

sessione **ESAMI 2018**  
sezione **Maturità Professionale Commerciale**  
materia **ECONOMIA E DIRITTO**

**SERIE 1**

luogo \_\_\_\_\_

data \_\_\_\_\_

cognome \_\_\_\_\_

nome \_\_\_\_\_

tempo accordato 120 minuti  
mezzi ausiliari CO, CCS con indice ufficiale  
Calcolatrice

**Punti totali**

**PTI EAZ**

**PTI EPO**

**PTI DIR**

**Nota** ,

firme dei periti \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Il testo d'esame non va utilizzato nelle classi fino al 30 giugno 2020.  
La sua riproduzione, senza l'autorizzazione della Sezione della formazione  
commerciale e dei servizi della DFP del DECS, è vietata.*

### **“TURISMO GENEROSO ANCHE D'INVERNO”<sup>1</sup>**

*Per la prima volta da anni, trenino e ristorante saranno aperti fino a gennaio. Sulla montagna si valuta di ampliare l'offerta: superata quota 110 mila passeggeri!*

*La prima stagione estiva del “nuovo” Monte Generoso si è conclusa a fine ottobre 2017. Dopo mesi di apertura ininterrotta, la ferrovia e la struttura turistica “Fiore di Pietra” da lunedì 6 novembre 2017 sono entrate in regime invernale. La Ferrovia Monte Generoso (FMG) non ha interrotto la sua attività a inizio novembre, ma è rimasta aperta ogni giorno fin dopo l'Epifania, come confermato dal direttore della FMG Francesco Isgrò. Solo in seguito l'attività si è fermata per un paio di mesi per permettere l'esecuzione di piccoli lavori di manutenzione. Ferrovia e ristorante sono rimasti chiusi soltanto in caso di condizioni meteorologiche particolarmente sfavorevoli, come avvenuto nel mese di novembre 2017, quando in vetta sono caduti circa 20 centimetri di neve.*

*Da 125 anni la vetta è raggiungibile con la ferrovia a cremagliera, che sale da Capolago, sul Lago di Lugano, percorrendo un tratto di 9 km. Il treno a vapore del 1890, il più vecchio in circolazione in Svizzera, e i treni d'epoca del 1950, permettono di rivivere i tempi storici della Belle Époque.*

*Quello riscontrato dal “Fiore di Pietra”, firmato dal famoso architetto Mario Botta, è un grande successo; infatti, nei primi mesi, la struttura turistica è stata letteralmente presa d'assalto. L'architetto, di fama mondiale, non è autore solo del disegno dell'imponente edificio, situato a 1'700 metri d'altitudine, che offre una vista a 360 gradi sulle alpi e sulla pianura padana, ma anche dell'allestimento degli spazi interni.*

*“I passeggeri trasportati in vetta sino ad oggi sono stati oltre 110 mila”, spiega Isgrò. A loro bisogna aggiungere il numero, non quantificabile, di tutti coloro che hanno raggiunto a piedi il Monte Generoso.*

*Sulla montagna non si dorme tuttavia sugli allori. Sulla scia del successo del “Fiore di Pietra”, gli addetti ai lavori stanno infatti valutando di ampliare l'offerta turistica.*

*Del grande potenziale del vasto comparto del Monte Generoso è consapevole anche Mendrisiotto Turismo che, a sua volta, sta lavorando ad alcuni progetti.*

---

<sup>1</sup> Fonte: Corriere del Ticino, 8 novembre 2017, pag. 13. Rielaborato dagli autori d'esame.

Questo articolo descrive l'andamento della prima stagione turistica estiva dopo l'apertura del nuovo ristorante in vetta, progettato dall'architetto Mario Botta e denominato "Fiore di Pietra", proprio per la sua forma floreale ed il materiale utilizzato.

La struttura comprende due ristoranti e una sala conferenze con vista panoramica, che offre il quadro ideale per pranzare, per feste in famiglia ed eventi aziendali. Il primo dei due ristoranti è situato al pianterreno ed è *self-service*, mentre il secondo, al piano superiore, è accessibile unicamente su riservazione e dispone di un servizio al tavolo. La struttura è dotata anche di una sala conferenze in grado di ospitare fino a 30 persone.

A circa 30 minuti dalla struttura "Fiore di pietra", su territorio italiano, è possibile visitare la Grotta dell'Orso scoperta nel 1988, dove è stato ritrovato un importante giacimento con reperti di oltre 800 orsi delle caverne vissuti ed estintisi sul Monte Generoso circa 60'000 anni fa.

## IMMAGINI<sup>2</sup>



Treno d'epoca Figura 1: Fiore di Pietra



Figura 3:

---

<sup>2</sup> Fonte: <https://www.montegeneroso.ch/it>



Figura 2: Attuale treno a cremagliera



Figura 4: Interno della Grotta dell'Orso

1. La struttura turistica del Monte Generoso vuole individuare potenziali gruppi di clienti omogenei verso cui orientare la propria offerta. Completare la tabella seguente, indicando due criteri di segmentazione e una variabile significativa per criterio, con la relativa giustificazione. Nella tabella è inserito un esempio.

(6 pts)

Criterio di segmentazione	Variabile	Giustificazione della scelta
<i>Esempio</i> <i>Demografico</i>	<i>Fascia di età</i>	<i>Attività adeguate ad ogni fascia di età: gli anziani possono recarsi al Monte Generoso, utilizzando il trenino, per una gita in montagna poco impegnativa e/o per gustare un buon pranzo, mentre i giovani per esercitare attività sportive.</i>
<b>Risposta</b>		

2. Indicare due esempi concreti di attività promozionali ("Promotion") che il Monte Generoso potrebbe mettere in atto in questa fase di sviluppo.

(2 pts)

.....

.....

.....

.....

3. Il mezzo di comunicazione utilizzato per la promozione è la *newsletter*. Indicare due vantaggi e due svantaggi di questa modalità di comunicazione per l'azienda.

(2 pts) Vantaggi:

.....

.....

Svantaggi:

.....  
.....

4. All'inizio del testo si scrive *“Sulla montagna si valuta di ampliare l’offerta”*: ciò presuppone la ricerca di nuovi finanziamenti. Un possibile e concreto finanziamento esterno può essere erogato con un credito bancario.

a) Indicare un’adeguata forma di credito bancario e descriverne due caratteristiche fondamentali.

(2,5 pti)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

b) Indicare un’altra forma di finanziamento esterno, diversa dall’erogazione di un credito bancario, e descriverne due caratteristiche fondamentali.

(2,5 pti)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

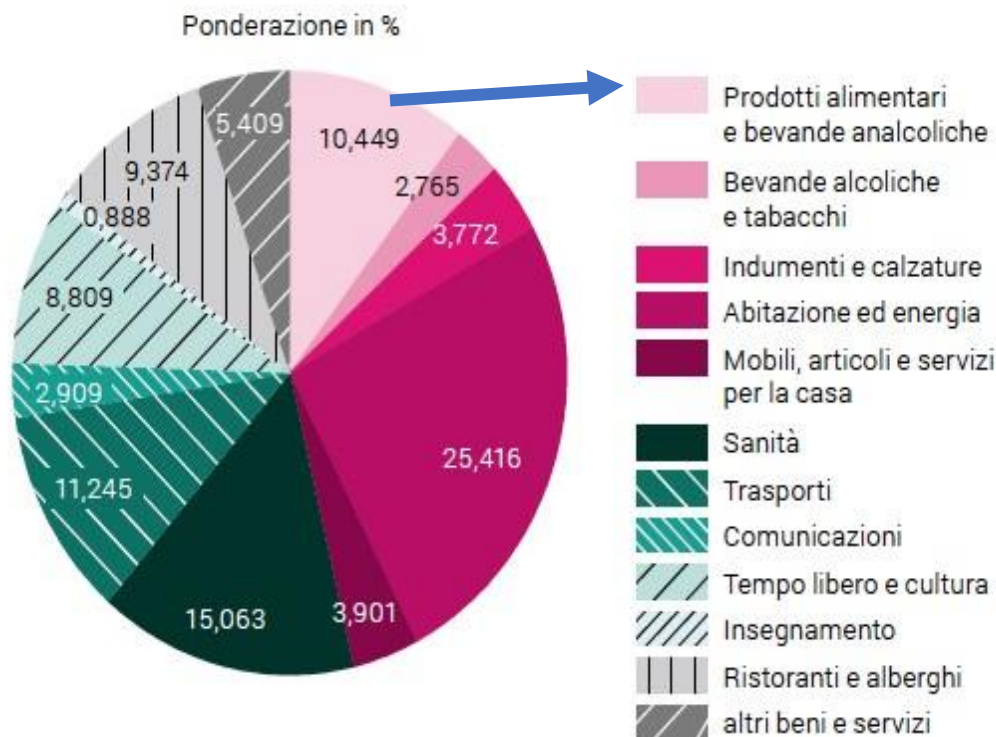
5. L’offerta turistica del Monte Generoso risulta molto apprezzata nonostante i prezzi elevati.

a) Indicare due caratteristiche della domanda in grado di spiegare tale successo. Motivare la risposta. (4 pti)

.....  
.....  
.....  
.....

b) Nel grafico sottostante viene rappresentata la struttura globale del paniere tipo per l’anno 2018.

## Struttura globale del paniere tipo 2018



Da "Prodotti alimentari e bevande analcoliche" proseguire in senso orario per le altre categorie.

Fonte: UST – Indice nazionale dei prezzi al consumo (IPC)

© UST 2018

- i. Indicare due tra le 12 categorie in cui è possibile inserire la spesa del consumatore che usufruisce dell'offerta del Monte Generoso.

(2 pts)

.....

.....

- ii. Spiegare cosa rappresentano le ponderazioni delle categorie di spesa individuate.

(4 pts)

.....

.....

.....

.....

- iii. Spiegare l'importanza delle ponderazioni per il calcolo del tasso d'inflazione.

(4 pti)

.....

.....

.....

.....

6. Fra le offerte turistiche proposte dal Monte Generoso, ve n'è una consistente in un pacchetto che comprende la risalita in treno a cremagliera ed un pranzo al ristorante. Il cliente che accetta quest'offerta conclude con la Ferrovia del Monte Generoso (FMG) un cosiddetto contratto misto, il cui contenuto è costituito di elementi di diversi tipi di contratto regolati dal CO.

Completare la seguente tabella, indicando tre diversi tipi di contratto che costituiscono il contratto misto concluso dal cliente con la FMG, descrivendone una fra le principali caratteristiche e motivando la risposta.

(9 pti)

Tipo di contratto (denominazione)	Caratteristica	Motivazione

7. Durante la chiusura invernale vengono ordinati due nuovi mobili da posizionare nella sala conferenze, fabbricati da un falegname del Mendrisiotto secondo precise indicazioni impartite dalla direzione. L'importo pattuito per questi mobili, fatti su misura, ammonta



complessivamente a CHF 10'000.-. Il costo, apparentemente elevato, si giustifica con l'importante investimento di tempo occorso per la loro realizzazione.

Indicare quale tipo di contratto è stato concluso tra le parti, motivando la risposta.

(3 pti)

.....

.....

.....

.....

8. Indicare quale tipo di contratto sarebbe stato concluso se il suo oggetto fosse stato costituito di mobili prodotti in serie dalla Rossi SA, nota ditta di arredamenti della Regione. Motivare la risposta dal profilo giuridico.

(2 pti)

.....

.....

.....

.....

9. La forte affluenza di turisti sul Monte Generoso potrebbe pregiudicare il raggiungimento dell'obiettivo *"Rispetto dell'ambiente ecologico"*. Individuare due possibili problemi e proporre le relative soluzioni.

(4 pti)

Problema	Soluzione

10. Il concetto di "rispetto" non coinvolge solo la sfera ecologica, ma si estende anche alla relazione che s'instaura tra l'azienda e i gruppi d'interesse (o *stakeholders*). Individuare due gruppi d'interesse e descrivere per ognuno una misura intrapresa dalla

FMG volta a proteggere questo valore.  
(3 pti)

Gruppo d'interesse	Descrizione

11. Una grande affluenza di turisti aumenta considerevolmente il rischio d'infortunio per chi, a piedi, percorre uno dei tanti sentieri che il Monte Generoso mette a disposizione degli escursionisti.  
Completare la seguente tabella indicando chi potrebbe essere reso giuridicamente responsabile del danno subito da un escursionista durante una passeggiata su uno di questi sentieri, motivare la risposta e indicare il corrispondente articolo di legge.  
(6 pti)

Responsabile del danno	Motivazione

Tipo di responsabilità	Motivazione

Articolo di legge	
-------------------	--

12. Durante un'escursione fuori dai sentieri, a causa del terreno reso scivoloso da un abbondante ed imprevisto acquazzone, un turista s'infortuna gravemente cadendo in una scarpata: nella fattispecie, qualcuno potrebbe essere reso giuridicamente responsabile del danno subito dal turista? Motivare la risposta.  
(2 pti)

.....  
.....  
.....

.....

**13.**La politica economica del Cantone viene divulgata con la collaborazione degli Enti regionali per lo sviluppo economico.

- a) Riflettendo sul ruolo e sull'importanza dello Stato a sostegno dell'attività turistica, indicare e descrivere due obiettivi economici raggiungibili attraverso il suo intervento. Giustificare la propria scelta.

(6 pts)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- b) Indicare e descrivere un altro ambito d'intervento da parte dello Stato direttamente o indirettamente collegato all'offerta turistica del Monte Generoso. Giustificare la propria scelta. (4 pts)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**14.**In generale le prospettive di crescita in termini di PIL per l'anno 2018 sono positive. La Segreteria di Stato dell'Economia (SECO) si aspetta una ripresa vigorosa della congiuntura svizzera, complice anche il rafforzamento dell'euro, le relazioni bilaterali e gli accordi di libero scambio.

L'Organizzazione turistica regionale Mendrisiotto e Basso Ceresio ha deciso di focalizzare la promozione del territorio e la sua offerta su alcuni mercati esteri: Germania, Italia e Cina. Sulla base di queste informazioni indicare due motivazioni, giustificandole, a supporto di tale scelta.

(6 pts)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- 15.** Le attività di marketing di Ticino Turismo sono supportate attraverso campagne pubblicitarie e la pubblicazione di contenuti su Facebook, Twitter e Instagram; inoltre il 40% delle visite avviene tramite dispositivi mobili come smartphone o tablet.

Indicare e descrivere due opportunità di sviluppo rese possibili dal processo di digitalizzazione. Giustificare la propria scelta.

(5 pts)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- 16.** Come spesso accade nel settore del turismo, anche l'offerta del Monte Generoso è legata alla stagionalità.

**a)** Spiegare una conseguenza che il lavoro stagionale può comportare sulla previdenza professionale (LPP).

(2 pts)

- .....  
.....  
.....  
.....
- b)** Spiegare quale problema può comportare l'attività stagionale a livello di liquidità aziendale.  
(2 pti)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**17.** Per contrastare i limiti dell'offerta stagionale, il Monte Generoso ha deciso di promuovere l'uso della sala conferenze, per cui si rende necessaria l'assunzione di un nuovo dipendente in qualità di responsabile eventi.

- a)** Indicare un adeguato canale di ricerca per la nuova assunzione.

(1 pto)

.....

- b)** Indicare quali tre requisiti dovrebbero essere contenuti nella domanda d'impiego per reperire una persona adatta a svolgere le mansioni richieste da questa nuova attività.

(3 pti)

.....  
.....  
.....

**18.** Su proposta del nuovo responsabile eventi, viene offerta la possibilità di riservare l'intera struttura o una parte di essa per celebrare feste, ricorrenze o altri avvenimenti.  
Una comitiva di turisti decide di riservare la sala per una precisa data, versando una caparra di CHF 1'000.-.

Che cosa rappresenta, dal profilo giuridico, la caparra? Qual è la sua utilità?

(3 pti)

.....

.....

.....

.....

.....

**19.** Qualora un'abbondante, imprevedibile ed eccezionale nevicata fuori stagione non consentisse al treno di raggiungere la vetta e non permettesse di conseguenza la celebrazione dell'evento, stabilire, in base agli art. 119 e 158 CO, se la caparra debba o meno essere restituita alla comitiva di turisti e motivare la risposta.

(5 pti)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**20.** Qualora l'impossibilità di celebrare l'evento in vetta dipendesse da un problema per cattiva manutenzione alla linea ferroviaria, come andrebbe valutata dal punto di vista giuridico la situazione e quali conseguenze vi sarebbero? Rispondere argomentando.

(3 pti)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**21.** Qual è la forma d'esecuzione adottata nei confronti di un cliente privato verso il quale la Ferrovia Monte Generoso ha promosso una procedura esecutiva? Motivare la risposta.

(2 pt)

\*\*\*\*\*      \*\*\*      \*\*\*\*\*

**Risultato**

<b>Materie</b>	<b>Punteggi</b>
Economia aziendale	..... / 30
Economia politica	..... / 35
Diritto	..... / 35
<b>Totale</b>	..... / 100

**Scala di valutazione**

<b>Punti</b>	<b>Nota</b>
100 – 95	6
94 – 85	5½
84 – 75	5
74 – 65	4½
64 – 55	4
54 – 45	3½
44 – 35	3
34 – 25	2½
24 – 15	2



14 – 5	1½
4 – 0	1