

**DIPARTIMENTO DI ECONOMIA AZIENDALE**

a.s 2019/2020

classe **Quarta** indirizzo **Tecnico dei servizi commerciali**

**MATERIA/E: TECNICHE PROFESSIONALI DEI SERVIZI COMMERCIALI**

**DAL PROFILO IN USCITA ALLE COMPETENZE ATTESE NEL QUINTO ANNO**

<b>Risultati di apprendimento tratti dal PECUP</b>	<b>Conoscenze</b>	<b>Competenze individuate nel profilo specifico d'indirizzo</b>	<b>Abilità</b>	<b>Competenze da acquisire mediante le attività di alternanza scuola/lavoro</b>	<b>Progetti previsti</b>
<p>Individuare le tendenze dei mercati locali, nazionali e internazionali.</p> <p>Interagire nel sistema azienda e riconoscere i diversi modelli di strutture organizzative aziendali.</p> <p>Svolgere attività connesse all'attuazione delle rilevazioni aziendali con l'utilizzo di strumenti tecnologici e software applicativi di settore.</p> <p>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.</p> <p>Interagire nell'area della logistica e della gestione del magazzino con particolare</p>	<p>Forme giuridiche delle imprese e concetto economico-giuridico di imprenditore.</p> <p>Fabbisogno finanziario e fonti di finanziamento aziendale. Gestione economica e patrimoniale.</p> <p>Operazioni di costituzione e gestione dell'impresa</p> <p>Organizzazione e funzioni del sistema informativo aziendale. Tecniche di gestione degli acquisti, vendite e scorte di magazzino.</p> <p>Sistema informativo aziendale.</p> <p>Comunicazione in azienda: aspetti interni ed esterni.</p> <p>Strategie di marketing. Sistema della qualità.</p> <p>Software specifico di settore. Lessico di settore in lingua inglese.</p> <p>Ambiti di approfondimento</p>	<p>Vedi risultati di apprendimento tratti dal PECUP</p>	<p>Individuare le forme giuridiche aziendali funzionali all'idea imprenditoriale.</p> <p>Individuare le fonti di finanziamento adeguate alle esigenze aziendali.</p> <p>Individuare gli elementi che costituiscono il patrimonio d'impresa.</p> <p>Individuare gli elementi che concorrono alla definizione del risultato economico d'impresa.</p> <p>Contribuire alla realizzazione delle attività funzionali alle diverse fasi della vita aziendale.</p> <p>Operare nel sistema informativo aziendale.</p> <p>Individuare gli effetti delle strategie di marketing sul mercato.</p> <p>Individuare le attività connesse al processi di acquisto, vendita e logistica.</p> <p>Individuare le specificità dell'e-commerce. Utilizzare le tecniche di comunicazione aziendale.</p>	<p>Gestire le attività inerenti al proprio profilo professionale.</p> <p>Abituarsi a diventare flessibili nell'affrontare i problemi ed essere disponibili al cambiamento.</p> <p>Imparare a relazionarsi con i propri interlocutori in modo corretto anche lavorando in team</p> <p>Aver coscienza dei propri diritti e doveri alla sicurezza nel proprio ambito di lavoro.</p>	<p>Attività previste dalla programmazione del Consiglio di Classe.</p> <p>Stage estivo formativo</p>

<p>attenzione alla relativa contabilità. Interagire nell'area della gestione commerciale per le attività relative al mercato e finalizzate al raggiungimento della customer satisfaction. Partecipare ad attività dell'area marketing ed alla realizzazione di prodotti pubblicitari. Applicare gli strumenti dei sistemi aziendali di controllo di qualità e analizzare i risultati. Interagire col sistema informativo aziendale anche attraverso l'uso di strumenti informatici e telematici utilizzare i principali concetti relativi all'economia e all'organizzazione dei processi produttivi e dei servizi. Applicare le metodologie e le tecniche della gestione per progetti redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali. Analizzare il valore, i limiti e i rischi delle varie soluzioni tecniche per la vita sociale e culturale con particolare attenzione alla sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del</p>	<p>Servizi Commerciali Patrimonio d'azienda. Reddito d'esercizio. Strategie e tecniche di marketing. Commercializzazione e distribuzione dei beni e dei servizi prodotti. Contabilità generale. Contabilità del personale. Normative nazionali e comunitarie di settore relative alla sicurezza e alla tutela ambientale.</p>		<p>Applicare le procedure della customer satisfaction. Applicare le norme e le procedure ISO di riferimento. Utilizzare software specifico di settore. Utilizzare il lessico di settore in lingua inglese. Ambiti di approfondimento Servizi Commerciali: Classificare gli elementi del patrimonio. Individuare le relazioni tra attività, passività e patrimonio netto. Applicare i principi della valutazione anche ai fini fiscali e redigere la documentazione di riferimento. Analizzare contabilmente le operazioni aziendali e rilevarle nei sottosistemi contabili . Analizzare i costi significativi relativi a tipologie di imprese opportunamente individuate. Calcolare il risultato economico d'esercizio di una impresa. Utilizzare le leve di marketing. Determinare il prezzo di acquisto dei prodotti/servizi. Elaborare i documenti amministrativi e contabili connessi all'attività di acquisto, vendita e logistica. Elaborare i documenti amministrativi e contabili riferiti alla gestione del personale. Elaborare i documenti relativi ai rapporti con l'amministrazione finanziaria, gli istituti previdenziali e</p>		
--	---	--	--	--	--

territorio. La didattica laboratoriale favorisce lo sviluppo delle competenze nell'intero percorso formativo.			assistenziali. Applicare la normativa per la sicurezza in relazione al contesto operativo.		
---	--	--	---	--	--

**RISPETTO ALL'EDUCAZIONE TRASVERSALE ALLA SICUREZZA, IL CONTRIBUTO DELLA DISCIPLINA SI ATTESTERA' SULLE SEGUENTI SCELTE (DI CONTENUTO E METODOLOGICHE):**

Competenze relative all'educazione alla sicurezza	Abilità	Conoscenze	Compito finale/lavoro proposto agli alunni/prodotto finale
1. Aver coscienza dei propri diritti e doveri alla sicurezza nel proprio ambito di lavoro e di studio. 2. Saper individuare i limiti e i rischi delle varie soluzioni tecniche per la vita sociale e culturale con particolare attenzione alla sicurezza nei luoghi di vita (l'aula e in senso più ampio la scuola) e di lavoro 3. Saper applicare le norme attinenti la conduzione, la salute e la sicurezza nel luogo di lavoro	Identifica diritti e doveri in merito alla sicurezza nel proprio ambito di lavoro e di studio. Identifica limiti e rischi delle varie soluzioni tecniche per la sicurezza nei luoghi di vita (l'aula e in senso più ampio la scuola) e di lavoro 3. Individua le norme attinenti la salute e la sicurezza nel luogo di lavoro	Contenuti base della normativa in oggetto	Tecniche professionali dei servizi commerciali per lo studio delle linee generali della normativa sulla sicurezza.

**LA PROGETTAZIONE DISCIPLINARE**

- X E' ARTICOLATA PER MODULI ed unità didattiche**  
 **NON E' ARTICOLATA PER MODULI**

**ATTIVITA' DIDATTICA**

Pogramma

Data l'essenzialità del programma del quarto anno tutti i contenuti proposti sono ad un livello base, pertanto non è possibile distinguere a livello teorico il livello base da un livello avanzato. Nelle applicazioni pratiche è possibile relegare il livello base ad esercizi dal contenuto più semplificato e che non richiedano l'applicazione contemporanea di più concetti.

MODULO: L'organizzazione del sistema impresa	
	L'impresa valore
	L'organizzazione dell'impresa
MODULO 2: Le fonti di finanziamento dell'impresa	La struttura finanziaria dell'impresa
	I finanziamenti di capitale proprio
	I finanziamenti di capitale di debito
MODULO 3: Gli acquisti, la logistica, la produzione e le vendite	Gli acquisti
	La logistica e il magazzino
	La gestione e il controllo della produzione
	La rilevazione contabile delle vendite
	La rilevazione contabile delle vendite
MODULO 4: La comunicazione e il marketing	La comunicazione d'impresa
	Il marketing

- Libro di testo: P. Bertoglio, S. Rascioni, NUOVO- tecniche professionali dei servizi commerciali – Tramontana.
- Materiale raccolto dagli studenti nelle strutture turistiche.
- Articoli di giornali e riviste.

### **METODOLOGIE**

- X Comunicazione chiara e sistematica degli obiettivi
- X Lezione frontale
- X Lezione frontale dialogata
- X Gruppi di lavoro
- X Simulazioni
- X Cooperative learning
- X Laboratori (compresenza Laboratorio di informatica)
- X Problem solving

Altro.....

### **STRUMENTI**

- X Manuali
- Dizionari (al bisogno)
- X Sussidi audiovisivi
- X Materiale di supporto
- Biblioteca scolastica

Altro.....

### **QUANTITA' E QUALITA' DELLE VERIFICHE**

scritte: (almeno 3 per quadrimestre)

orali: (almeno 2 per quadrimestre)

## TIPOLOGIE DI VERIFICA

- X Verifiche formative
  - X Verifiche sommative
  
  - Conversazioni
  - X Prove testuali ( temi- testi di differente genere)
  
  - X Prove pratiche
  - X Interrogazioni orali
  - X Interrogazioni scritte:
    - X Questionari a risposta chiusa
    - X Questionari a risposta aperta
    - X Questionari a completamento
    - X Prove che comportano soluzioni di problemi
  
  - X Brevi relazioni
  - Costruzione carte (es. geografiche) e/o mappe (di sintesi, ecc.)
  - X Schemi logici e cronologici
  - Grafici
  - X Tabelle
  - X Esercizi di lettura documenti
  - X Esercizi di comprensione documenti
  - X Esercizi di applicazione regole
- Altro
- 

## CRITERI DI VALUTAZIONE

La valutazione riguarda sia l'ambito cognitivo che quello non cognitivo.

### AMBITO COGNITIVO

- X Conoscenza (acquisizione consapevole e organizzata di nozioni, termini, concetti, regole, procedure, metodi, tecniche applicative)
- X Competenza (utilizzo consapevole delle conoscenze per eseguire compiti e/o risolvere problemi in un contesto reale o verosimile)
- X Capacità /Abilità (rielaborazione critica e personale delle conoscenze al fine di:
  - Esprimere valutazioni motivate
  - Compiere analisi in modo autonomo
  - Affrontare positivamente situazioni nuove

### AMBITO NON COGNITIVO

- X Il comportamento (rispetto delle regole della civile convivenza e delle norme scolastiche) ed insieme l'interiorizzazione dell'insegnamento di Cittadinanza e Costituzione
- X La partecipazione (disponibilità a collaborare costruttivamente con i docenti nell'attività didattica)
- X L'impegno (lavoro svolto dallo studente in relazione alle sue possibilità)

La valutazione periodica del profitto si fonda sul conseguimento sia degli obiettivi cognitivi sia di quelli non cognitivi ed anche sulla verifica delle competenze gradualmente acquisite.

Il profitto viene valutato, tenendo conto anche della progressione rispetto ai livelli di partenza, con voti che vanno da uno a dieci.

### INDICATORI E CRITERI DI MISURAZIONE

livello	voto	DESCRIZIONE
F	1	Rifiuto totale della materia e del dialogo con il docente; mancanza del minimo materiale scolastico, non svolgimento di compiti a casa e a scuola
	2	Parziale disponibilità al dialogo ma rifiuto dell'impegno e totale mancanza di conoscenze, utilizzo del materiale scolastico in modo saltuario e disordinato
E	3	Conoscenze quasi nulle, gravi errori concettuali, poco impegno e scarsa autonomia nello studio, esposizione molto scorretta, utilizzo del materiale scolastico in modo saltuario ma viene portato con regolarità, scarso svolgimento di compiti in classe e nullo a casa.
	4	Conoscenze lacunose e incapacità di organizzarle, scarsa autonomia nello studio, impegno saltuario, esposizione scorretta, presenza e utilizzo del materiale scolastico in classe, saltuario svolgimento dei compiti a casa,
D	5	Conoscenza parziale dei contenuti, comprensione superficiale, parziale autonomia di studio, impegno poco regolare, esposizione incerta, utilizza in modo quasi regolare il materiale scolastico, svolge i compiti in classe e in parte a casa
C	6	Conoscenza sufficiente e comprensione essenziale dei contenuti, impegno quasi regolare e autonomia di studio, esposizione abbastanza corretta, porta sempre con sé il materiale scolastico, svolge i compiti in classe e quasi sempre a casa.
B	7	Conoscenza ampia dei contenuti, comprensione adeguata, autonomia nello studio, impegno regolare, esposizione corretta, capacità critica essenziale, partecipazione al dialogo educativo
	8	Conoscenza quasi sempre approfondita, comprensione puntuale, applicazione sicura delle tecniche apprese, autonomia di studio, impegno costante, esposizione corretta e appropriata, capacità di analisi e sintesi, partecipazione attiva al dialogo educativo
A	9	Conoscenza approfondita dei contenuti, capacità di applicare le tecniche in modo autonomo e personale, capacità di trasferire in contesti diversi le conoscenze e le abilità apprese, autonomia di studio, impegno assiduo, esposizione rigorosa, capacità di analisi e sintesi, capacità critica, partecipazione attiva e costruttiva al dialogo educativo
	10	Conoscenza approfondita e completa dei contenuti, padronanza degli strumenti di lettura e interpretazione della realtà, capacità di applicarli anche in situazioni nuove, autonomia di studio, impegno assiduo, piena padronanza dell'esposizione, capacità di analisi, di sintesi e di valutazione autonoma, partecipazione attiva e costruttiva al dialogo educativo

## STRATEGIE PER IL RECUPERO

- X Favorire la partecipazione dell'intero gruppo classe all'attività didattica;
- X calibrare adeguatamente il ritmo dello svolgimento dei programmi e delle verifiche sulle concrete esigenze della classe;
- X proporre esercitazioni guidate;
- X dare indicazioni metodologiche personalizzate
- X attivare colloqui con le famiglie al fine di raggiungere una proficua e mirata collaborazione;
- X Attuazione degli interventi di recupero secondo le modalità deliberate nel CdD

Altro \_\_\_\_\_

## COMUNICAZIONE DEI CRITERI AGLI ALUNNI E ALLE FAMIGLIE

- X Colloqui interpersonali con gli alunni
- X Consegna e presa visione degli elaborati e dei risultati conseguiti
- X Colloqui con le famiglie nei tempi stabiliti dal Collegio dei docenti

## ATTIVITA'

- X Di recupero/ potenziamento curricolare
- X Integrative ( conferenze, visite a mostre, teatro, cinema, visite e viaggi d'istruzione)
- X Interdisciplinari
- Di compresenza

Breve descrizione

Si rimanda alla programmazione del Consiglio di Classe

## INDICATORI DELLA QUALITA' DEL PERCORSO DIDATTICO

- X Interesse
- X Partecipazione
- X Correlazione tra le valutazioni iniziali, intermedie, finali
- X Puntualità
- X Frequenza

Altro \_\_\_\_\_

Casatenovo, 20 novembre 2019