

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

**ISTITUTO PROFESSIONALE**  
*Indirizzo: Servizi Commerciali*

### **Caratteristiche della prova d'esame**

La prova richiede al candidato, da un lato, capacità di analisi, di scelta e di soluzione con riferimento alle filiere dell'Indirizzo; dall'altro, il conseguimento di competenze professionali con particolare attenzione ai nuclei tematici fondamentali.

La prova potrà, pertanto, essere strutturata secondo una delle seguenti tipologie:

#### **TIPOLOGIA A**

Redigere un report e/o una infografica sulla base dell'analisi di documenti, tabelle e dati.

#### **TIPOLOGIA B**

Analisi e soluzione di problematiche in un contesto operativo riguardante l'area professionale (caso aziendale/caso professionale).

#### **TIPOLOGIA C**

Individuazione, predisposizione o descrizione delle fasi per la realizzazione di uno strumento informativo aziendale e/o di un servizio/prodotto.

#### **TIPOLOGIA D**

Elaborazione di un progetto finalizzato all'innovazione della filiera di produzione e/o alla promozione di servizi e prestazioni professionali del settore.

La traccia sarà predisposta, nella modalità di seguito specificata, in modo da proporre temi, situazioni problematiche, progetti ecc. che consentano, in modo integrato, di accertare le conoscenze, le abilità e le competenze attese in esito all'indirizzo e quelle caratterizzanti lo specifico percorso.

La parte nazionale della prova indicherà la tipologia e il/i nucleo/i tematico/i fondamentale/i d'indirizzo cui la prova dovrà fare riferimento; la commissione declinerà le indicazioni ministeriali in relazione allo specifico percorso formativo attivato dall'istituzione scolastica, con riguardo al codice ATECO di riferimento, in coerenza con le specificità del Piano dell'offerta formativa e della dotazione tecnologica e laboratoriale d'istituto.

La durata della prova può essere compresa tra 6 e 8 ore.

Ferma restando l'unicità della prova, ed esclusivamente nel caso in cui la prova stessa preveda anche l'esecuzione in ambito laboratoriale di quanto progettato, la Commissione, tenuto conto delle esigenze organizzative, si può riservare la possibilità di far svolgere la prova in due giorni, il secondo dei quali dedicato esclusivamente alle attività laboratoriali, fornendo ai candidati specifiche consegne all'inizio di ciascuna giornata d'esame. Ciascuna giornata d'esame può avere una durata massima di 6 ore.

<b>Nuclei tematici fondamentali d'indirizzo correlati alle competenze</b>
<p>1. Analisi delle forme e dei modi della comunicazione aziendale finalizzata alla valorizzazione dell'immagine e della reputazione dell'azienda anche mediante l'utilizzo di sistemi di comunicazione integrata.</p> <p>2. Definizione e progettazione dei percorsi e delle azioni per il raggiungimento degli obiettivi aziendali utilizzando tecnologie adeguate.</p> <p>3. Analisi e produzione di documenti coerenti con la tipologia aziendale e la funzione correlata al profilo professionale.</p> <p>4. Analisi e rappresentazione dei modelli organizzativi in riferimento al contesto e al business aziendale.</p> <p>5. Progettazione, realizzazione e gestione delle azioni per la fidelizzazione della clientela anche mediante l'utilizzo di tecnologie adeguate alla tipologia aziendale.</p> <p>6. Analisi e rappresentazione dei documenti relativi alla rendicontazione sociale e ambientale, alla luce dei criteri sulla responsabilità sociale d'impresa.</p> <p>7. Analisi della normativa sulla sicurezza, l'igiene e la salvaguardia ambientale del settore di riferimento.</p>
<b>Obiettivi della prova</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare i dati, le informazioni e/o le tabelle e i grafici, per redigere documenti, report e/o progetti</li> <li>• Collegare le conoscenze e le abilità acquisite, motivando le scelte operate secondo una sequenza logico operativa</li> <li>• Formulare proposte e soluzioni per l'organizzazione e la gestione aziendale anche utilizzando strumenti di comunicazione integrata</li> <li>• Utilizzare il lessico appropriato nel contesto di riferimento e argomentare le soluzioni proposte</li> </ul>

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

<b>Indicatore</b> <i>(correlato agli obiettivi della prova)</i>	<b>Punteggio massimo</b>
Analisi, identificazione e interpretazione dei dati forniti dalla traccia.	3
Utilizzo dei contenuti disciplinari di indirizzo nel rispetto dei vincoli e dei parametri indicati nel testo della prova, anche con contributi di originalità.	7
Individuazione della giusta strategia risolutiva con particolare riferimento all'uso delle metodologie tecniche professionali specifiche dell'indirizzo.	7
Correttezza nell'utilizzo del linguaggio specifico e capacità di argomentazione.	3

La commissione integrerà gli indicatori con la relativa declinazione dei descrittori.