il pricing del pacchetto turistico.

##### La filiera dell'offerta di beni e servizi

- La qualità e la classificazione delle imprese ricettive.
- I sistemi di qualità per la gestione delle aziende turistiche e ricettive.
- Il pacchetto turistico.
- La destinazione turistica.
- Il marketing strategico per le imprese turistiche e ricettive.

#### Obiettivi della prova

La prova deve perseguire lo scopo di far emergere, attraverso lo sviluppo coerente e ben calibrato dei contenuti tematici, la capacità del candidato di porre nella giusta relazione gli elementi di conoscenza e le abilità acquisite nel corso degli studi, al fine di pervenire ad una risoluzione logica e ben ragionata del problema/caso aziendale proposto.

In particolare, la prova dovrà prevedere una struttura tale da consentire la coniugazione di tematiche generali e macro aree di riferimento con il successivo coerente sviluppo di questioni e concetti di valenza più analitica. La competenza acquisita dal candidato sarà valutata in relazione al grado di visione sistemica e alla capacità di sviluppo e descrizione delle sequenze logiche prescelte, anche in relazione alla elaborazione dei contenuti specifici relativi al pacchetto turistico e alla destinazione.

### Griglia di valutazione per l'attribuzione dei punteggi

<b>Indicatore (correlato agli obiettivi della prova)</b>	<b>Punteggio max per ogni indicatore (totale 20)</b>
<b>1.</b> Conoscenza dei nuclei fondanti della/e disciplina/e e corretta analisi, identificazione e interpretazione dei dati.	<b>5</b>
<b>2.</b> Individuazione della giusta strategia risolutiva con particolare riferimento al corretto uso delle metodologie tecniche-professionali specifiche di indirizzo, delle rappresentazioni contabili e dei procedimenti di calcolo.	<b>7</b>
<b>3.</b> Completezza dello svolgimento nel rispetto dei vincoli e dei parametri della traccia e di eventuali relazioni interdisciplinari.	<b>5</b>
<b>4.</b> Correttezza nell'utilizzo del linguaggio specifico della disciplina e capacità di argomentazione, collegamento e sintesi delle informazioni, anche con contributi di originalità.	<b>3</b>