



Ministero dell'Istruzione

UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO

ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE "VIA DI SAPONARA 150"

DOCUMENTO DEL CONSIGLIO DI CLASSE

A.S. 2019/2020

Classe V sez. E

Indirizzo: **Servizi Commerciali con curvatura turistica**

Redatto in data: **30/05/2020**

INDICE DEL DOCUMENTO DEL CONSIGLIO DI CLASSE	
PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO	pag. 3
PRESENTAZIONE DELLA CLASSE (DOCENTI E ALUNNI)	pag. 5
PROFILO ATTESO IN USCITA (da PECUP di indirizzo)	pag. 7
PROFILO DELLA CLASSE	pag. 10
PERCORSI di CITTADINANZA E COSTITUZIONE	pag. 12
PERCORSI per le COMPETENZE TRASVERSALI e per l'ORIENTAMENTO	pag. 14
ATTIVITÀ di AMPLIAMENTO dell'OFFERTA FORMATIVA	pag. 21
ALLEGATO 1 – Relazione delle singole discipline e programmi svolti (nuclei fondanti e contenuti disciplinari)	pag. 22
ALLEGATO 2 – Griglie di valutazione: Didattica a Distanza, Colloquio orale, Colloquio orale per alunni con BES	pag. 56
ALLEGATO 3 – Prospetti PCTO	pag. 60
FIRME dei COMPONENTI del CONSIGLIO DI CLASSE	pag. 62

PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

L'Istituto di Istruzione Superiore "Via di Saponara, 150" è un **Istituto Statale** nato nel 2012 dalla fusione di due istituti già presenti nell'attuale X Municipio, **l'Istituto Professionale per i Servizi Commerciali "Giulio Verne"**, attivo sul territorio dal 1979, con sede in Via di Saponara 150 e con succursale (a partire dal 1990) in piazza Tarantelli (Eur Torrino) nel vicino IX municipio, e **l'Istituto Tecnico Commerciale Ferdinando Magellano** sito in via Andrea da Garesio, sempre nel X Municipio.

Dotato di ampie, moderne e sicure strutture edilizie, possiede attrezzature didattiche di ottimo livello: I laboratori (n.7 laboratori di informatica, aula 3.0, 3 laboratori mobili con tablet) e le aule speciali (aula magna, biblioteca multimediale, palestra) sono dotati di attrezzature tecnologicamente avanzate e in grado di preparare in modo ottimale al mondo del lavoro.

Il personale docente, amministrativo, tecnico ed ausiliario è abbastanza stabile e ciò assicura continuità nella didattica ed in tutte le attività proposte dalla scuola. Tutte le componenti dell'Istituto partecipano attivamente all'organizzazione della vita scolastica.

Nel corrente anno scolastico l'istituto ha potuto beneficiare della presenza di un organico dell'autonomia che ha reso ancora più completa la formazione degli allievi.

L'Ambito territoriale di riferimento è il X. Le tre sedi dell'istituto sono frequentate da alunni provenienti dalle seguenti zone del Comune di Roma:

Sede centrale: Acilia, San Giorgio, AXA, Casal Palocco, Dragona, Dragoncello, Infernetto, Ostia Antica, Ostia, Casal Bernocchi, Centro Giano.

Sede associata Via A. da Garesio: Dragona, Dragoncello, Acilia, Madonnetta, Casal Palocco, AXA, Infernetto.

(X Municipio del Comune di Roma - XXI Distretto Scolastico).

Succursale Piazza Tarantelli: Torrino, Tor di Valle, Mostacciano, Spinaceto, Tor de 'Cenci, Magliana San Paolo, Laurentina, Vitinia, Malafede-Quartiere Caltagirone.

(IX MUNICIPIO del Comune di ROMA - XX Distretto Scolastico)

Nel corrente anno scolastico sono attivi i seguenti corsi:

- il corso di istruzione professionale per i Servizi commerciali, ambito turistico;
- il corso di istruzione professionale per Servizi socio-sanitari;

- il biennio del corso di istruzione professionale per i Servizi commerciali percorso “Turismo accessibile e sostenibile” (in attuazione della Riforma dei professionali Decreto Legislativo 61/2017);
- il biennio del corso di istruzione professionale Servizi per la sanità e l’assistenza sociale (in attuazione della Riforma dei professionali Decreto Legislativo 61/2017);
- l’indirizzo di studio dell’Istruzione Tecnica - settore Economico - Amministrazione Finanza e Marketing – articolazione Sistemi Informativi Aziendali, articolazione Relazioni internazionali e Marketing.

I corsi relativi al vecchio ordinamento hanno durata quinquennale e sono articolati in:

- a) Primo Biennio;
- b) Secondo Biennio;
- c) Quinto Anno, al termine del quale gli studenti conseguiranno il Diploma.

I corsi relativi al nuovo ordinamento hanno durata quinquennale e sono articolati in:

- a) Biennio;
- b) Triennio al termine del quale gli studenti conseguiranno il Diploma.

OMISSIS

OMISSIS

PROFILO ATTESO IN USCITA (e PECUP DI INDIRIZZO)

Il Diplomato di istruzione professionale nell'indirizzo "Servizi commerciali" ha competenze professionali che gli consentono di supportare operativamente le aziende del settore sia nella gestione dei processi amministrativi e commerciali sia nell'attività di promozione delle vendite. In tali competenze rientrano anche quelle riguardanti la promozione dell'immagine aziendale attraverso l'utilizzo delle diverse tipologie di strumenti di comunicazione, compresi quelli pubblicitari. Si orienta nell'ambito socio-economico del proprio territorio e nella rete di interconnessioni che collega fenomeni e soggetti della propria regione con contesti nazionali ed internazionali. E' in grado di:

- *ricercare ed elaborare dati concernenti mercati nazionali e internazionali;*
- *contribuire alla realizzazione della gestione commerciale e degli adempimenti amministrativi ad essa connessi;*
- *contribuire alla realizzazione della gestione dell'area amministrativo-contabile;*
- *contribuire alla realizzazione di attività nell'area marketing;*
- *collaborare alla gestione degli adempimenti di natura civilistica e fiscale;*
- *utilizzare strumenti informatici e programmi applicativi di settore;*
- *organizzare eventi promozionali;*
- *utilizzare tecniche di relazione e comunicazione commerciale, secondo le esigenze del territorio e delle corrispondenti declinazioni;*
- *comunicare in almeno due lingue straniere con una corretta utilizzazione della terminologia di settore;*
- *collaborare alla gestione del sistema informativo aziendale.*

A conclusione del percorso quinquennale, il Diplomato consegue i risultati di apprendimento di seguito specificati in termini di competenze.

1. *Individuare le tendenze dei mercati locali, nazionali e internazionali.*
2. *Interagire nel sistema azienda e riconoscere i diversi modelli di strutture organizzative aziendali.*
3. *Svolgere attività connesse all'attuazione delle rilevazioni aziendali con l'utilizzo di strumenti tecnologici e software applicativi di settore.*

4. *Contribuire alla realizzazione dell'amministrazione delle risorse umane con riferimento alla gestione delle paghe, al trattamento di fine rapporto ed ai connessi adempimenti previsti dalla normativa vigente.*
5. *Interagire nell'area della logistica e della gestione del magazzino con particolare attenzione alla relativa contabilità.*
6. *Interagire nell'area della gestione commerciale per le attività relative al mercato e finalizzate al raggiungimento della customer satisfaction.*
7. *Partecipare ad attività dell'area marketing ed alla realizzazione di prodotti pubblicitari.*
8. *Realizzare attività tipiche del settore turistico e funzionali all'organizzazione di servizi per la valorizzazione del territorio e per la promozione di eventi.*
9. *Applicare gli strumenti dei sistemi aziendali di controllo di qualità e analizzare i risultati.*
10. *Interagire col sistema informativo aziendale anche attraverso l'uso di strumenti informatici e telematici.*

(DPR 87/2010 Allegato B4 Profilo Indirizzo "Servizi commerciali")

L'indirizzo "Servizi Commerciali" ha lo scopo di far acquisire allo studente, a conclusione del percorso quinquennale, competenze professionali che gli consentono di supportare operativamente le aziende del settore sia nella gestione dei processi amministrativi e commerciali, sia nell'attività di promozione delle vendite; in tali competenze rientrano anche quelle riguardanti la promozione dell'immagine aziendale attraverso l'utilizzo delle diverse tipologie di strumenti di comunicazione, compresi quelli grafici e pubblicitari. Le competenze sono declinate per consentire allo studente l'opportunità di operare con una visione organica e di sistema all'interno di un'azienda, affinando la professionalità di base con approfondimenti in uno dei tre ambiti di riferimento che caratterizzano l'indirizzo di studi.

L'identità dell'indirizzo tiene conto, inoltre, delle differenti connotazioni che assumono oggi i servizi commerciali, sia per le dimensioni e le tipologie delle strutture aziendali, sia per le diverse esigenze delle filiere di riferimento. L'indirizzo consente, poi, di sviluppare percorsi flessibili e favorire l'orientamento dei giovani rispetto alle personali vocazioni professionali.

Le competenze acquisite si riferiscono, pertanto, ad una base comune relativa al sistema aziendale e ad approfondimenti orientati a professionalità specifiche in uno dei tre ambiti di riferimento: servizi commerciali, servizi turistici, servizi della comunicazione. In questa ottica le discipline, sia dell'area di istruzione generale sia di indirizzo, possono assumere caratteristiche funzionali alle scelte dell'ambito di riferimento operate dalle singole istituzioni scolastiche che, inoltre, possono

utilizzare gli spazi di flessibilità previsti per adeguare l'offerta formativa alle esigenze del territorio sulla base delle esperienze maturate e delle risorse professionali disponibili.

Ambito Turistico

All'interno del profilo professionale di riferimento, tale ambito tende a sviluppare competenze che orientano lo studente nel settore del turismo per la valorizzazione del territorio. Il sistema turistico assume un crescente rilievo anche nella dimensione locale per la realizzazione di un vero e proprio sistema territoriale e rispondere efficacemente alle esigenze sempre più complesse della clientela, elaborando progetti e soluzioni personalizzati.

(Allegato al DM 5/2012 Linee Guida per il passaggio al nuovo ordinamento)

ORARIO SETTIMANALE DELLE ATTIVITÀ CURRICOLARI

DISCIPLINE	ORE PER CLASSE				
	1 ^a	2 ^a	3 ^a	4 ^a	5 ^a
AREAGENERALE					
Lingua e letteratura italiana	4	4	4	4	4
Lingua inglese	3	3	3	3	3
Storia, cittadinanza e costituzione	2	2	2	2	2
Matematica	4	4	3	3	3
Diritto ed economia	2	2	---	---	---
Scienze integrate (scienze della terra e biologia)	2	2	---	---	---
Scienze motorie e sportive	2	2	2	2	2
RC o Attività alternativa	1	1	1	1	1
AREA DI INDIRIZZO					
Scienze integrate (Fisica)	2	---	---	---	---
Scienze integrate (Chimica)	---	2	---	---	---
Informatica e laboratorio	2	2	---	---	---
Tecniche professionali dei servizi commerciali Laboratorio di Tecniche professionali dei servizi commerciali (2 ore in presenza)	5 (2)	5 (2)	8 (2)	8 (2)	8 (2)
Seconda lingua straniera	3	3	3	3	3
Diritto/Economia	---	---	4	4	4
Tecniche di comunicazione	---	---	2	2	2

PROFILO DELLA CLASSE

OMISSIS

OMISSIS

PERCORSI DI CITTADINANZA E COSTITUZIONE

Il Consiglio di Classe, in vista dell'Esame di Stato, ha proposto agli studenti la trattazione dei percorsi di Cittadinanza e Costituzione riassunti nelle seguenti tabelle.

PROGETTI	DATA
Manifestazione GLOBAL STRIKE FOR FUTURE in difesa del clima	27 settembre
Conferenza "Non c'è futuro senza memoria" con Lea Polgar (scampata alla deportazione degli ebrei)	10 ottobre
Spettacolo in Inglese "Dirty paki lingerie" sull'integrazione culturale politica e religiosa	15 novembre
Spettacolo teatrale "Il rumore del silenzio" sul tema della legalità	5 dicembre
Matinée "Green book" al fine di sensibilizzare gli studenti su problematiche sociali e civili di grande attualità	17 dicembre
Progetto Airc "Cancro io ti boccio" per una esperienza di volontariato e cittadinanza attiva	24 gennaio
Spettacolo teatrale "Il pigiama a righe" per la Giornata della memoria	27 gennaio
GSE (Gestore dei Servizi Energetici) incontra le scuole – Energie rinnovabili-sostenibilità e visita all'impianto fotovoltaico	30 gennaio
Progetto Cine Campus "I cento passi"	Febbraio
Giornata di premiazione del concorso "Cittadinanza e comunità" presso Aula del Palazzo dei Gruppi Parlamentari	13 Febbraio
Cerimonia per la Giornata della Memoria (omaggio a Piero Terracina)	20 febbraio (solo rappresentanti)

ARGOMENTI TRATTATI

Dallo Statuto Albertino alla Costituzione del 1948

Caratteristiche dell'attuale Costituzione

Principi fondamentali: democratico – personalista – di uguaglianza – lavorista – di decentramento amministrativo (art.1-2-3-4-5 Cost.)

Libertà civili: Libertà personale-di riunione-di associazione-di circolazione-di pensiero (artt.13-16-17-18-21)

Diritto all'istruzione (art.33 Cost.)

Retribuzione dei lavoratori (art.36 Costituzione)

Contratti collettivi nazionali (art.39)

Divisione dei poteri

Cenni alle funzioni del Parlamento e del Governo.

PERCORSI PER LE COMPETENZE TRASVERSALI E PER L'ORIENTAMENTO

Relazione sul percorso di Alternanza scuola-lavoro (PCTO) della classe VE

AA. SS. 2017-2018; 2018-2019; 2019-2020

L'attività di alternanza Scuola-lavoro rinominata dallo scorso anno "Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento" (PCTO), costituisce già da tempo uno degli assi portanti dell'offerta formativa di questo istituto. La legge 107/2015 (la Buona Scuola, artt. 33 - 43) ha posto l'obbligo, per gli istituti professionali e tecnici, di 400 ore di alternanza Scuola-lavoro nel secondo biennio e nell'ultimo anno del percorso scolastico, lasciando però la discrezionalità della distribuzione delle ore nel triennio agli istituti. La Legge di bilancio 2019 al comma 19 dell'art. 57 sostituisce l'alternanza scuola lavoro con i percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento per consentire a tutti gli studenti del secondo biennio e ultimo anno delle scuole secondarie di II grado di affrontare dei percorsi esperienziali legati al mondo del lavoro e di orientamento accademico-universitario. Questi percorsi devono essere attuati per una durata complessiva non inferiore a 180 ore nel triennio terminale del percorso di studi degli istituti Professionali; tale nuovo monte orario riguarda anche gli studenti delle quinte classi dell'anno scolastico 2019/2020 che avevano iniziato i percorsi di Alternanza Scuola Lavoro.

I progetti di PCTO proposti dalla scuola con percorsi formativi (esperienze dirette: stage - indirette: seminari, convegni e manifestazioni tenute da varie associazioni tramite incontri con formatori e professionisti del settore nell'istituto) hanno consentito lo sviluppo di competenze di indirizzo, favorendo la crescita di attitudini professionali specifiche.

Le attività proposte dalla scuola sono state scelte tra gli argomenti specifici delle materie di indirizzo per sviluppare una sinergia tra teoria e pratica al fine di trasformare le conoscenze in competenze in modo mirato ed efficace.

Le esperienze del PCTO hanno avuto luogo presso varie strutture qui di seguito riportate.

Elenco dei percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento effettuati per la classe 5E – Anno scolastico 2017/18

Progetto: "Le potenzialità ambientali, storiche e naturali del Litorale Romano"	A cura dell'Associazione no profit "Cyberia idee in rete". La finalità del progetto è di
--	--

	costruire le basi per promuovere il territorio del Litorale Romano nei confronti di potenziali turisti, provenienti da diversi ambiti regionali, nazionali e internazionali.
Manifestazione: “L’isola della sostenibilità”	Finalità: acquisire competenze in merito alle energie rinnovabili, al riciclo e al consumo responsabile.
Visita alla Tenuta di Castel Porziano.	Finalità: migliorare la conoscenza del territorio
Progetto Social Network	Progetti promossi dal Comune di Roma in ambito turistico.
Progetto “Percorso di diffusione della cultura della legalità fiscale”	In collaborazione con l’Agenzia delle Entrate – Direzione Provinciale II di Roma
Progetto: “Sport in Famiglia” – Federazione Italiana Motonautica	Collaborazione alla gestione di un evento presso il laghetto dell’EUR.
Progetto “Nonni su Internet”	Gli alunni hanno accolto, a scuola, persone della terza età appartenenti al territorio, hanno fatto loro da tutor spiegando come accedere alla rete e le principali funzioni per navigare, in sicurezza, sulla rete.
Progetto “Giovani Domani”	Laboratorio teatrale “La Macchia Gialla”
Progetto: “Alternanza WeCanJob”	Un percorso online, che ha aiutato lo studente a sviluppare capacità di orientamento, accompagnandolo in un percorso di formazione che gli ha consentito di guardare al mondo del lavoro da diversi punti di vista: scoperta degli aspetti essenziali che caratterizzano il mercato del lavoro, esplorazione di profili professionali e dei

	possibili sbocchi lavorativi per ciascuna professione; svolgimento di simulazioni e test finalizzati alla scoperta delle proprie aspirazioni professionali ed inclinazioni.
Stage presso strutture aziendali	Società di servizi, agenzie di viaggio, strutture ricettive, studi commercialisti

Elenco dei percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento effettuati per la classe 5E – Anno scolastico 2018/19

Progetto di educazione finanziaria: “Economic@mente – Metti in conto il tuo futuro”	Importanza del risparmio e della pianificazione finanziaria a cura dell’associazione ANASF, Associazione Nazionale Consulenti Finanziari.
Stage presso strutture aziendali	Società di servizi, agenzie di viaggio, strutture ricettive, studi commercialisti, aziende e/o enti pubblici.
Progetto “Allenarsi per il futuro” (Conferenza presso l’Aula Magna del Magellano)	Progetto contro la disoccupazione giovanile ideato da <i>Bosch Italia</i> in collaborazione con <i>Randstad</i> e altre imprese con l’obiettivo di orientare i giovani al loro futuro.
Progetto “Play the Job, il mercato del lavoro è “un gioco da ragazzi”	Il corso, promosso dalla società <i>Adecco</i> , della durata di quattro ore, ha avuto come fine quello di raccontare il mercato del lavoro attraverso la conoscenza delle organizzazioni complesse, gli ambiti professionali e la segmentazione per far acquisire, nei ragazzi, la consapevolezza sulle caratteristiche trasversali necessarie per ricoprire un ambito professionale. Lo strumento principale utilizzato per veicolare

	queste informazioni è stato il gioco.
Comitato di Quartiere Centro-Sud Acilia e Monti di San Paolo	Progetto per i Beni Culturali “Conosciamo un'antica città: Ficana”: primo modulo formativo
Comitato di Quartiere Centro-Sud Acilia e Monti di San Paolo	Progetto per i Beni Culturali “Conosciamo un'antica città: Ficana”: secondo modulo
Progetto “Le professioni del Turismo: guida turistica e accompagnatore turistico”	Obiettivo: far conoscere la ricchezza artistica del territorio di Roma e avvicinare i ragazzi alle professioni della guida turistica e dell’accompagnatore turistico anche attraverso la simulazione di giochi di ruoli.
Progetti di accoglienza turistica di Roma Capitale:	<i>Tourist Infopoint</i> : una studentessa della classe ha svolto l’esperienza in uno dei Punti di Informazione Turistica gestiti da <i>Zètema Cultura s.r.l.</i> eseguendo, in affiancamento, le seguenti attività: gestione della relazione con i turisti di varie nazionalità, conoscenza del materiale promozionale turistico di Roma, raccolta dei dati sui flussi turistici e sulle tipologie di richiesta dei visitatori presso i <i>Tourist Info Point</i> finalizzata alla programmazione turistica.
Progetto “Percorso di diffusione della cultura della legalità fiscale”	In collaborazione con l’Agenzia delle Entrate - Direzione Provinciale II di Roma

Elenco dei percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento effettuati per la classe 5E – Anno scolastico 2019/20

Manifestazione “Salone dello Studente di Roma 2019” presso l'area di Fiera Roma.	Il Salone dello Studente è la principale manifestazione di orientamento formativo e professionale rivolta agli Studenti delle
---	---

	ultime classi delle scuole superiori e a tutti i docenti interessati.
Manifestazione “A scuola di identità”	Evento promosso dall’Assessorato alla Politiche Sociali del Municipio X di Roma e dall’Ufficio Scolastico Regionale del Lazio. È un percorso in cui si allena la consapevolezza che il “perché” individuale aiuta a definire quello della collettività stimolando e aiutando in questo modo la crescita del territorio
Manifestazione “Recruiting day Melomerito”	<p>Manifestazione promossa da <i>Anpal Servizi Spa</i> in collaborazione con <i>Confcommercio Roma, Employerland</i> e con il patrocinio della Regione Lazio.</p> <p>A questo evento hanno partecipato diverse aziende di rilievo, illustrando la loro “Mission”, hanno effettuato colloqui di selezione per specifici profili coinvolgendo gli studenti presenti.</p>
Progetto “Orientamento in Uscita”	<p>Promosso dalla Tutor Anpal, Dott.ssa Cosima Delia.</p> <p>Il progetto, articolato in una serie di incontri, ha sviluppato le seguenti tematiche: le opportunità offerte oggi dal mondo del lavoro; come preparare un Curriculum Vitae e come affrontare un Colloquio di lavoro; opportunità offerte dai corsi Universitari e dagli ITS.</p>
Progetto: “Coca Cola HBC Italia”	<p>Corso on-line, organizzato in tre moduli:</p> <p>1) <i>E-learning life skills</i>, percorso focalizzato</p>

	<p>sulle <i>life skills</i> funzionali all'ingresso nel mondo delle professioni;</p> <p>2) video-lezione dal titolo: "Dalla scuola al mondo del lavoro". Sono stati affrontati temi di orientamento al lavoro e sulle competenze fondamentali da possedere per accedere al mercato del lavoro;</p> <p>3) lo <i>smartworking</i>.</p>
Progetto: "ENI: Percorso formativo in e-learning"	<p>Percorso formativo in e-learning composto da video lezioni che hanno affrontato differenti tematiche volte a far conoscere le dinamiche di una grande impresa come ENI, far acquisire familiarità con temi legati all'energia, favorire lo sviluppo di competenze trasversali. Un modulo è stato riservato al programma CLIL.</p>
Progetto: "Come affrontare un colloquio di lavoro".	<p>L'incontro tenuto dall'associazione no profit "C'è uno spazio per noi" ha avuto come intento quello di far comprendere, agli alunni e alunne, come relazionarsi con i futuri datori di lavoro e quali problemi si possono incontrare per farsi conoscere e farsi apprezzare nel mondo del lavoro.</p>
Progetto: "Museo Storico dell'Arma dei Carabinieri"	<p>Il Museo Storico dell'Arma dei Carabinieri ha offerto alla scuola una giornata culturale articolata in una visita al Museo (facoltativa), ripercorrendo gli ultimi due secoli della storia d'Italia parallelamente a quella dell'Arma ed una conferenza dal tema: "La lotta alla Mafia e al terrorismo".</p>
Progetto: "Scuola al lavoro: tutela della"	<p>Gli incontri sono stati tenuti dal Servizio</p>

salute e della sicurezza.”	Prevenzione e Sicurezza Ambientali di Lavoro, Asl Roma 3, per far conoscere la principale normativa vigente in materia di igiene e sicurezza negli ambiti di lavoro, le responsabilità, i diritti e i doveri in materia di sicurezza negli ambiti di lavoro e i più importanti fattori di rischio presenti negli ambienti lavorativi.
Stage presso strutture aziendali	Società di servizi, agenzie di viaggio, strutture ricettive, studi commercialisti, aziende e/o enti pubblici, per gli alunni che ne hanno fatto richiesta.

Gli obiettivi fondamentali perseguiti nei Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento possono essere così sintetizzati:

- conoscenza dell'ambiente di lavoro e delle sue regole con l'applicazione di un linguaggio di tipo professionale.
- sviluppo della capacità di adattamento e di apprendimento autonomo in situazioni nuove, incrementando l'autostima e la consapevolezza dei propri punti di forza e di debolezza.
- acquisizione e applicazione di nuove conoscenze e competenze nell'ambito del percorso scolastico.
- conoscenza del territorio e delle istituzioni in esso presenti.

Il monitoraggio dell'andamento dell'esperienze è stato effettuato attraverso affiancamento e contatti telefonici con gli studenti.

La collaborazione con i tutor aziendali è avvenuta tramite incontri *ad personam* e telefonici. Alla conclusione di ogni stage i tutor hanno fornito una scheda di valutazione per ogni allievo.

ATTIVITÀ DI AMPLIAMENTO DELL'OFFERTA FORMATIVA
Svolte nell'Anno Scolastico 2019/2020

Progetti e manifestazioni culturali	<ul style="list-style-type: none">– progetto sperimentale “6 in movimento” per la promozione del movimento fisico e dell'auto-sviluppo– partecipazione allo <i>Young International Forum</i>, Orientamento in uscita della Facoltà di Scienze Matematiche Fisiche e Naturali dell'Università La Sapienza di Roma
--	---

Altre attività extracurricolari ed integrative offerte dalla scuola nel corso dell'ultimo triennio

Ad integrazione e supporto delle attività curricolari della scuola, sono state attivate numerose iniziative quali:

- sportelli e altre attività per il recupero;
- visione di film e di rappresentazioni teatrali;
- visite museali ed itinerari artistici e culturali;
- organizzazione e partecipazione a conferenze, incontri, seminari;
- attività sportive e di tutela della salute;
- corsi di lingue straniere;
- “Giornata della Memoria”: spettacoli cinematografici ed iniziative
- orientamento post-diploma (per la scelta della facoltà universitaria e per l'inserimento nel mondo del lavoro);
- collaborazione con associazione donatori sangue;
- sportello d'Ascolto Istituto di Ortofonia;
- laboratori teatrali A.S. 2019/20 nell'ambito del Progetto “Giovani Domani” promosso dall'Istituto di Ortofonia.

ALLEGATO n. 1

**RELAZIONI DELLE SINGOLE DISCIPLINE E
PROGRAMMI SVOLTI
(NUCLEI FONDANTI E
CONTENUTI DISCIPLINARI)**

LINGUA E LETTERATURA ITALIANA

OMISSIS

PROGRAMMA SVOLTO

NUCLEI FONDANTI

- Il sistema letteratura: testi, autori, contenuti.
- Saper costruire quadri di civiltà in base ad indicatori di tipo letterario - storico, sociale, economico, tecnologico e scientifico.
- Conoscenza e produzione di diverse tipologie testuali.
- Analizzare e produrre testi di vario tipo in relazione ai differenti scopi comunicativi.
- Lingua.
- Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici.

CONTENUTI DISCIPLINARI

MODULO 1: EPOCHE STORICO-LETTERARIE

L'età del Positivismo

- Il quadro storico-sociale
- La Scapigliatura
- Il Verismo in Italia
- La poetica del Verismo

L'Età del Decadentismo

- Il quadro storico-sociale
- Il Simbolismo
- La cultura del Decadentismo
- Il Decadentismo in Italia

Il Novecento

- Il quadro storico-sociale
- Tendenze della Poesia europea tra le due guerre.

MODULO 2: RITRATTI D'AUTORE

G. Verga	La vita la formazione e le opere giovanili Dal Romanticismo al Verismo Il pensiero e la poetica
G. Pascoli	La vita e la formazione Il pensiero e la poetica Le opere
G. D'Annunzio	La vita Il pensiero e la poetica Le opere
I. Svevo	La vita La coscienza della crisi Le tecniche narrative L'opera

L. Pirandello La vita
 La poetica: il saggio “L’Umoreismo”
 Il Teatro
 Le opere

G. Ungaretti La vita
 L’esperienza della guerra
 La ricerca poetica successiva

BRANI ANTOLOGICI

G. Verga da “Novelle Rusticane”: “Libertà”.
 da “I Malavoglia”: “L’arrivo e l’addio di ‘Ntoni”.

G. Pascoli da “Myricae”: “Lavandare”, “X Agosto”, “Temporale”.

G. D’Annunzio da “Alcyone”: “La pioggia nel pineto”, “La sabbia del tempo”.
 da “Il Piacere”: “Il ritratto di un esteta”.

I. Svevo da “La coscienza di Zeno”: “Prefazione”, “L’ultima sigaretta”.

L. Pirandello da “Novelle per un anno”: “La patente”, “Il treno ha fischiato”.
 Da “Il fu Mattia Pascal”: “Cambio treno”.

G. Ungaretti da “L’Allegria”: “San Martino del Carso”, “Veglia”, “Sono una creatura” (*)

L’asterisco (*) contrassegna gli argomenti che alla data della pubblicazione del documento non sono stati ancora svolti.

STORIA

PROGRAMMA SVOLTO

NUCLEI FONDANTI

- La Storia nella dimensione Diacronica e Sincronica (Tempo, Spazio, Relazioni).
- Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali dell’ambiente naturale ed antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo.

- Valori di Civiltà.
- Agire in base ad un sistema di valori coerenti con i principi della Costituzione, a partire dai quali saper valutare fatti ed ispirare i propri comportamenti personali e sociali.
- Innovazioni scientifiche e tecnologiche.
- Correlare la conoscenza storica generale agli sviluppi delle scienze, delle tecnologie e delle tecniche.
- La Fonte storica: Leggere e interpretare le fonti storiche.

CONTENUTI DISCIPLINARI

L'Europa agli inizi del Novecento

L'Italia nell'Età giolittiana

La Prima guerra Mondiale

Lo scoppio del conflitto e il primo anno di guerra

Lo svolgimento del conflitto e la vittoria dell'Intesa

Il significato storico e le eredità della guerra

La Rivoluzione russa e la nascita dell'Unione Sovietica

L'economia negli anni venti

L' Età dei totalitarismi (*)

Il Fascismo

Il Nazismo

Lo Stalinismo (*)

La Seconda Guerra Mondiale ed il nuovo ordine internazionale (*)

L'Europa verso la guerra

La Seconda guerra mondiale

La guerra totale, la Shoah, la Resistenza

La guerra fredda

L'asterisco (*) contrassegna gli argomenti che alla data della pubblicazione del documento non sono stati ancora svolti.

Omissis

LINGUA INGLESE

OMISSIS

PROGRAMMA SVOLTO

NUCLEI FONDANTI

Realizzare attività in lingua inglese tipiche del settore turistico, funzionali all'organizzazione dei servizi per la valorizzazione del territorio e per la promozione di eventi.

CONTENUTI DISCIPLINARI

Libro di testo: MONTANARI D.-RIZZO A.R., *Travel and tourism*, Pearson Longman.

UNIT 1: PROFESSIONAL COMPETENCES and CITIZENSHIP

- Writing a Curriculum Vitae and job interview (pagg. 40-41)
- Writing a letter of Application (pagg. 42-43)
- Career Paths: The Travel Agent (pag. 44)
- The Tour Guide (pag. 156)
- WTO'S Global Code of Ethics (pag. 19)
- Be a Responsible and Safe Tourist (pag. 32)
- World Heritage and Conservation Agencies (materiale inviato attraverso la piattaforma *Teams*)
- UNESCO- the Emblem-Fai-Mission

UNIT 5: DESTINATIONS ITALY

Italy in a Nutshell (pagg.158-159) – di sola lettura pagg. 160-162-164-166

EXPLORING ROME

- The Eternal City (pagg .180- 181-182)
- What to see:
 - The Colosseum and the Roman Forum
 - The Pantheon

- Piazza Navona
 - The Trevi Fountain
 - The Spanish Steps
 - Saint Peter's
 - The Vatican Museum
- What to do
 - What to eat

EXPLORING FLORENCE

- The Open Air Museum
- Santa Maria del Fiore and the Baptistry
- Palazzo Vecchio

UNIT 7 DESTINATIONS: THE USA

- The USA in a Nutshell (pagg.246-247)
- The US political System (fotocopia)
- Exploring Florida (pag. 248)
- Exploring California (pag. 250)

BIG AMERICAN CITIES

Exploring New York

- The City of Superlatives pagg.264-265-266
- What to see
 - The Statue of Liberty
 - 9/11 Memorial museum
 - The Empire State Building
 - RockefellerCenter
 - Flatiron Building
 - Central Park
 - The Metropolitan Museum of Art
 - Neighborhoods
- What to do

MATEMATICA

OMISSIS

PROGRAMMA SVOLTO

NUCLEI FONDANTI

Individuare i concetti fondamentali, le strutture di base, i metodi e le procedure di risoluzione di problemi; riconoscere il valore dei procedimenti induttivi e la loro portata nella risoluzione dei problemi reali; interpretare le conoscenze acquisite come metodo, strumento e linguaggio per analizzare le situazioni problematiche del contesto in cui si opera; utilizzare il metodo deduttivo nei vari ambiti; usare metodi e procedure nella soluzione di situazioni problematiche, scegliendo in modo flessibile e personalizzato le strategie di approccio; saper elaborare informazioni.

Libro di testo: BERGAMINI M.—TRIFONE A.M.—BAROZZI G., *Matematica bianco*, vol. 4, Zanichelli; dispense elaborate dal docente

CONTENUTI DISCIPLINARI

- Richiami sul calcolo letterale, scomposizione di polinomi di secondo grado, risoluzione di equazioni e disequazioni di primo e secondo grado intere e fratte.
- Limiti: definizione e risoluzione; concetto di infinito. Forme indeterminate di particolari limiti: zero fratto zero, infinito fratto infinito.
- Derivate: definizione di derivata come coefficiente angolare. Principali regole di derivazione: monomi, polinomi e radicali. Derivate di somma, prodotto, quoziente di funzioni e funzione elevata all'ennesima potenza. Teorema di De l'Hopital.
- Studio di funzioni: polinomiali intere e fratte. Dominio, studio del segno, intersezioni con gli assi, asintoti (particolare attenzione agli asintoti verticali ed orizzontali), massimi e minimi, grafico della funzione.
- Ricerca operativa: le fasi della ricerca operativa, la formulazione del problema, la raccolta delle informazioni, la costruzione del modello matematico e la sua risoluzione analitica e grafica, il controllo del modello e delle soluzioni ottenute. I problemi di scelta nel caso continuo (retta), la scelta fra più alternative (funzioni lineari).

Omissis

OMISSIS

PROGRAMMA SVOLTO

NUCLEI FONDANTI E CONTENUTI DISCIPLINARI

Nucleo fondante: POTENZIAMENTO FISIOLOGICO

Esercitazioni a corpo libero e in circuito per il potenziamento muscolare ed organico.

Esercitazioni a corpo libero per lo sviluppo della mobilità e della scioltezza articolare.

Esercitazioni per lo sviluppo della rapidità e della velocità.

Nucleo fondante: RIELABORAZIONE DEGLI SCHEMI MOTORI E CONSOLIDAMENTO DEL CARATTERE

Agilità, equilibrio dinamico (uso della funicella)

Utilizzo dei giochi sportivi per l'affinamento della coordinazione dinamica generale. Utilizzo dei giochi sportivi per favorire il passaggio dalla produzione motoria di tipo convergente a quella di tipo divergente.

Guida alla fase di riscaldamento.

Compiti di arbitraggio, giuria e di organizzazione sportiva.

Nucleo fondante: CONOSCENZA E PRATICA DELL' ATTIVITA' SPORTIVA

Approfondimento tecnico, pratico e regolamento, dei seguenti giochi di squadra: Pallavolo, Schiaccia Cinque e Tennis Tavolo.

Nucleo fondante: EDUCAZIONE ALLA SALUTE

RCP (Rianimazione Cardio-Polmonare).

Doping

Droghe

La storia delle Olimpiadi

Le Terme

Omissis

INSEGNAMENTO DELLA RELIGIONE CATTOLICA

OMISSIS

PROGRAMMA SVOLTO

NUCLEI FONDANTI (Indicazioni Nazionali per l'IRC del 2012)

- Sviluppare un maturo senso critico e un personale progetto di vita, riflettendo sulla propria identità nel confronto con il messaggio cristiano, aperto all'esercizio della giustizia e della solidarietà in un contesto multiculturale;

- Cogliere la presenza e l'incidenza del cristianesimo nelle trasformazioni storiche prodotte dalla cultura del lavoro e della responsabilità;
- Utilizzare consapevolmente le fonti autentiche del cristianesimo, interpretandone correttamente i contenuti nel quadro di un confronto aperto al mondo del lavoro e della professionalità.

CONTENUTI DISCIPLINARI

Unità di Apprendimento: ACCOGLIENZA E SOLIDARIETÀ

La globalizzazione dell'indifferenza.

“Il buon samaritano” di Van Gogh: spiegazione e commento del dipinto.

Il problema del razzismo: stereotipi e pregiudizi.

Visione ed analisi del film *Gran Torino*: le problematiche di integrazione sociale e culturale tra gruppo etnici differenti.

La necessità e l'importanza del dialogo: l'accoglienza dello “straniero”

Unità di Apprendimento: LA DIGNITÀ DELLA PERSONA E I DIRITTI UMANI

La dignità della persona umana secondo la visione cristiana.

La *Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo* del 1948.

I diritti delle donne nella società contemporanea; la visione della donna nelle principali religioni mondiali: ebraismo, cristianesimo, islam e induismo.

La pena di morte: situazione nel mondo, opinioni a confronto, il valore rieducativo della pena.

I diritti dell'infanzia e lo sfruttamento del lavoro minorile (DAD).

Unità di Apprendimento: LA SHOAH E IL SILENZIO DI DIO (DAD)

La convivenza tra il bene e il male.

“La crocifissione bianca” di M. Chagall: spiegazione e commento del dipinto, le cause dell'antisemitismo nella storia.

La Chiesa e i regimi dittatoriali: i difficili rapporti con il nazismo.

La denuncia del male: l'opposizione al nazismo del movimento della Rosa Bianca.

Parlare di Dio dopo Auschwitz: la testimonianza di Elisa Springer.

Omissis

OMISSIS

OMISSIS

PROGRAMMA SVOLTO

NUCLEI FONDANTI

NB I nuclei fondanti che seguono sono frutto di una elaborazione personale della docente di Tecniche professionali della classe V E, redatti sulla base della propria esperienza personale. Non rappresentano quindi alcuna posizione ufficiale dell'Istituto o di altri soggetti istituzionali.

1. Analizzare e interpretare la realtà economico-aziendale e il contesto, anche attraverso l'esame di documenti, l'utilizzo di un linguaggio specifico e di metodi e tecniche specifici della disciplina.
2. Descrivere e rappresentare la realtà economico-aziendale e il contesto, utilizzando espressioni e descrizioni verbali, numeri e rappresentazioni grafiche, anche attraverso l'uso di un linguaggio specifico e di metodi e tecniche specifici della disciplina.
3. Effettuare collegamenti e individuare relazioni tra i diversi elementi delle realtà economico-aziendali, tra queste e il contesto e tra gli elementi del contesto stesso.
4. Effettuare ipotesi e prefigurare scenari futuri relativi alla realtà economico-aziendale e al contesto.
5. Risolvere problemi, effettuare scelte e mettere in atto comportamenti motivati in ambito economico- aziendale, tenendo conto del contesto.

CONTENUTI DISCIPLINARI

Parte generale

Conoscenze: Tipologie di imposte

Concetti di base relativi a: IVA, contributi sociali a carico del lavoratore dipendente, Irpef e relative aliquote - Cenni su detrazioni d'imposta e oneri deducibili.

Abilità: Applicare le principali imposte

Applicazione delle aliquote Irpef su diversi scaglioni di reddito - Scorporo dell'IVA dalla provvigione lorda nelle agenzie di viaggio e calcolo della provvigione netta.

Conoscenze: Strategie aziendali

Concetti di pianificazione pluriennale e di programmazione annuale – Le fasi della pianificazione che portano alla definizione della strategia - Strategie aziendali: strategie in rapporto alla concorrenza, strategie di marketing.

Abilità: Identificare la strategia di una azienda

Identificazione delle strategie di marketing aziendali/territoriali.

Conoscenze: Principi e strumenti per la costruzione di un business plan

Funzione interna ed esterna del business plan - Composizione del business plan: parte descrittiva e numerica - Il marketing plan quale elemento fondamentale del business plan - Analisi SWOT di un'azienda turistica – Piano degli investimenti e dei finanziamenti e piano economico.

Abilità: Riconoscere un Business plan riferito a semplici realtà imprenditoriali

Analisi di un business plan semplificato di un'impresa turistica (tour operator e azienda di ristorazione) e redazione del piano degli investimenti, del preventivo finanziario e del piano economico sulla base di dati predeterminati e di un modello predefinito.

Ambito di approfondimento: servizi del turismo

Conoscenze: Mercato turistico territoriale

L'offerta turistica – Le caratteristiche dell'offerta turistica – L'analisi dell'offerta turistica – L'analisi dei dati quantitativi: tasso di ricettività e densità ricettiva – La domanda turistica – Le caratteristiche della domanda turistica: elasticità e variabilità – L'analisi della domanda turistica: arrivi, presenze e permanenza media – Variazioni percentuali – La concorrenza – L'analisi della concorrenza – Quota potenziale di mercato, quota reale di mercato, quota di penetrazione sul mercato – Strategie di imitazione e differenziazione rispetto alla concorrenza – Concetto di trend – La valutazione dei punti di forza e di debolezza, delle opportunità e delle minacce (analisi SWOT) di un territorio.

Abilità: Individuare le tendenze del mercato turistico e il sistema di offerta del territorio italiano attraverso la ricerca delle fonti informative e l'applicazione delle tecniche di elaborazione delle informazioni

Analisi dell'offerta turistica di più territori tramite il calcolo del tasso di ricettività e di densità ricettiva e analisi di dati statistici (arrivi, presenze, permanenza media) e delle relative relazioni e variazioni nel tempo, ai fini della scelta del territorio nel quale avviare una nuova struttura ricettiva – Calcolo della quota potenziale di mercato, della quota reale di mercato e della quota di penetrazione sul mercato di diverse strutture ricettive in un caso dato, al fine di determinarne i livelli di performance - Analisi SWOT con esempi pratici relativi al territorio romano - Individuazione di alcune attrazioni turistiche delle seguenti aree: Roma, l'area del litorale romano, Napoli e dintorni – Analisi degli effetti dell'emergenza sanitaria Covid-19 sul settore turistico in Italia.

Laboratorio: Ricerca su Internet, selezione e organizzazione di informazioni su Roma e su Napoli, ai fini dell'elaborazione di un itinerario incoming e di un itinerario outgoing - Lavoro di ricerca e

presentazione in Power Point, in gruppi di due studenti ciascuno, sulle risorse turistiche del litorale romano. Ogni gruppo ha analizzato una delle seguenti risorse: Oasi di Porto, Pineta Monumentale di Fregene, Borgo di Ostia Antica e Castello di Giulio II, Oasi di Macchiagrande, Ecomuseo del Litorale Romano, Vasche di Maccarese, Pineta di Castelfusano e Secche di Tor Paterno, Dune di Castelporziano. Le risorse sono state individuate con riferimento alle loro caratteristiche di sostenibilità.

Conoscenze: Servizi turistici e ricettivi

Pacchetti e servizi outgoing e incoming - Creazione di un pacchetto turistico: l'ideazione, la stipula di contratti con i fornitori dei servizi (contratto isolato, di allotment, vuoto per pieno), la redazione dell'itinerario sintetico e analitico, l'analisi dei costi di produzione di un tour operator - La classificazione dei costi (con riferimento alle imprese turistiche): variabili, fissi e semivariabili (o semifissi) e loro rappresentazione grafica; costo unitario; costi diretti e indiretti (o speciali e comuni); base (o criterio) di riparto e coefficiente di riparto; imputazione dei costi indiretti su base unica e multipla - Configurazioni di costo: costo primo, costo complessivo e costo economico-tecnico - Il Break Even Point – Il diagramma di redditività - Calcolo della quantità di produzione/vendite (Q) o del prezzo di vendita (P) corrispondenti al break even point in un TO - La determinazione del prezzo di un pacchetto turistico tramite il calcolo del mark-up o ricarico sul costo primo, sul costo complessivo e sul costo economico-tecnico.

Abilità: Elaborare pacchetti turistici funzionali alle richieste di mercato

Elaborazione di pacchetti turistici: ricerca e selezione di attrattive turistiche di una determinata località (Roma, Napoli e dintorni) e redazione dell'itinerario sintetico o analitico per uno o più giorni con riferimento a uno specifico segmento obiettivo - Determinazione del costo di produzione e del prezzo di vendita di un servizio turistico: calcolo del coefficiente di riparto e ripartizione dei costi indiretti su base unica e multipla; calcolo del punto di equilibrio (quantità di vendite necessaria per conseguire il pareggio), con rappresentazione grafica sul diagramma di redditività; calcolo del mark-up sul costo primo o sul costo complessivo e determinazione del prezzo di vendita di un pacchetto turistico (quota individuale di partecipazione).

Laboratorio: Rappresentazione grafica del diagramma di redditività su foglio Excel.

Conoscenze: Tecniche di customer satisfaction e strategie comunicative – Strategie di marketing

Concetto di marketing - Il marketing nel settore turistico - La customer satisfaction - I bisogni e la soddisfazione dei turisti - Il marketing relazionale: fidelizzazione della clientela, customer care - Il

marketing nelle imprese e nelle organizzazioni prive di lucro (Pubblica amministrazione, aziende non profit) - Le risorse turistiche e le caratteristiche del prodotto turistico - Concetto di filiera turistica - Intervento dei soggetti pubblici nello sviluppo turistico del territorio - Marketing aziendale e marketing territoriale o della destinazione - Fase conoscitiva e fase decisionale - Il marketing strategico e operativo - La fase conoscitiva: analisi della situazione esterna e interna all'azienda, analisi SWOT, fonti informative interne ed esterne, ricerche a tavolino e sul campo - Il marketing strategico: la segmentazione della domanda e il targeting - Strategie di marketing indifferenziato, differenziato, concentrato e di nicchia - Il posizionamento - Il marketing operativo: le leve di marketing mix - Aspetti specifici del marketing della destinazione - Strategie e strumenti della comunicazione – Aspetti generali del piano di marketing.

Laboratorio: Posizionamento sui motori di ricerca. Siti di e-commerce. Social media marketing. Web marketing turistico. Sistema reputazionale. Booking online.

Abilità: Utilizzare tecniche e strategie di marketing delle imprese turistiche, con particolare attenzione alla customer care e alla customer satisfaction

Analisi di un questionario di gradimento elaborato da un hotel – Individuazione delle fonti informative interne ed esterne all'azienda - Esempificazione di fonte interna: il contratto di pacchetto turistico - Individuazione delle variabili utilizzate nella segmentazione del mercato turistico - Analisi del posizionamento di un'azienda - Analisi dei prodotti e delle politiche di prezzo delle aziende turistiche e individuazione delle loro attività di comunicazione e dei canali di distribuzione utilizzati – Sviluppo della propria capacità di orientarsi nella proposta di tecniche e strategie di marketing nel settore turistico – Capacità di effettuare un'analisi SWOT in un caso dato.

Laboratorio: Riconoscere i principali aspetti del web marketing e del web marketing turistico.

CONTENUTI DISCIPLINARI (OBIETTIVI MINIMI)

Parte generale

Conoscenze: Tipologie di imposte

Concetti di base relativi all'Iva: aliquote in vigore in Italia, aliquote Iva nel settore turistico – Concetto di Irpef.

Abilità: Applicare le principali imposte

Capacità di effettuare lo scorporo dell'IVA dalla provvigione lorda nelle agenzie di viaggio e calcolo della provvigione netta, con la guida dell'insegnante.

Conoscenze: Strategie aziendali

Concetti di pianificazione pluriennale e di programmazione annuale – Concetto di strategia aziendale.

Abilità: Identificare la strategia di una azienda

Identificazione dei concetti di pianificazione pluriennale e di strategia aziendale.

Conoscenze: Principi e strumenti per la costruzione di un business plan

Funzione e composizione del *business plan*.

Abilità: Riconoscere un Business plan riferito a semplici realtà imprenditoriali

Comprensione di un *business plan* semplificato di un'impresa turistica.

Ambito di approfondimento: servizi del turismo

Conoscenze: Mercato turistico territoriale

L'offerta turistica – L'analisi dell'offerta turistica – La domanda turistica – L'analisi della domanda turistica – La concorrenza – L'analisi della concorrenza – Strategie di imitazione e differenziazione rispetto alla concorrenza – Concetto di trend – La valutazione dei punti di forza e di debolezza, delle opportunità e delle minacce (analisi SWOT) di un territorio.

Abilità: Individuare le tendenze del mercato turistico e il sistema di offerta del territorio italiano attraverso la ricerca delle fonti informative e l'applicazione delle tecniche di elaborazione delle informazioni

Analisi dell'offerta turistica di più territori ai fini della scelta del territorio nel quale avviare una nuova struttura ricettiva - Analisi SWOT con esempi pratici relativi al territorio romano - Individuazione di alcune attrazioni turistiche delle seguenti aree: Roma, l'area del litorale romano, Napoli e dintorni – Comprensione degli effetti dell'emergenza sanitaria Covid-19 sul settore turistico in Italia.

Laboratorio: Ricerca su Internet, selezione e organizzazione di informazioni su Roma e su Napoli, ai fini dell'elaborazione di un itinerario *incoming* e di un itinerario *outgoing* - Lavoro di ricerca e presentazione in *Power Point*, in gruppi di due studenti ciascuno, sulle risorse turistiche del litorale romano. Ogni gruppo ha analizzato una delle seguenti risorse: Oasi di Porto, Pineta Monumentale di Fregene, Borgo di Ostia Antica e Castello di Giulio II, Oasi di Macchiagrande, Ecomuseo del

Litorale Romano, Vasche di Maccarese, Pineta di Castelfusano e Secche di Tor Paterno, Dune di Castelporziano.

Conoscenze: Servizi turistici e ricettivi

Pacchetti e servizi outgoing e incoming - Creazione di un pacchetto turistico: l'ideazione, la stipula di contratti con i fornitori dei servizi, la redazione dell'itinerario sintetico e analitico - La classificazione dei costi (con riferimento alle imprese turistiche): costi variabili e fissi e loro rappresentazione grafica; costi diretti e indiretti (o speciali e comuni) – Concetto di Break Even Point - La determinazione del prezzo di un pacchetto turistico tramite il calcolo del mark-up o ricarico sul totale dei costi diretti (costo primo).

Abilità: Elaborare pacchetti turistici funzionali alle richieste di mercato

Elaborazione di pacchetti turistici: ricerca e selezione di attrattive turistiche di una determinata località (Roma, Napoli e dintorni) e redazione dell'itinerario sintetico o analitico per uno o più giorni con riferimento a uno specifico segmento obiettivo – Capacità di riconoscere i costi diretti sostenuti da un *tour operator* per la produzione di un pacchetto turistico.

Conoscenze: Tecniche di customer satisfaction e strategie comunicative – Strategie di marketing

Concetto di marketing - Il marketing nel settore turistico - La customer satisfaction - I bisogni e la soddisfazione dei turisti - Il marketing relazionale: fidelizzazione della clientela, customer care - Le risorse turistiche - Fase conoscitiva e fase decisionale - Il marketing strategico e operativo - La fase conoscitiva: analisi della situazione esterna e interna all'azienda, analisi SWOT, fonti informative interne ed esterne, ricerche a tavolino e sul campo - Il marketing strategico: la segmentazione della domanda e il *targeting* - Il posizionamento - Il marketing operativo: le leve di marketing mix - Strategie e strumenti della comunicazione.

Laboratorio: Posizionamento sui motori di ricerca. Siti di e-commerce. Social media marketing. Web marketing turistico. Sistema reputazionale. Booking online.

Abilità: Utilizzare tecniche e strategie di marketing delle imprese turistiche, con particolare attenzione alla customer care e alla customer satisfaction

Analisi di un questionario di gradimento elaborato da un hotel – Individuazione delle fonti informative interne ed esterne all'azienda - Individuazione delle variabili utilizzate nella segmentazione del mercato turistico - Analisi del posizionamento di un'azienda -Analisi dei

prodotti e delle politiche di prezzo delle aziende turistiche e individuazione delle loro attività di comunicazione e dei canali di distribuzione utilizzati – Capacità di effettuare un’analisi SWOT in un caso dato.

Laboratorio: Riconoscere i principali aspetti del web marketing e del web marketing turistico.

Omissis

Omissis

LINGUA SPAGNOLA

OMISSIS

OMISSIS

PROGRAMMA SVOLTO

Libro di testo: PIEROZZI L., *Buen Viaje*. Curso de Español para el turismo, Editore Zanichelli.

Unidad 7: Atrápalo

- Viajes y actividades
- Diferentes tipos de paquetes

Unidad 8: Los derechos del viajero

- Hoja de reclamación
- Reseñas (como las de TripAdvisor)

Unidad 11: El candidato ideal

- Ofertas de empleo
- Candidarse a una oferta de trabajo
- Currículum vitae

- Carta de presentación

Sección C

- Geografía de España
- Historia de la península ibérica: desde los orígenes hasta el reinado de Felipe VI
- El Camino de Santiago
- La España del Norte: País Vasco – Asturias – Cantabrias – Galicia
- Los Sanfermines (el encierro en Pamplona)
- El Museo Guggenheim de Bilbao
- Andalucía: principales ciudades, la Alhambra de Granada, la mezquita de Córdoba
- Itinerario de Madrid: principales atracciones
- El Este: Cataluña y Barcelona
 - La Sagrada Familia
 - Temáticas sobre la ciudad de Barcelona (Montserrat, Salvador Dalí, Figueres, Crema catalana, Caganer, Joan Miró, La Mercé, Pan amb tomaquet, La fuente mágica, El acuario, El Born, Parc Güell, Día de Sant Jordi, El Camp Nou, Montjuïc, El MACBA)
- La ciudad de Valencia
- Geografía de Hispanoamérica
- Breves noticias sobre la historia del siglo XIX y XX en América de habla hispana
- El Chile en el siglo XX
 - Lectura: La dictadura de Francisco Franco y la de Augusto Pinochet
 - Luis Sepúlveda (Rasgos biográficos) y resumen de la novela Historia de *La gaviota y el gato que le enseñó a volar*.
- El Caribe (Cuba, entre historia y turismo)
- Artículo sobre las consecuencias del coronavirus en el turismo
- Itinerario de una ciudad mundial (cada uno elige su destino)
- Análisis de la canción Latinoamérica del grupo Calle 13

Elementos de gramática

- Verbos de cambio (Convertirse en, transformarse en, hacerse, llegar a ser, ponerse y hacerse)
- Futuro simple de Indicativo
- Condicional presente

- Complemento objeto directo e indirecto
- Subjuntivo presente: formación y uso
- Subjuntivo imperfecto: formación y uso
- Expresar dudas o probabilidad
- La voz pasiva

Omissis

DIRITTO/ECONOMIA

OMISSIS

PROGRAMMA SVOLTO

NUCLEI FONDANTI

Conoscenze	Abilità
Contratto: struttura, classificazioni, invalidità e scioglimento	Individuare tra le diverse forme contrattuali tipiche e atipiche quelle più appropriate alla soluzione dei casi. Analizzare situazioni contrattuali problematiche ed individuare possibili

	soluzioni
Il contratto di lavoro e la tutela dei lavoratori	Individuare i diritti predisposti dal legislatore a tutela del lavoratore
Il sistema di sicurezza sociale	Saper distinguere l'assistenza dalla previdenza
Saper distinguere l'assistenza dalla previdenza	Individuare il ruolo che lo Stato democratico assume in campo economico

CONTENUTI DISCIPLINARI – Argomenti trattati nel Primo Quadrimestre

Le obbligazioni contrattuali e da fatto illecito

- Definizione e classificazione (contratti tipici e atipici, consensuali e reali, ad effetti reali e ad effetti obbligatori, a titolo gratuito e a titolo oneroso)
- Elementi essenziali del contratto (conclusione dell'accordo, oggetto, causa, forma)
- Elementi accidentali del contratto
- Invalidità del contratto: nullità (cause e caratteristiche dell'azione), annullamento (cause e caratteristiche dell'azione)
- Lo scioglimento del contratto (recesso, rescissione e risoluzione)
- Responsabilità contrattuale ed extracontrattuale
- Il fatto illecito
- Responsabilità soggettiva (diretta ed indiretta)
- Responsabilità oggettiva

I contratti

- Compravendita
- Locazione
- Il contratto di locazione finanziaria o *leasing*
- Il contratto di lavoro subordinato
- Il contratto di lavoro subordinato a tempo determinato
- Il telelavoro e lo *smart working*

CONTENUTI DISCIPLINARI – Argomenti trattati nella DaD

Lo Stato sociale

- Caratteristiche dello Stato democratico

- Stato sociale o welfare State
- L'intervento dello Stato italiano nell'economia dal secondo dopoguerra ad oggi
- Il debito pubblico
- La privatizzazione
- Diritto alla salute
- La sanità pubblica

Il sistema di sicurezza sociale

- Previdenza ed assistenza
- Il sistema previdenziale: sistema pensionistico, pensione di vecchiaia e pensione anticipata, pensione ai superstiti
- Gli ammortizzatori sociali
- Nuova assicurazione sociale per l'impiego (NASPI)
- Assegno di disoccupazione (ASDI)
- Assegno di ricollocazione
- Cassa integrazione e guadagni (ordinaria, straordinaria e in deroga)

Omissis

OMISSIS

PROGRAMMA SVOLTO

NUCLEI FONDANTI E CONTENUTI DISCIPLINARI

Competenze relazionali e tecniche di comunicazione individuale

- Le competenze relazionali
- Le Life Skills
- L'intelligenza emotiva
- L'empatia
- L'assertività
- Atteggiamenti interiori e comunicazioni
- La considerazione di sé e degli altri e la qualità della relazione
- Lo stile passivo: la fuga
- Lo stile aggressivo: l'autoritarismo
- Lo stile manipolatorio: la maschera

- Lo stile assertivo
- Il mio stile comunicativo abituale
- I valori e le credenze
- Paure, pregiudizi e preconcetti
- Le norme sociali e le regole relazionali

Dinamiche sociali e tecniche di comunicazione di gruppo

- Il team work
- L'efficacia di un team
- Le tappe evolutive di un team
- Il lavoro di squadra e l'intelligenza collettiva
- La memoria transattiva del gruppo
- Gli obiettivi del gruppo e la natura del compito
- La natura delle interazioni e della comunicazione nel gruppo
- Comunicazione e abilità sociali come elementi di qualità strategici nel settore commerciale
- Le abilità sociali nel punto vendita
- Come relazionarsi sul lavoro con persone difficili
- Le teorie della leadership e il rinforzo positivo
- *Customer satisfaction* e qualità totale
- Il *burnout* e il mobbing

Le comunicazioni aziendali

- Le comunicazioni interne all'azienda
- Le comunicazioni interne
- Gli strumenti di comunicazione interna
- Le riunioni di lavoro
- Le Public Relations
- Finalità e strumenti delle Public Relations
- L'immagine aziendale
- Il brand
- Il brand del territorio
- Il linguaggio del marketing
- Il web marketing

- L'e-commerce
- Il mercato come conversazione

UDA La pianificazione di una campagna pubblicitaria

- Le campagne pubblicitarie
- Le tipologie di prodotti pubblicitari
- La pianificazione attraverso i social media
- Il sito web aziendale
- La comunicazione efficace nei siti web
- L'agenzia pubblicitaria

Lecture di approfondimento

Capitoli di libro:

- “Da internet alla convergenza multimediale nei tempi della globalizzazione” in CIUFFOLETTI Z.-TABASSO E., *Breve Storia della Comunicazione Sociale*, 2018, Carocci.
- “Comunicazione Aziendale e Marketing” in GENSINI S., *Manuale della Comunicazione*, 2008, Carocci.

Omissis

ALLEGATO n. 2

GRIGLIE DI VALUTAZIONE

A. DIDATTICA A DISTANZA

B. PROVA ORALE

C. PROVA ORALE PER ALUNNI BES

3.A – GRIGLIA DI RILEVAZIONE/OSSERVAZIONE PER LE COMPETENZE DELLE ATTIVITÀ di DaD

COMPETENZE delle ATTIVITÀ di DaD		1	2	3	4	5	6	Media per descrittore
Classe	legenda 0 = non rilevati per assenza 1 = non adeguati 2 = adeguati 3 = intermedi 4 = avanzati	Studente 1 (nome e cognome)	Studente 2 (nome e cognome)	Studente 3 (nome e cognome)	Studente 4 (nome e cognome)	Studente 5 (nome e cognome)	...	
METODO ED ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO	Interesse alle video-conferenze ecc. e alle attività assegnate	1						1,00
	Coerenza e puntualità nella consegna dei materiali o dei lavori assegnati	1						1,00
	Disponibilità: collaborazione alle attività proposte assegnate individualmente o a gruppi	1						1,00
COMUNICAZIONE NELLE ATTIVITÀ	Interagisce o interviene rispettando il contesto	2						2,00
	Si esprime in modo chiaro, logico e lineare	2						2,00
	Argomenta e motiva le proprie idee / opinioni	3						3,00
ALTRE COMPETENZE RILEVABILI	Sa utilizzare i dati , sa selezionare e gestire le fonti	3						3,00
	Dimostra competenze logico-deduttive	3						3,00
	Dimostra competenze linguistiche anche nelle produzioni scritte	2						2,00
	Dimostra competenze di sintesi	1						1,00
	Dimostra competenze digitali nelle attività connesse alla DaD	1						1,00
	Contribuisce in modo originale e personale alle attività proposte	2						2,00
MEDIA	descrittori per alunno	1,83	##	##	##	##	##	
	descrittori espressa in decimale	5,7	##	##	##	##	##	
COMPORAMENTO	Partecipazione, disponibilità e rispetto netiquette (vedere legenda sottostante)	7	8	8	9			

VOTO	PARAMETRI
10	Partecipazione costruttiva, frequenza assidua alle attività di DaD, rispetto scrupoloso della netiquette
9	Partecipazione costruttiva, frequenza regolare alle attività di DaD, rispetto scrupoloso della netiquette
8	Partecipazione sufficiente, frequenza regolare alle attività di DaD, rispetto della netiquette
7	Partecipazione non sempre sufficiente, frequenza abbastanza regolare alle attività di DaD
6	Partecipazione passiva e poco interesse, frequenza discontinua alle attività di DaD, sporadiche inadempienze alla netiquette
5	Mancanza di interesse, frequenza sporadica e di disturbo alle attività di DaD, frequenti inadempienze alla netiquette
4	Mancanza di interesse, frequenza nulla o quasi nulla, disturbo alle attività di DaD, continue e gravi inadempienze alla netiquette

3.B – GRIGLIA DI VALUTAZIONE DELLA PROVA ORALE

La Commissione assegna fino ad un massimo di quaranta punti, tenendo a riferimento indicatori, livelli, descrittori e punteggi di seguito indicati.

Indicatori	Livelli	Descrittori	Punti	Punteggio
Acquisizione dei contenuti e dei metodi delle diverse discipline del curriculum, con particolare riferimento a quelle d'indirizzo	I	Non ha acquisito i contenuti e i metodi delle diverse discipline, o li ha acquisiti in modo estremamente frammentario e lacunoso.	1-2	
	II	Ha acquisito i contenuti e i metodi delle diverse discipline in modo parziale e incompleto, utilizzandoli in modo non sempre appropriato.	3-5	
	III	Ha acquisito i contenuti e utilizza i metodi delle diverse discipline in modo corretto e appropriato.	6-7	
	IV	Ha acquisito i contenuti delle diverse discipline in maniera completa e utilizza in modo consapevole i loro metodi.	8-9	
	V	Ha acquisito i contenuti delle diverse discipline in maniera completa e approfondita e utilizza con piena padronanza i loro metodi.	10	
Capacità di utilizzare le conoscenze acquisite e di collegarle tra loro	I	Non è in grado di utilizzare e collegare le conoscenze acquisite o lo fa in modo del tutto inadeguato	1-2	
	II	È in grado di utilizzare e collegare le conoscenze acquisite con difficoltà e in modo stentato	3-5	
	III	È in grado di utilizzare correttamente le conoscenze acquisite, istituendo adeguati collegamenti tra le discipline	6-7	
	IV	È in grado di utilizzare le conoscenze acquisite collegandole in una trattazione pluridisciplinare articolata	8-9	
	V	È in grado di utilizzare le conoscenze acquisite collegandole in una trattazione pluridisciplinare ampia e approfondita	10	
Capacità di argomentare in maniera critica e personale, rielaborando i contenuti acquisiti	I	Non è in grado di argomentare in maniera critica e personale, o argomenta in modo superficiale e disorganico	1-2	
	II	È in grado di formulare argomentazioni critiche e personali solo a tratti e solo in relazione a specifici argomenti	3-5	
	III	È in grado di formulare semplici argomentazioni critiche e personali, con una corretta rielaborazione dei contenuti acquisiti	6-7	
	IV	È in grado di formulare articolate argomentazioni critiche e personali, rielaborando efficacemente i contenuti acquisiti	8-9	
	V	È in grado di formulare ampie e articolate argomentazioni critiche e personali, rielaborando con originalità i contenuti acquisiti	10	
Ricchezza e padronanza lessicale e semantica, con specifico riferimento al linguaggio tecnico e/o di settore, anche in lingua straniera	I	Si esprime in modo scorretto o stentato, utilizzando un lessico inadeguato	1	
	II	Si esprime in modo non sempre corretto, utilizzando un lessico, anche di settore, parzialmente adeguato	2	
	III	Si esprime in modo corretto utilizzando un lessico adeguato, anche in riferimento al linguaggio tecnico e/o di settore	3	
	IV	Si esprime in modo preciso e accurato utilizzando un lessico, anche tecnico e settoriale, vario e articolato	4	
	V	Si esprime con ricchezza e piena padronanza lessicale e semantica, anche in riferimento al linguaggio tecnico e/o di settore	5	
Capacità di analisi e comprensione della realtà in chiave di cittadinanza attiva a partire dalla riflessione sulle esperienze personali	I	Non è in grado di analizzare e comprendere la realtà a partire dalla riflessione sulle proprie esperienze, o lo fa in modo inadeguato	1	
	II	È in grado di analizzare e comprendere la realtà a partire dalla riflessione sulle proprie esperienze con difficoltà e solo se guidato	2	
	III	È in grado di compiere un'analisi adeguata della realtà sulla base di una corretta riflessione sulle proprie esperienze personali	3	
	IV	È in grado di compiere un'analisi precisa della realtà sulla base di una attenta riflessione sulle proprie esperienze personali	4	
	V	È in grado di compiere un'analisi approfondita della realtà sulla base di una riflessione critica e consapevole sulle proprie esperienze personali	5	
Punteggio totale della prova				

OMISSIS

ALLEGATO n. 3

PROSPETTI PCTO

OMISSIS

OMISSIS