



FONDAZIONE IKAROS – GRUMELLO DEL MONTE (BG)

**DOCUMENTO DEL CONSIGLIO DI CLASSE PER L'ESAME
DI STATO
a.s. 2019/2020**

CLASSE 5[^]

INDIRIZZO: SERVIZI COMMERCIALI

Affisso all'albo: 30 MAGGIO 2020

Approvato dal Consiglio di Classe nella seduta del 25/5/2020

Docente coordinatore di classe:

Federica Chiari

Il Dirigente scolastico

Filippo Emiliani

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI CLASSE

DOCENTE	DISCIPLINA	CONTINUITA' 4° E 5° ANNO
Ezio Marini	IRC	SI'
Federica Chiari	Italiano e Storia	SI'
Debora Cantamesse	Inglese	NO
Silvia Korovessis	Francese	NO
Daniela Sorosina	Matematica	NO
Giacomo Grelli	Scienze motorie e sportive	NO
Alessandro Mingardi	Tecniche di comunicazione	NO
Giovanni Fedrighini	Tecnica dei servizi commerciali	NO
Marcella Sottocorno	Diritto ed economia	SI'
Michele Santini	Sostegno	SI'

SOMMARIO

- 1. Breve storia e presentazione della classe**
- 2. Profilo atteso in uscita**
- 3. Obiettivi trasversali effettivamente acquisiti**
- 4. Attività curricolari, extra curricolari e UDA**
- 5. Attività di cittadinanza e costituzione**
- 6. Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento**
- 7. Programmi disciplinari**
- 8. Spunti per il colloquio elaborati dal Consiglio di classe**
- 9. Griglia di valutazione del colloquio**
- 10. Allegati**
 - **Griglia di valutazione stage 3° anno**
 - **Griglia di valutazione stage del 4° anno**
 - **Moduli per alunni DSA e DA**
 - **Brani tratti dal romanzo di E. M. Remarque: *Niente di nuovo sul fronte occidentale***

1 - BREVE STORIA E PRESENTAZIONE DELLA CLASSE

La classe è composta da diciotto alunni (3 femmine e 15 maschi), tutti provenienti dalla classe 4[^] dello scorso anno scolastico.

All'interno della classe è presente un alunno con certificazione, due alunni DSA e un BES.

Il gruppo classe è abbastanza coeso e il clima è positivo, spesso di collaborazione. Il comportamento è stato generalmente corretto e rispettoso, i ragazzi hanno partecipato alle varie lezioni in modo per lo più attivo, anche se talvolta si sono lasciati distrarre e hanno manifestato atteggiamenti polemicici e poco collaborativi nei confronti di alcuni docenti. Quando richiamati, però, si sono dimostrati abbastanza maturi da comprendere i loro errori e da rivedere le loro posizioni, laddove fosse necessario.

L'impegno è stato costante e assiduo da parte di una parte degli studenti, adeguato o appena accettabile in una minoranza, che ha sfruttato le lezioni in DAD come scusa per esentarsi dalle lezioni o per portare avanti uno studio estremamente superficiale.

Chi ha mantenuto un impegno costante durante l'anno è stato in grado di colmare alcune delle numerose lacune dovute ad un percorso scolastico accidentato. La loro perseveranza ha sicuramente reso possibile un miglioramento e ha favorito le capacità di collegamento, di approfondimento e di integrazione tra varie discipline.

2 - PROFILO ATTESO IN USCITA

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.

È 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.

RISULTATI DI APPRENDIMENTO IN TERMINI DI COMPETENZE A CONCLUSIONE DEL PERCORSO QUINQUENNALE

A conclusione del percorso quinquennale, l'alunno dovrà essere in grado di:

- individuare le tendenze dei mercati locali, nazionali e internazionali;
- interagire nel sistema azienda e riconoscere i diversi modelli di strutture organizzative aziendali;
- svolgere attività connesse all'attuazione delle rilevazioni aziendali con l'utilizzo di strumenti tecnologici e software applicativi di settore;
- 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;
- interagire nell'area della logistica e della gestione del magazzino con particolare 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;
- realizzare attività tipiche del settore turistico e funzionali all'organizzazione di servizi per la valorizzazione del territorio e per la promozione di eventi;

- applicare gli strumenti dei sistemi aziendali di controllo di qualità e analizzare i risultati;
- interagire con sistema informatico aziendale anche attraverso l'uso di strumenti informatici e telematici.

QUADRO ORARIO

DISCIPLINE 1 anno 2 anno 3 anno 4 anno 5 anno

	1ª annualità 2015/2016 ID 130984	ore	2ª annualità 2016/2017	ore	3ª annualità 2017/2018	ore	4ª annualità 2018/2019	ore	5ª annualità 2019/2020
Area di Base	540		350		408		436		680
Lettere	120	4	120	5	120	5	115	4	124
storia e cittadinanza e costituzione	60	2	30	1	25	1	25	1	62
Lingua Inglese	120	4	70	2	87	2	108	5	186
Matematica	90	3	70	3	87	3	80	3	155
Lab. Informatica	30	1	20	1	33	1			
Lab. Ed. Motoria	60	2	20	1	28	1	27	1	30
IRC	25	1	20	1	28	1	27	1	30
Francese							54	3	93
Lab. Accoglienza	25	1							
Orientamento	10								
Area Tecnico Professionale	450		400		342		274		341
Economia Aziendale	130	4	100	4	116	4	82	4	
Organizzazione e comunicazione	60	2	25	1	29	1			
Legislazione d'impresa			50	2	58	2	82	3	
Comunicazione Professionale									
Laboratorio Hardware, Reti e Sistemi Inform	200	7	150	6	139	5	110	4	
Inglese Professionale			25	1					
Sicurezza	60	2							
Italiano Professionale			25	1					
tecniche di comunicazione									62
diritto ed economia									93
tecniche professionali dei servizi commerciali			25	1					186
Tirocinio			240		240		280		
	990	33	990	30	990	26	990	29	1021

COMPETENZE SULLE QUALI SI E' LAVORATO IN PARTICOLARE NEL CORSO DEL QUINTO ANNO

Nel corso dell'anno scolastico il Consiglio di Classe ha impostato il lavoro nelle singole discipline e nelle attività interdisciplinari, per favorire il raggiungimento delle competenze comuni e di quelle specifiche come indicate nel PTOF, eventualmente adattandole al profilo della classe. In particolare nella programmazione di inizio anno erano stati individuati i seguenti punti:

RISULTATI DI APPRENDIMENTO TRATTI DAL PECUP	COMPETENZE TRASVERSALI
<p>Riconoscere nell'evoluzione dei processi dei servizi le componenti culturali, sociali, economiche e tecnologiche che li caratterizzano, in riferimento ai diversi contesti, locali e globali.</p> <p>Cogliere criticamente i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sulla evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di servizio</p> <p>Essere sensibili alle differenze di cultura e di atteggiamento dei destinatari, al fine di fornire un servizio il più possibile personalizzato.</p> <p>Sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso di responsabilità nell'esercizio del proprio ruolo.</p>	<p>Rafforzamento e sviluppo degli assi culturali, caratterizzanti l'obbligo scolastico, con particolare attenzione al conseguimento delle seguenti competenze:</p> <p>Collaborare attivamente e costruttivamente alla soluzione di problemi;</p> <p>Assumere autonome responsabilità nei processi di servizio, caratterizzati da innovazioni continue;</p> <p>Assumere progressivamente la responsabilità dei risultati raggiunti, anche nelle proprie scelte di vita e di lavoro.</p> <p>Area dell'istruzione generale.</p> <p><u>Lingua e Letteratura italiana, Lingua inglese (Competenze linguistico-comunicative)</u> Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana ed i linguaggi settoriali delle lingue straniere secondo le varie esigenze comunicative di tipo professionale e personale; favorire la comprensione critica della dimensione teorico-culturale delle principali tematiche di tipo scientifico, tecnologico, economico, con particolare riferimento ai ruoli tecnico-operativi dei settori dei servizi.</p> <p><u>Storia (Competenze storico-sociali)</u></p>

<p>Svolgere la propria attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità.</p> <p>Contribuire a soddisfare le esigenze del destinatario, nell'osservanza degli aspetti deontologici del servizio.</p> <p>Applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, alla tutela e alla valorizzazione dell'ambiente e del territorio.</p> <p>Intervenire, per la parte di propria competenza e con l'utilizzo di strumenti tecnologici, nelle diverse fasi e livelli del processo per la produzione della documentazione richiesta e per l'esercizio del controllo di qualità.</p>	<p>Saper riconoscere nell'evoluzione dei processi di servizi l'interdipendenza tra fenomeni economici, sociali, istituzionali, culturali e la loro dimensione locale/globale.</p> <p>Essere consapevole del valore sociale della propria attività, partecipando attivamente alla vita civile e culturale a livello locale. In particolare, nell'ultimo anno, si potenziano saperi, competenze, comportamenti relativi alla sensibilità ambientale, allo sviluppo sostenibile, alla sicurezza nelle sue varie accezioni, al risparmio energetico, alla tutela e al rispetto del patrimonio artistico e culturale.</p> <p><u>Matematica (Competenze matematico-scientifiche)</u> Comprendere critica della dimensione teorico- culturale dei saperi e delle conoscenze proprie del pensiero matematico e scientifico; utilizzare linguaggi specifici per la rappresentazione e la soluzione di problemi scientifici ed economici; individuare le interconnessioni tra i saperi.</p> <p>Area d'indirizzo</p> <p>Le discipline dell'Area di indirizzo assumono connotazioni specifiche con l'obiettivo di far raggiungere agli studenti del quinto anno adeguate competenze professionali di settore.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3 - OBIETTIVI TRASVERSALI EFFETTIVAMENTE ACQUISITI

Per il raggiungimento o meno di tali competenze si fa riferimento alla presentazione della classe da parte di ogni singolo docente. Per quanto riguarda la parte comune dei risultati di apprendimento tratti dal PECUP, il pieno raggiungimento degli stessi ha riguardato solo una parte degli alunni e comunque si attesta su livelli base, in contesti molto semplici e circoscritti. Risultati più soddisfacenti sono stati conseguiti nell'ambito delle attività di alternanza, nella quale gli studenti hanno dimostrato mediamente di possedere le competenze di cittadinanza sopra indicate, quelle relative alla sicurezza e quelle professionali, specifiche dell'indirizzo.

4 – ATTIVITA' CURRICOLARI, EXTRA CURRICOLARI E UDA

A causa della situazione di emergenza prodotta dal COVID-19 non è stato possibile portare a compimento le attività calendarizzate per il presente anno scolastico.

5 - ATTIVITA' DI CITTADINANZA E COSTITUZIONE

COMPETENZE CHIAVE DI CITTADINANZA
<u>Imparare ad imparare</u> Organizzare il proprio apprendimento, individuando, scegliendo ed utilizzando varie fonti e varie modalità di informazione e di formazione, anche in funzione dei tempi disponibili, delle proprie strategie e del proprio metodo di studio e di lavoro.
<u>Collaborare e partecipare</u> Interagire in gruppo, comprendendo i diversi punti di vista, valorizzando le proprie e le altrui capacità, gestendo la conflittualità, contribuendo all'apprendimento comune ed alla realizzazione delle attività collettive, nel riconoscimento dei diritti fondamentali degli altri.
<u>Agire in modo autonomo e responsabile</u> Sapersi inserire in modo attivo e consapevole nella vita sociale e far valere al suo interno i propri diritti e bisogni riconoscendo al contempo quelli altrui, le opportunità comuni, i limiti, le regole, le responsabilità.
ATTIVITA' SVOLTE
<ol style="list-style-type: none">1. Lezione frontale e dibattito in classe su Greta Thunberg e i Fridays For Future – Art. 92. Lezione frontale sul tema della mafia e dell'omertà e visione del film "I cento passi"3. Lavoro individuale: "La costituzione: principi fondamentali, Parte I e Parte II". I singoli alunni hanno selezionato un articolo della costituzione a loro piacimento e lo hanno approfondito con riferimenti alla propria esperienza personale e didattica.4. Lezione in DAD sulla riforma del Titolo V - parte II (Le regioni, le province e i comuni) – i provvedimenti legati al COVID-195. Incontro con Perlasca in data 11/10/20206. Lezione in DAD sul genocidio (armeni, gulag, campi di sterminio e foibe) – Art. 27 e Art. 13

6 - PERCORSI PER LE COMPETENZE TRASVERSALI E PER L'ORIENTAMENTO

Il “Profilo culturale, educativo e professionale degli Istituti Professionali” prevede per i percorsi di dell’Istruzione professionale un’organizzazione volta a “favorire un raccordo organico con la realtà sociale ed economica locale, attraverso relazioni con i soggetti istituzionali, economici e sociali presenti nel territorio, compreso il volontariato e il privato sociale”. Il nostro istituto ritiene funzionale a questo raccordo sistematico la metodologia dell’alternanza scuola/lavoro, fin dal primo biennio, al fine di rispondere alle richieste indotte dall’innovazione tecnologica e sociale, ai fabbisogni provenienti dal mondo del lavoro e delle professioni.

COMPETENZE DA ACQUISIRE MEDIANTE LE ATTIVITA' DI ALTERNANZA - SCUOLA LAVORO

Gli studenti acquisiranno competenze riguardo:

- l'interazione con il sistema informativo aziendale anche attraverso l'uso di strumenti informatici
- l'utilizzo dei principali concetti relativi all'economia e alla organizzazione dei processi produttivi e dei servizi
- l'analisi del valore, dei limiti e dei rischi delle varie soluzioni tecniche per la vita sociale e culturale con particolare attenzione alla sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro.

ATTIVITA' SVOLTE

760 ore (nel triennio) di stage in aziende del territorio come riepilogato nel prospetto allegato. L'attività più realizzata in stage è l'esecuzione di compiti di realtà guidati o programmati seguiti dall'osservazione strutturata dell'organizzazione e dei processi della struttura ospitante, l'autonomia nello svolgimento di compiti, la partecipazione a lezioni svolte da esperti della struttura ospitante e la simulazione .

7 - PROGRAMMI DISCIPLINARI

A seguito dell'emergenza COVID-19 le lezioni non si sono più tenute nella sede scolastica, dal 1 marzo 2020 si è iniziata ad utilizzare una piattaforma digitale (MicrosoftTeams), dove è stato possibile portare avanti le programmazioni e le valutazioni degli alunni.

Inizialmente docenti e alunni hanno avuto delle difficoltà: alcuni ragazzi non disponevano del supporto tecnico necessario, le lezioni spesso apparivano difficili da seguire e anche nel somministrare verifiche ci si è mossi per tentativi. Dopo alcune settimane, tuttavia, ogni docente ha elaborato una strategia personale e adeguata alla sua disciplina per portare avanti la programmazione e insieme coinvolgere gli alunni. Spesso sono state utilizzate diapositive, video, presentazioni PowerPoint o schemi per facilitare lo svolgersi delle lezioni e la partecipazione dei ragazzi. Per quanto riguarda le valutazioni, invece, a seconda delle discipline, sono state utilizzate metodologie diverse: l'area umanistica si è servita principalmente di interrogazioni orali, mentre l'area tecnico-matematica ha privilegiato la somministrazione di test e verifiche scritte.

Seguono le schede redatte dai singoli docenti contenenti una breve relazione sulla classe e i programmi effettivamente svolti.

SCHEDA DI IRC

Docente: Ezio Marini

Presentazione della classe:

Aver incontrato questo insegnante solo nell'ultimo anno del quinquennio ha comportato inizialmente in alcuni allievi discontinuità di adattamento e disinvoltura di atteggiamento o rintanamento nella distrazione, ma, gradualmente, il traino emulativo dovuto alla particolare serietà e alla costante correttezza di un piccolo nucleo di loro ha consentito una soddisfacente maturazione generale. E' così stato possibile appropiarsi, se non raggiungere, l'obiettivo di una provocatoria messa a confronto delle risposte che ogni uomo può e deve dare a sé stesso, a Dio e agli altri su problemi controversi e spesso irrisolti della società contemporanea.

PROGRAMMA SVOLTO

Preludio gestuale nella lingua dei segni: le mani di Gesù
Salvare: il capro espiatorio
Professione, professare, profeta: il coraggio di parlare davanti
Etica della responsabilità: rispondere, costruire la propria sponda
Genesi 1: *tohu wa vohu e caos*
Cosmo e cosmetico: distinzione, ordine e bellezza come criterio della creazione
Individuo, persona, creatura: quale posto a teatro?
L'indifferenza dei 'no ones'
Dinamiche della presenza divina nell'architettura di una chiesa moderna: quartiere Loreto
La settimana degli dei, compendio di successione e concorrenza storica delle religioni
Sapere e de-siderare, responsi e risposte
Marco 2,1-12: la strategia della mitezza
Deuteronomio 6,4: *shemà Israel*
La collaborazione tra credenti e non credenti: storia di Eisik
Hans Urs von Balthasar: il tutto nel frammento
Marco 2,1-12: noi barellieri
Bioetica tra il bene e il male
Il discernimento nell'era della crisi: chi scuote il setaccio?
Andati a vivere o man-dati a vivere? La vita data in mano
'Kum'! Alzati, risorgi!

Metodologie adottate: Percorsi etimologici che attraverso una concreta animazione portano alla nostra esperienza quotidiana. Lezione: frontale e circolare. Strumenti: rappresentazioni, appunti, fotocopie, internet.

Valutazioni: Rilevazioni in itinere sul coinvolgimento critico personale o in lavoro di gruppo rispetto alle proposte didattiche; una valutazione per quadrimestre sull'elaborazione creativa di una prova scritta con valore di interrogazione orale.

SCHEMA DI ITALIANO

Docente: Federica Chiari

Presentazione della classe:

Andamento didattico-disciplinare: la classe partecipa attivamente alle lezioni e, in generale, il clima è collaborativo. La maggior parte degli alunni si dimostra in possesso di sufficienti capacità, in alcuni permangono alcune difficoltà e incertezze, colmate attraverso uno studio per lo più mnemonico. Una delle difficoltà che accomuna il gruppo classe riguarda il metodo di studio: non essendo abituati alla quantità di informazioni e conoscenze richieste per sostenere il quinto anno, i ragazzi hanno dovuto elaborare in breve tempo una metodologia che gli permettesse di raggiungere gli obiettivi richiesti dalla docente. Per aiutarli a colmare tali lacune, l'insegnante ha spesso accompagnato la lezione frontale con presentazioni, video e dispense.

Si osservano alcune criticità soprattutto nell'elaborazione scritta e nell'espressione orale che sono andate però migliorando nel corso dell'anno grazie ad un impegno costante e alla serietà dimostrate, purtroppo non da tutti.

Competenze e abilità raggiunte: la classe ha raggiunto una conoscenza più che sufficiente degli argomenti proposti, nonostante le lacune legate al loro percorso di studi, qualche difficoltà permane nella padronanza di una terminologia specifica e questo fattore tende a penalizzarli soprattutto nelle prove orali.

Durante l'anno la classe ha maturato una accettabile capacità di contestualizzare autori e testi affrontati, più debole l'individuazione dei nodi problematici di un argomento e la formulazione di un proprio giudizio critico su di un testo o un autore. La classe ha mostrato però nel complesso un livello di impegno e partecipazione alle attività proposte ampiamente soddisfacenti.

Testi adottati: A. Roncoroni, Milva Maria Cappellini, Alberto Dendi, *Il rosso e il blu. Per gli Ist. tecnici e professionali* – Vol. 3, ed. Signorelli

Metodologie adottate: lezione frontale e in DAD

Verifiche scritte:

- primo quadrimestre: 4 scritte
- secondo quadrimestre: 0 scritte

Verifiche orali:

- primo quadrimestre: 4 colloqui orali
- secondo quadrimestre: 3 colloqui orali

Criteri di valutazione: si è tenuto conto di indicatori e criteri di misurazione (così come previsto dal POF) già inseriti in questo documento.

PROGRAMMA SVOLTO

Metodologie adottate:

- Comunicazione chiara degli obiettivi e degli intenti
- Lezione frontale
- Lezione dialogata
- Simulazioni
- **Si è privilegiato un approccio analitico ai testi, dai quali partire per ricostruire le poetiche degli autori e le analogie o differenze. Poca importanza è stata data all'elaborazione di quadri generali e movimenti che non potessero essere dedotti dalle opere lette in classe. Si è cercato di proporre uno studio della letteratura secondo le linee guida per gli istituti professionali: un approccio entro certi limiti meno "letterario" ma più vicino a tematiche concrete o accostabili all'ambito professionalizzante. Per quanto riguarda la vita degli autori, ci si è concentrati esclusivamente su una corretta collocazione storica e sull'individuazione degli elementi strettamente connessi alle tematiche emerse.**

PRIMO QUADRIMESTRE

Modulo 1 – Il cambiamento: mutamenti nel passaggio di secolo

(La difficile accettazione di un mondo che cambia: il pessimismo di Verga; la "chiusura" e il tentativo di rievocare il passato di Pascoli)

G. Verga: *I Malavoglia* (Prefazione – p. 79, *La famiglia Toscano e la partenza di Ntoni* – p. 102); *Rosso Malpelo*; *La roba*; *Mastro-don Gesualdo* (*L'addio alla roba* – p. 145, *La morte di Gesualdo* – p. 137)

G. Pascoli: *Il fanciullino*; *Lavandare*; *X agosto*; *Temporale*; *Il lampo*; *Nebbia*

Modulo 2 – La prima guerra mondiale tra esaltazione e tragedia

(Le esaltazioni di coloro che pensavano che la guerra fosse la soluzione dei mali della società e la tragica testimonianza di chi la guerra l'ha vissuta)

F.T. Marinetti: *Manifesto del Futurismo*; *Zang Tumb Tumb*

V. Majakovskij: *La guerra è dichiarata*

G. Ungaretti: *Veglia*; *Mattina*; *Soldati*; *Fratelli*; *Natale*; *San Martino del Carso*

C. Rebora: *Viatico*

E. M. Remarque: *Niente di nuovo sul fronte occidentale* (*La vita in trincea*, *La morte di Ruval*, *La licenza* – cfr. allegati)

SECONDO QUADRIMESTRE

Modulo 3 – Il mondo distante: disagio e incomprensione

(La famiglia e la società come luoghi del disagio; il fallito tentativo di cambiamento; l'incapacità di dare un senso a un mondo e a una vita che sembrano aver perso ogni riferimento)

G. D'Annunzio: *Il piacere* (*Andrea Sperelli* – p. 272); *La pioggia nel pineto*; *Consolazione*

F. Kafka: *La metamorfosi* (*Il risveglio* – p. 672)

I. Svevo: *La coscienza di Zeno* (*Prefazione e preambolo* – p. 617, *L'ultima sigaretta* – p. 620, *Lo schiaffo del padre* – p. 626, *L'esplosione finale* – p. 637)

E. Montale: *Meriggiare pallido e assorto*; *Spesso il male di vivere ho incontrato*; *Non chiederci la parola*

Modulo 4 – Schemi di vita: l'individuo tra accettazione e rottura

(La vita tra accettazione dello schema e rottura; la profondità e l'autenticità di coloro che non ragionano secondo le regole di una normalità atroce; la pazzia come forma di vita autentica; la condizione di emarginazione del pazzo)

L. Pirandello: *La patente, Il treno ha fischiato; L'umorismo* - p. 511; *Il fu Mattia Pascal (La nascita di Adriano Meis* – p. 544)

I. Calvino: *Il cavaliere inesistente (Cap. 1, 2, 3)*

E. Koppen: *Bollettino di guerra (Cap 6, 16)*

Modulo 5 – Il mondo distorto: resistenza e ribellione

(La resistenza ai regimi e alle manifestazioni degenerate del sistema sociale; la ribellione, nella consapevolezza che ogni gesto di opposizione sia fondamentale, anche se non risolutivo; l'azione, per andare oltre la manifestazione del disagio, pur in un mondo complesso e a volte incomprensibile)

P. Levi: *Se questo è un uomo (L'arrivo nei lager* – p. 300, *I sommersi e i salvati* – p. 298)

B. Fenoglio: *Il partigiano Johnny (L'ultima battaglia* – p. 293)

I. Calvino: *Il sentiero dei nidi di ragno (Pin e i partigiani del Dritto* – p. 416)

C. Pavese: *La casa in collina (E dei caduti che facciamo?)-* p. 282)

E. Vittorini: *Uomini e no (I morti di Largo Augusto* – p. 275)

SCHEMA DI STORIA

Docente: Federica Chiari

Presentazione della classe:

Andamento didattico-disciplinare: la classe partecipa attivamente alle lezioni e, in generale, il clima è collaborativo. La maggior parte degli alunni si dimostra in possesso di sufficienti capacità, in alcuni permangono alcune difficoltà e incertezze, colmate attraverso uno studio per lo più mnemonico. Una delle difficoltà che accomuna il gruppo classe riguarda il metodo di studio: non essendo abituati alla quantità di informazioni e conoscenze richieste per sostenere il quinto anno, i ragazzi hanno dovuto elaborare in breve tempo una metodologia che gli permettesse di raggiungere gli obiettivi richiesti dalla docente. Per aiutarli a colmare tali lacune, l'insegnante ha spesso accompagnato la lezione frontale con presentazioni, video e dispense.

Competenze e abilità raggiunte: la classe ha raggiunto una conoscenza più che sufficiente degli argomenti proposti, nonostante le lacune legate al loro percorso di studi, qualche difficoltà permane nella padronanza di una terminologia specifica e questo fattore tende a penalizzarli soprattutto nelle prove orali. Gli alunni sanno presentare quasi correttamente ragioni e conseguenze degli eventi studiati, solo parzialmente mostrano competenza nel selezionare e confrontare conoscenze storiche e nel collegarle con altre discipline. Sanno esporre i contenuti collocando gli eventi nella dimensione spazio – temporale, individuare i caratteri fondamentali, non sempre tuttavia adottano un lessico adeguato.

Testi adottati: G. De Vecchi, G. Giovannetti, *La nostra avventura – Il Novecento e la globalizzazione* - Vol. 3, Edizione Verde – Società, economia, tecnologia, Edizioni Scolastiche Bruno Mondadori

Metodologie adottate: lezioni frontali e in DAD, lavoro a gruppi

Verifiche scritte:

- primo quadrimestre: 0 scritte
- secondo quadrimestre: 1 scritte (test a risposta multipla)

Verifiche orali:

- primo quadrimestre: 3 colloqui orali
- secondo quadrimestre: 3 colloqui orali

Criteri di valutazione: si è tenuto conto di indicatori e criteri di misurazione (così come previsto dal POF) già inseriti in questo documento.

PROGRAMMA SVOLTO

Modulo 1: La prima guerra mondiale e rivoluzione russa

- La Belle Époque: situazione delle nazioni e delle potenze all'inizio del Novecento (G. Bretagna, Francia, Germania, Imperi e area balcanica) (sintesi)
- L'Italia giolittiana: principali riforme, la politica del compromesso, l'impresa di Libia e il suffragio universale maschile
- Lo scoppio della prima guerra mondiale: cause, sintesi degli avvenimenti anno per anno e conseguenze
- Il genocidio degli armeni
- L'inizio della crisi del colonialismo (solo Medio oriente) (sintesi)
- Russia a inizio secolo, rivoluzione d'ottobre, nascita dell'Urss
- La dittatura di Stalin
- L'industrializzazione dell'Urss

Modulo 2: Il Fascismo – la crisi del 1929

- Dal primo dopoguerra italiano alla presa del potere del fascismo (sintesi)
- I primi anni del governo
- La dittatura totalitaria
- Politica economica ed estera
- I ruggenti anni Venti
- La crisi del 1929
- Il New Deal

Modulo 3: Il regime nazista e la Seconda guerra mondiale

- La Repubblica di Weimar
- Il nazismo e la salita al potere di Hitler
- La dittatura
- La politica economica ed estera di Hitler
- L'accordo tra Hitler e Stalin
- Le principali fasi della Seconda Guerra mondiale (in estrema sintesi)
- I lager
- Italia in guerra: Resistenza e Liberazione

Modulo 4: Guerra fredda e decolonizzazione (sintesi)

- Bilancio della guerra
- Il blocco occidentale e quello orientale
- Destalinizzazione, crisi di Cuba e il muro di Berlino
- Indipendenza dell'India
- Guerra del Vietnam
- Il conflitto israelo-palestinese
- Sudafrica
- America Latina: Cile e Argentina

SCHEMA DI LINGUA INGLESE

Docente: Debora Cantamesse

Presentazione della classe:

Andamento didattico-disciplinare: io conosco la classe a metà ottobre circa. La classe partecipa attivamente alle lezioni e, in generale, il clima è collaborativo. La maggior parte degli alunni presenta fin da subito diverse lacune per quanto riguarda la lingua inglese, soprattutto nell'esposizione orale. Difficoltà e incertezze vengono colmate in alcuni casi attraverso un tentativo di studio mnemonico. Una delle difficoltà che accomuna il gruppo classe riguarda il metodo di studio: non essendo abituati alla quantità di informazioni e conoscenze richieste per sostenere il quinto anno, i ragazzi hanno dovuto elaborare in breve tempo una metodologia che gli permettesse di raggiungere gli obiettivi richiesti dalla docente. Per aiutarli a colmare tali lacune, l'insegnante ha cercato di potenziare l'esposizione orale in lingua straniera, e accompagnare lo svolgimento del programma ufficiale con un ripasso generale delle principali regole di grammatica e sintassi di lingua inglese. Si osservano alcune criticità soprattutto nell'espressione orale che sono andate però migliorando nel corso dell'anno grazie ad un impegno costante e alla serietà dimostrate, purtroppo non da tutti.

Competenze e abilità raggiunte: la classe ha raggiunto una conoscenza più che sufficiente degli argomenti proposti, nonostante le lacune legate al loro percorso di studi, qualche difficoltà permane nella padronanza di una terminologia specifica e questo fattore tende a penalizzarli soprattutto nelle prove orali.

Durante l'anno la classe ha maturato una accettabile conoscenza del settore economico, del mondo del marketing, della pubblicità, della finanza e di macroeconomia.

La classe ha mostrato, nonostante le difficoltà dovute al programma da loro giudicato complesso, un livello di impegno e partecipazione soddisfacente.

Testi adottati: Maria Teresa Ciaffaroni, *Mind your Business*, ed. Zanichelli, 2013

Metodologie adottate: lezione frontale e in DAD

Verifiche scritte:

- primo quadrimestre: 3 scritte
- secondo quadrimestre: 0 scritte

Verifiche orali:

- primo quadrimestre: 2 colloqui orali
- secondo quadrimestre: 3 colloqui orali

Criteri di valutazione: si è tenuto conto di indicatori e criteri di misurazione (così come previsto dal POF) già inseriti in questo documento.

PROGRAMMA SVOLTO

Metodologie adottate:

- Comunicazione chiara degli obiettivi e degli intenti
- Lezione frontale
- Lezione dialogata
- Simulazioni

PRIMO QUADRIMESTRE

Modulo 1 – career opportunities

- internships
- cv Europass
- cover letter
- job advertisements

Modulo 2 – Organisation

- business organisation
- companies and organisation structures
- types of business
- business plan

SECONDO QUADRIMESTRE

Modulo 3 – Marketing

- marketing plan
- marketing concept and process
- situation analysis
- marketing strategy
- marketing mix
- product life cycle
- Internet and digital marketing
- Advertising
- types and methods of advertising
- adverts analysis

Modulo 4 – Finance

- Money
- raising money
- sources of finance
- types of banks
- banking services
- credit crunch
- Budgeting
- financial plan
- breakeven analysis
- method of payment
- fraud

Modulo 5 – Economic influence

- Economy
- economic environment
- the business cycle
- economic indicators
- unemployment
- role of government
- inflation
- International issues
- OECD/WTO
- IMF
- World Bank
- World Trade Blocs
- Multinationals

SCHEMA DI FRANCESE

Docente: Silvia Korovessis

Presentazione della classe:

Andamento didattico-disciplinare: la classe si dimostra, nel complesso, collaborativa, in modo particolare dall'introduzione della DAD. Nelle lezioni in presenza, prima dell'emergenza, la classe ha sempre dimostrato una divisione tra studenti diligenti ed altri non sempre collaborativi o regolari. A settembre è stato necessario ripartire dall'alfabeto, dalla pronuncia e dalla grammatica di base per poter riuscire ad affrontare il programma teorico.

Competenze e abilità raggiunte: la classe è ora in grado di leggere e comprendere testi in francese di livello medio. Tuttavia, permangono grosse difficoltà nelle abilità attive, in particolare nell'esposizione dei vari testi di ambito, dovute sia a una mancanza di basi solide che, per alcuni, ad un'assenza di studio. Per aiutare gli studenti, sono stati forniti riassunti e dispense prodotti dalla sottoscritta.

Testi adottati: Domenico Traina, *Affaires et Civilisation*, Minerva Scuola; fotocopie integrative della docente di riferimento Giovanazzi

Metodologie adottate: lezione frontale e in DAD

Verifiche scritte:

- primo quadrimestre: 2 scritte
- secondo quadrimestre: 0 scritte

Verifiche orali:

- primo quadrimestre: 1 colloquio orale
- secondo quadrimestre: 2 colloqui orali (il secondo voto è composto da più feedback ricevuti nelle varie lezioni)

Criteri di valutazione: si è tenuto conto di indicatori e criteri di misurazione (così come previsto dal POF) già inseriti in questo documento.

PROGRAMMA SVOLTO

Metodologie adottate:

- Comunicazione chiara degli obiettivi e degli intenti
- Lezione frontale
- Lezione dialogata
- Riassunti prodotti in classe

PRIMO QUADRIMESTRE

1. Unità didattica 1: BASI DI LINGUA E GRAMMATICA

- pronoms sujets
- les verbes être et avoir
- les articles (définis, indéfinis, contractés, partitifs)
- les adjectifs interrogatifs et les trois constructions
- le féminin
- les adjectifs possessifs
- les adjectifs démonstratifs
- les adverbes de quantité
- la négation
- il y a
- les pronoms toniques
- on
- en
- y
- tout
- les pronoms relatifs
- les verbes impersonnels
- le pluriel
- le présent de l'indicatif des verbes réguliers – 1er groupe
- le présent de l'indicatif des verbes réguliers – 2ème groupe
- le présent de l'indicatif des verbes irréguliers -1,2,3ème groupe
- COD-COI
- c'est-il est
- le participe passé
- le passé composé avec accord
- les gallicismes

SECONDO QUADRIMESTRE

2. Unità didattica 2: AMBITO PROFESSIONALE, TEORIA

- La modification de la commande concernant la livraison ; la quantité- réponse affirmative et négative - Annulation de la commande- Réponse affirmative et négative
- La réclamation - La livraison et ses problèmes : livraison retardée, réclamation concernant la qualité du produit

- La facturation et ses réclamations
- Le règlement et ses problèmes : demande de prorogation d'échéance, acceptation et refus - La lettre de rappel
- La lettre de motivation
- La commande, la livraison des marchandises, la réception des marchandises - La facturation- Les réductions- Le règlement

- Les problèmes sociaux et environnementaux : Un air trop lourd, Surconsommation et gaspillage, La richesse les entoure mais ils en sont exclus, Une nouvelle conception de la production, Vers un travail éthique et soutenable.
- Les documents qui ont marqué l'histoire de l'Homme, Personne n'est exclu, Liberté d'apprendre et de connaître, Nous sommes tous égaux, Les conquêtes des femmes, Une catégorie à protéger : les personnes en situation de handicap.

SCHEMA DI MATEMATICA

Docente: Daniela Sorosina

Presentazione della classe:

Andamento didattico/disciplinare: La classe partecipa attivamente alle lezioni e, in generale, il clima è collaborativo. La maggior parte degli alunni della classe manifesta difficoltà nella comprensione della materia per carenze logiche e/o per lacune pregresse. Pertanto l'assimilazione degli argomenti è piuttosto mnemonica e ripetitiva. La restante parte degli alunni ha evidenziato un atteggiamento più curioso e motivato nei confronti della disciplina. Una delle difficoltà che accomuna il gruppo classe riguarda il metodo di studio: non essendo abituati alla quantità di informazioni e conoscenze richieste per sostenere il quinto anno, i ragazzi hanno dovuto elaborare in breve tempo una metodologia che gli permettesse di raggiungere gli obiettivi richiesti. Per aiutare gli alunni, al termine di un argomento, sono stati svolti esercizi inerenti a esso.

Competenze ed abilità raggiunte: Gli alunni sono in grado di rappresentare ed analizzare il grafico di una funzione.

Testi adottati: Leonardo Sasso, Ilaria Fragni "La Colori della Matematica; edizione Bianca per il secondo biennio" vol. A – Petrini

Altri strumenti didattici: altri libri di testo forniti dall'insegnante

Metodologie adottate: lezioni frontali e in DAD, lavoro a gruppi

Verifiche scritte:

- primo quadrimestre: 4 scritte
- secondo quadrimestre: 1 scritte (test a risposta multipla)

Verifiche orali:

- primo quadrimestre: 1 colloqui orali
- secondo quadrimestre: 1 colloqui orali

Criteri di valutazione: si è tenuto conto di indicatori e criteri di misurazione (così come previsto dal POF) già inseriti in questo documento

PROGRAMMA SVOLTO

3. Unità didattica 1: FUNZIONI REALI DI VARIABILE REALE

- Definizione e classificazione di una funzione
- Funzione crescente/decrescente, pari/dispari
- Dominio di funzioni intere e fratte
- Segno di funzioni intere e fratte
- Proprietà di una funzione

4. Unità didattica 2: LIMITI DI FUNZIONI REALI DI VARIABILE REALE

- Il concetto di limite finito ed infinito
- Algebra dei limiti
- Limiti di funzioni elementari
- Limiti di funzioni intere e fratte
- Forme di indecisione

5. Unità didattica 3: FUNZIONI CONTINUE

- Continuità in un punto
- Funzioni continue
- Asintoti
- Probabile grafico di una funzione
- Punti singolari e loro classificazione
- Proprietà delle funzioni continue in un intervallo chiuso e limitato
- Teorema (di esistenza) degli zeri (enunciato)
- Teorema di Weierstrass (enunciato)

6. Unità didattica 4: DERIVATE DI FUNZIONI REALI DI VARIABILE REALE

- Il concetto di derivata
- Algebra delle derivate
- Derivate di funzioni elementari
- Derivate di funzioni intere e fratte

7. Unità didattica 5: TEOREMI SULLE FUNZIONI DERIVABILI

- Criteri per l'analisi dei punti stazionari
- Punti di massimo e di minimo relativo e assoluto
- Funzioni crescenti e decrescenti
- Funzioni concave e convesse
- Punti di flesso

SCHEMA DI SCIENZE MOTORIE

Docente: Grelli Giacomo

Presentazione della classe:

Andamento didattico-disciplinare: la classe partecipa in modo attivo e collaborativo alle lezioni frontali in aula. Nelle esercitazioni pratiche svolte in palestra la maggior parte della classe partecipa attivamente, una minoranza della classe non sempre si dimostra collaborativo ma comunque partecipa alla lezione. La maggior parte degli alunni si dimostra in possesso di sufficienti capacità, in alcuni permangono alcune difficoltà e incertezze, difficilmente colmabili totalmente ma il miglioramento è stato evidente. La classe ha risposto positivamente alle lezioni teoriche partecipando attivamente e interagendo costantemente con il professore, dimostrando curiosità e interesse.

Competenze e abilità raggiunte: la classe ha raggiunto un buon livello nelle esercitazioni pratiche, capacità non equamente distribuita all'interno del gruppo classe. A livello teorico la classe ha raggiunto una conoscenza più che sufficiente degli argomenti proposti con qualche difficoltà nella padronanza di una terminologia specifica.

La classe ha mostrato però nel complesso un livello di impegno e partecipazione alle attività proposte sufficienti.

Testi adottati: M. Vicini, *il DIARIO di scienze motorie e sportive* – ed. Pearson

Metodologie adottate: esercitazioni pratiche, lezione frontale e in DAD

Verifiche scritte:

- primo quadrimestre: 0 scritte
- secondo quadrimestre: 1 scritte

Verifiche orali:

- primo quadrimestre: 0 colloqui orali
- secondo quadrimestre: 1 colloqui orali

Verifiche pratiche:

- primo quadrimestre: 1 scritte
- secondo quadrimestre: 1 scritte

Criteri di valutazione: si è tenuto conto di indicatori e criteri di misurazione (così come previsto dal POF) già inseriti in questo documento.

PROGRAMMA SVOLTO

PRIMO QUADRIMESTRE

Modulo 1 – sport di squadra

Conoscenza teorica e pratica delle regole, dei fondamentali tecnici, tattica

- Calcio
- Pallavolo
- Basket

Conoscenza teorica delle regole e dei fondamentali tecnici

- Pallamano
- Baseball
- Rugby
- Floorball,
- Tchoukball
- Touchball,
- Badminton

Dispense da M. Vicini, *il DIARIO di scienze motorie e sportive* – ed. Pearson

Modulo 2 – torneo di calcio a 5

SECONDO QUADRIMESTRE

Modulo 3 – capacità coordinative

Conoscenza teorica delle:

- Capacità coordinative generali
- Capacità coordinative speciali

Modulo 4 – capacità condizionali

- Forza
- Resistenza
- Velocità
- Mobilità articolare

Dispense da M. Vicini, *il DIARIO di scienze motorie e sportive* – ed. Pearson

Modulo 5 – atletica

Conoscenza teorica delle discipline, delle regole e dei fondamentali tecnici dell'atletica

Visione film – The Race, il colore della vittoria

Olimpiadi di Berlino 1936

Dispense da M. Vicini, *il DIARIO di scienze motorie e sportive* – ed. Pearson

SCHEMA DI TECNICHE DI COMUNICAZIONE

Docente: Alessandro Mingardi

Presentazione della classe:

Andamento didattico-disciplinare: La classe è composta da n.18 alunni, di cui n.15 maschi e n.3 femmine. Per quanto concerne il comportamento, la classe si presenta corretta e rispettosa delle regole. L'impegno, l'interesse, la partecipazione e l'apprendimento, hanno fatto sì che la classe raggiungesse un discreto livello di conoscenza della materia. Un'alta percentuale degli studenti ha raggiunto gli obiettivi prefissati. Alcuni di essi hanno dimostrato un interesse e una sensibilità per i contenuti delle lezioni decisamente sopra la media, influenzando positivamente su tutta la classe. Altri hanno cercato di colmare le lacune con l'impegno, non sempre con esiti positivi. Una classe coesa, unita con la quale sin dal primo giorno ho lavorato molto bene. Sono sicuramente ragazzi vivaci e solari. A causa delle restrizioni previste per limitare la diffusione del Covid-19, il secondo quadrimestre si è svolto con lezioni online attraverso il programma Microsoft Team (didattica in modalità DAD - Didattica A Distanza). Questo momento di difficoltà ha responsabilizzato gli studenti creando in loro un forte interesse per la "Res Publica" in tutti i suoi aspetti. Molti sono stati i temi approfonditi nell'ambito delle Tecniche di Comunicazione relative all'emergenza Covid-19. Ricordo che durante questo periodo di restrizione gli studenti hanno subito gravi lutti ma nonostante ciò hanno sempre presenziato con dedizione e regolarità alle lezioni.

Competenze e abilità raggiunte: Interagire all'interno del processo comunicativo mantenendo una posizione relazionale adeguata. Distinguere e comprendere in modo appropriato i tre vettori della comunicazione con relativi metodi. Riconoscere i diversi modelli di strutture organizzative aziendali, comprendendo i diversi linguaggi e strumenti da utilizzare. Redigere un piano Marketing utilizzando tutti i canali comunicativi a disposizione. Utilizzare gli strumenti di comunicazione visiva e partecipare ad attività dell'area marketing per la realizzazione di prodotti e/o di campagne pubblicitarie.

Saper comunicare in modo efficace mantenendo una posizione relazione adeguata ed utilizzando gli strumenti appropriati nei diversi contesti. Cogliere gli obiettivi di un'organizzazione ed individuare il proprio ruolo all'interno della stessa. Saper valutare l'impatto d'immagine di una azienda sul mercato e individuare le strategie di comunicazione dell'immagine aziendale, utilizzando i mezzi a disposizione, inclusi quelli di ultima generazione. Individuare le tecniche di fidelizzazione del cliente utilizzando le adeguate metodologie di marketing. Individuare le strategie per la promozione delle vendite realizzando un piano di comunicazione aziendale e impostando messaggi pubblicitari adeguati a seconda dei diversi mezzi di comunicazione di massa. Riconoscere le "fake news", le menzogne attraverso della comunicazione non verbale e soprattutto la distinzione fra informazione e comunicazione all'interno di una notizia.

Testo adottato:

Giovanna Colli, "PuntoCom B seconda edizione - Tecniche di comunicazione dei servizi commerciali". Clitt editore – Zanichelli

Metodologie adottate: lezioni frontali e in DAD, lavoro di gruppo

Nel corso dell'anno scolastico sono state fissate sia verifiche scritte che colloqui orali o presentazioni svolte con il supporto di slide. I colloqui sono stati strutturati in modo tale da poter verificare sia la preparazione teorica sia la capacità dello studente di applicare le conoscenze acquisite a casi reali, soprattutto nel periodo delle lezioni online. È stata valutata anche la capacità di utilizzare un lessico appropriato. Durante alcune lezioni gli studenti sono stati chiamati ad esporre degli argomenti di

approfondimento assegnati. Questo ha permesso di valutare il loro stato di preparazione e di partecipazione.

Da settembre 2019 a febbraio 2020

Lezione frontale ed interattiva supportata da esercitazioni di riepilogo. Lavori di gruppo con l'obiettivo di mettere in pratica la parte di teoria studiata. Lezioni di confronto su temi di attualità al fine di migliorare la sicurezza espositiva e l'autostima dei singoli.

Da marzo 2020 a giugno 2020

A causa delle restrizioni previste per limitare la diffusione del Covid-19 si sono svolte lezioni online attraverso il programma Microsoft Team.

Verifiche scritte:

- primo quadrimestre: 2 scritte
- secondo quadrimestre: 1 scritte (relazioni/approfondimenti)

Verifiche orali:

- primo quadrimestre: 1 colloqui orali
- secondo quadrimestre: 2 colloqui orali

PROGRAMMA SVOLTO

1. Competenze relazionali e tecniche di comunicazione individuale

a. Le competenze relazionali

- i. Life Skills
- ii. L'intelligenza emotiva
- iii. L'empatia
- iv. L'assertività

b. Atteggiamenti interiori e comunicazioni

- i. La considerazione di sé e degli altri e la qualità della relazione
- ii. Le posizioni relazionali: stile passivo, stile aggressivo/autoritario, stile manipolatorio e lo stile assertivo
- iii. I valori e le credenze
- iv. Paure, pregiudizi e preconcetti
- v. Le norme sociali e le regole relazionali

2. Dinamiche sociali e tecniche di comunicazione di gruppo

a. Il team work

- i. L'efficacia di un team
- ii. Le tappe evolutive di un team
- iii. Il lavoro di squadra e l'intelligenza collettiva
- iv. La memoria transittiva del gruppo
- v. Gli obiettivi del gruppo e la natura del compito
- vi. La natura delle interazioni e della comunicazione nel gruppo
- vii. Comunicazione e abilità sociali come elementi di qualità strategici nel settore commerciale
- viii. Le abilità sociali nel punto vendita

ix. Come relazionarsi sul lavoro con persone difficili

b. Il fattore umano in azienda

- i. L'organizzazione scientifica del lavoro e la qualità d'impresa
- ii. La scuola e le relazioni umane
- iii. Le teorie motivazionali
- iv. Le ricerche di Herzberg: le motivazioni intrinseche ed estrinseche al lavoro
- v. Le teorie delle leadership e il rinforzo positivo
- vi. Customer satisfaction e qualità totale
- vii. Il burnout
- viii. Il mobbing
- ix. I modelli della struttura organizzativa (funzionale, divisionale, a matrice)
- x. L'evoluzione dei modelli organizzativi formali (Taylorismo)

3. Le comunicazioni aziendali

a. Le comunicazioni interne all'azienda

- i. I vettori della comunicazione aziendale
- ii. Le comunicazioni interne
- iii. Gli strumenti di comunicazione interna/esterna
- iv. Le riunioni di lavoro
- v. I Social Media

b. La Public Relations

- i. Finalità e strumenti delle Public Relations
- ii. L'immagine aziendale
- iii. Il brand
- iv. Il brand del territorio
- v. La conferenza stampa
- vi. I comunicati stampa
- vii. Parlare in pubblico: le relazioni e le conferenze
- viii. Il direct mail

c. Il linguaggio del marketing

- i. Il concetto di marketing
- ii. Il marketing management: il marketing analitico, il microambiente, il macroambiente;
- iii. La customer satisfaction
- iv. La fidelizzazione della clientela
- v. Il web marketing
- vi. L'e-commerce
- vii. Dal marketing tradizionale a quello non convenzionale;
- viii. Il marketing esperienziale.

d. Il marketing strategico

- i. Le ricerche di mercato
- ii. L'analisi SWOT
- iii. La missione aziendale
- iv. La segmentazione del mercato

- v. Il positioning
 - vi. Il marketing mix
 - vii. Il design persuasivo
 - viii. La comunicazione del venditore
 - ix. Il ciclo di vita di un prodotto
- e. La comunicazione pubblicitaria**
- i. Le agenzie e le campagne pubblicitarie;
 - ii. La comunicazione pubblicitaria e Internet.
 - iii. Fake news, Storytelling e Design persuasivo
- f. Il mondo del lavoro: i cambiamenti e le nuove**
- i. Il curriculum vitae: la struttura del curriculum, la lettera di presentazione;
 - ii. I canali di ricerca del personale;
 - iii. Il colloquio di lavoro.

SCHEDA DI TECNICHE PROFESSIONALE DEI SERVIZI COMMERCIALI

Docente: Giovanni Fedrighini

Presentazione della Classe:

Andamento didattico-disciplinare:

E' il primo anno che Insegno in questa Classe; ho riscontrato fin dall'inizio profonde lacune dovute alla quasi totale mancanza delle basi fondamentali pregresse indispensabili per intraprendere il percorso didattico del quinto anno. Il lavoro di recupero e riallineamento agli standard ministeriali ha presentato non lievi difficoltà, sia da parte mia, sia da parte della Classe, con il conseguente raggiungimento parziale degli obiettivi sperati.

Il lavoro, durante l'anno, si è articolato nello svolgimento di un vasto programma strutturato in numerosi argomenti ed esercitazioni tra loro correlati, che - data la natura di una disciplina prettamente tecnica - richiede un impegno intenso e costante manifestati con discontinuità e con interesse piuttosto mediocre

Purtroppo gli eventi (vedi "Covid19"), verificatisi nel corso del secondo quadrimestre, non hanno favorito il clima sereno e disteso dell'apprendimento che ha dovuto subire profondi e inattesi cambiamenti rispetto al programma da me previsto, cambiamenti in parte consistiti nel dover affrontare una nuova metodologia (Formazione a Distanza), che seppur ben strutturata, non sempre è adeguata agli obiettivi attesi tipici della disciplina "tecnico-amministrativa".

Competenze e abilità raggiunte:

Ritengo che la Classe sia riuscita, pur tuttavia, a conseguire almeno quelle competenze ed abilità minime, ma sufficienti da consentire all'esordiente "operatore amministrativo" di poter iniziare ad operare di fatto nei diversi settori della gestione aziendale e di poter acquisire, nell'esperienza lavorativa, tutti quegli elementi che appartengono più al Campo della realtà del Lavoro, piuttosto che al Banco della Scuola.

Testi adottati: P.Bertoglio, S. Rascioni – *Tecniche professionali dei servizi commerciali*
(Ed. Tramontana)

Metodologie adottate: lezione frontale e in DAD – Esercitazioni di Gruppo

Criteri di valutazione: si è tenuto conto di indicatori e criteri di misurazione (così come previsto dal POF) già inseriti in questo documento.

Verifiche scritte:

- primo quadrimestre: 4 scritte
- secondo quadrimestre: 0 scritte

Verifiche orali:

- primo quadrimestre: 0 orali
- secondo quadrimestre: 2 colloqui orali

PROGRAMMA SVOLTO

PRIMO QUADRIMESTRE

Modulo A: il bilancio d'esercizio e la fiscalità d'impresa

Unità 1: Il bilancio civilistico

- 1) Le scritture di assestamento:
 - a) L'inventario d'esercizio
 - b) Gli interessi maturati sul c/c bancario
 - c) I ratei e i risconti
 - d) Il TFR
 - e) La svalutazione dei crediti specifica e generica
 - f) Le rimanenze di magazzino
 - g) I fondi oneri e rischi con particolare riferimento al fondo garanzia prodotti
 - h) L'ammortamento.
 - i) Le imposte di competenza
- 2) La comunicazione economico-finanziaria e il bilancio d'esercizio.
 - a) Il bilancio d'esercizio e i documenti che lo compongono: Stato Patrimoniale (art. 2424 del Codice Civile), Conto Economico (art. 2425 del Cod. Civi.), Nota integrativa (art. 2427 del Cod. Civ.) e Rendiconto finanziario (art. 2425 –ter del Cod. Civ.)
 - b) Obblighi e termini di approvazione del bilancio; deposito all'Ufficio del Registro delle Imprese
 - c) Limiti previsti dalla legge per le società di capitali negli adempimenti del bilancio d'esercizio (bilancio in forma abbreviata e per micro-impres)
 - d) Principi di redazione (con particolare riferimento ai criteri di prudenza, continuità aziendale e competenza economica) e criteri di valutazione civilistici (con particolare riferimento al criterio guida del costo e alla valutazione dei crediti e debiti a breve termine)
 - e) Il contenuto dello Stato Patrimoniale con particolare riferimento alle classi dell'attivo e del passivo
 - f) Il contenuto del Conto Economico (con particolare riferimento ai raggruppamenti)
 - g) Il contenuto della Nota integrativa (con particolare riferimento alle variazioni del Patrimonio netto e delle immobilizzazioni).
 - h) Il controllo legale dei conti con particolare riferimento ai compiti di competenza dell'organo incaricato alla revisione.

Unità 2 : L'analisi di bilancio

- a) In cosa consiste l'analisi di bilancio e come si articola (con particolare riferimento alle rispettive analisi patrimoniale, finanziaria ed economica)
- b) La riclassificazione dello Stato Patrimoniale secondo criteri finanziari tenendo conto della delibera di distribuzione dell'utile d'esercizio e senza tener conto della distribuzione dell'utile d'esercizio.
- c) La rielaborazione del Conto Economico: a valore aggiunto e a costo del venduto
- d) Calcolo e analisi degli indici patrimoniali (con particolare riferimento agli indici che misurano la rigidità ed elasticità degli impieghi, l'incidenza del capitale proprio e il grado di capitalizzazione).

- e) Calcolo e analisi dei margini e degli indici finanziari (con particolare riferimento alle condizioni di equilibrio finanziario)
- f) Il rendiconto finanziario delle variazioni delle disponibilità liquide (analisi e commento di un esempio semplificato)

Unità 3: Le imposte dirette sulle società di capitali.

- a) Le imposte dirette che gravano sulle società di capitali: IRES (Imposta sul Reddito delle Società), IRAP (Imposta Regionale delle Attività Produttive)
- b) Il passaggio dal reddito di bilancio al reddito fiscale: variazioni in aumento e in diminuzione
- c) I principi in base ai quali i costi possono essere portati in deduzione dai ricavi: competenza fiscale, inerenza, certezza e determinabilità, iscrizione in bilancio
- d) Alcuni esempi di calcolo delle deduzioni fiscali: ammortamenti, svalutazioni crediti, manutenzioni e riparazioni.
- e) Il trattamento fiscale delle plusvalenze e delle rimanenze finali
- f) Il calcolo dell'IRES e dell'IRAP: due esempi semplificati di calcolo.

SECONDO QUADRIMESTRE

Modulo B: La contabilità gestionale

- 1) Differenza tra contabilità generale e contabilità gestionale (definita anche contabilità analitica o industriale)
- 2) La classificazione dei costi (in particolar modo facendo riferimento alla contabilità industriale)
- 3) Costi variabili e costi fissi; costi fissi unitari e costi variabili unitari.
- 4) Il calcolo del punto di pareggio (break even point) e la relativa analisi.
- 5) I costi diretti e indiretti
- 6) Il direct costing: analisi del margine di contribuzione di primo livello e di secondo livello
- 7) Pregi e difetti del direct costing
- 8) I costi fissi specifici e generali
- 9) Il full costing: calcolo della configurazione di costo, del risultato economico e risultato economico tecnico
- 10) L'imputazione dei costi indiretti all'oggetto di calcolo : imputazione a base unica aziendale e imputazione a base multipla aziendale (differenza tra i due metodi e quale da preferire)
- 11) I centri di costo e la loro localizzazione
- 12) Calcolo dei costo industriale mediante l'imputazione dei costi attraverso i centri di costo.
- 13) L'analisi differenziale dei costi industriali ai fini delle decisioni di produrre all'interno dell'azienda o acquistare da altri: "Make or buy" ?
- 14) L'analisi differenziale dei costi industriali ai fini delle decisioni se accettare un nuovo ordine: i costi suppletivi senza aumento di costi fissi e con aumento di costi fissi.
- 15) L'Activity Based Costing: calcolo del full costing con il metodo ABC e vantaggi rispetto al metodo d'imputazione dei costi indiretti col metodo tradizionale inteso come imputazione a base unica aziendale o a base multipla aziendale)

Modulo C: La strategia d'impresa, la pianificazione e il controllo di gestione

Unità 1 : La direzione e il controllo della gestione

- a) Direzione e controllo quali fasi di un unico processo direzionale
- b) Le fasi del processo di direzione e controllo di gestione
- c) La pianificazione, la programmazione e la strategia
- d) Le fasi della pianificazione
- e) I documenti della programmazione (i vari tipi di budget)
- f) Il controllo di gestione e il controllo strategico.
- g) Il controller
- h) Il fenomeno del customer survey e del outsourcing

Unità 2 : Il budget e il controllo budgetario

- a) Che cosa sono i costi standard e come si calcolano: la distinta base per il calcolo dei costi standard
- b) Il budget quale strumento di programmazione e le sue articolazioni: budget economico (vendite, acquisti, manodopera, rimanenze, costi generali e oneri finanziari) budget degli investimenti e il budget finanziario con particolare riferimento al budget di tesoreria quale strumento di programmazione e controllo dei flussi monetari
- c) Il controllo budgetario e l'analisi degli scostamenti
- d) Il reporting

Unità 3 : Il business plan e il marketing plan

- a) Il business plan e le parti che lo compongono
- b) Il marketing plan e l'analisi SWOT

SCHEDE DI DIRITTO

Docente: Marcella Sottocorno

Presentazione della classe:

Andamento didattico-disciplinare: la classe si dimostra partecipe alle lezioni, pur con cali di attenzione in alcuni momenti dell'anno. In generale gli alunni hanno dimostrato una buona capacità di rielaborazione dei concetti studiati, anche se in alcuni soggetti emergono difficoltà rispetto ad un uso adeguato della terminologia giuridica. In generale la classe ha dimostrato durante il corso dell'anno impegno e consapevolezza rispetto agli obiettivi da raggiungere, mantenendo alto l'interesse verso la materia. Si evidenziano alcune difficoltà in alcuni studenti che, in ogni caso, hanno dimostrato serietà nell'approccio alla materia.

Competenze e abilità raggiunte: la classe ha raggiunto un buon livello della conoscenza degli argomenti trattati, acquisendo una sufficiente capacità di rielaborazione personale rispetto alle tematiche proposte. L'impegno dimostrato complessivamente dalla classe ha consentito un percorso didattico costante e puntuale, permettendo di arrivare alla fine del programma con una certa linearità. Non sono mancate difficoltà relative all'esposizione orale in alcuni soggetti, dovute a carenze personali ormai consolidate negli anni.

Testi adottati:

Nuovi percorsi di diritto ed economia 2- Per gli Ist. Professionali settore servizi- indirizzo servizi commerciali- Simone per la scuola

Metodologie adottate: lezione frontale e in DAD

Verifiche scritte:

- primo quadrimestre: 1 scritte
- secondo quadrimestre: 2 scritte

Verifiche orali:

- primo quadrimestre: 2 colloqui orali
- secondo quadrimestre: 1 colloqui orali

Criteri di valutazione: si è tenuto conto di indicatori e criteri di misurazione (così come previsto dal POF) già inseriti in questo documento.

PROGRAMMA SVOLTO

Metodologie adottate:

- Comunicazione chiara degli obiettivi e degli intenti
- Lezione frontale
- Lezione dialogata
- Simulazioni
- **Gli argomenti sono stati trattati partendo dalla normativa giuridica, lavorando su casi concreti. Ciò ha permesso di rielaborare le nozioni apprese, acquisendo un'appropriate terminologia espositiva. Si è privilegiato un approccio personale basato sulla interpretazione volta alla soluzione di problematiche reali.**
- **Durante l'anno scolastico la classe è stata invitata a studiare mantenendo un metodo volto alla crescita personale rispetto alle tematiche trattate, al fine di acquisire consapevolezza nella materia studiata.**

PRIMO QUADRIMESTRE

Modulo 1: NORMATIVA IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO E DI TUTELA DELLA PRIVACY

- **Il trattamento dei dati personali:** il diritto alla privacy; il fondamento normativo del diritto alla privacy; principi generali della disciplina; oggetto della tutela; Le parti in gioco: titolare, responsabile e incaricato; il soggetto passivo del trattamento: l'interessato; adempimenti e regole per il trattamento dei dati personali; gli adempimenti nei confronti dell'interessato: l'informativa; gli adempimenti nei confronti del Garante: la notificazione e l'autorizzazione; il consenso; la sicurezza dei sistemi informativi; la cessazione del trattamento.
- **La tutela della riservatezza dei lavoratori:** la riservatezza nel rapporto di lavoro: origine e fondamento della tutela; il trattamento dei dati personali nell'ambito del rapporto di lavoro; il trattamento dei dati sensibili; il controllo a distanza nel rapporto di lavoro; sistemi di comunicazione elettronica aziendale. L'uso di internet e della posta elettronica.
- **La tutela della salute e della sicurezza del lavoratore nei luoghi di lavoro:** l'obbligo di sicurezza del datore di lavoro; l'evoluzione legislativa: dalla legislazione speciale al Testo unico della sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/2008); la prevenzione; i soggetti responsabili; i soggetti tutelati; gli obblighi e i diritti dei lavoratori; i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza; la sorveglianza sanitaria obbligatoria; le sanzioni; l'esonero dalla responsabilità civile del datore di lavoro per infortunio e malattia professionale.

SECONDO QUADRIMESTRE

Modulo 2: TIPOLOGIE CONTRATTUALI IN USO NEL MONDO DELL'IMPRESA

- **Il contratto di lavoro subordinato:** il rapporto di lavoro subordinato; le fonti del diritto del lavoro; costituzione del rapporto di lavoro: il contratto di lavoro; la formazione del contratto; la procedura per l'assunzione; il contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato; le principali tipologie contrattuali; i diritti e i doveri del lavoratore dipendente; i diritti e i doveri del datore di lavoro; l'estinzione del rapporto di lavoro; cenni di legislazione sociale; il processo del lavoro; il procedimento; gli strumenti per la risoluzione stragiudiziale delle controversie di lavoro.
- **La compravendita e la locazione:** la compravendita: nozione, funzione e caratteri; effetti della compravendita per le parti; particolari specie di vendita; la locazione e l'affitto: nozione, funzione e caratteri; principali obbligazioni delle parti.

- **Gli altri contratti tipici:** il contratto estimatorio, la somministrazione, il contratto d'opera, l'appalto, il mandato, la spedizione, il deposito, il mutuo, l'agenzia, il trasporto, la commissione, la mediazione, l franchising.
- **I contratti atipici:** i contratti atipici, il leasing, il factoring.
- **Il contratto di assicurazione:** il contratto di assicurazione: nozione; l'assicurazione contro i danni; l'assicurazione sulla vita

Modulo 3: FONTI NAZIONALI E INTERNAZIONALI DI INFORMAZIONE ECONOMICA

- **Le principali fonti di informazione economica:** le principali fonti di informazione istituzionali; altre fonti di informazione: quotidiani, riviste, siti web e canali televisivi specializzati.
- **L'elaborazione e la rappresentazione delle informazioni economiche:** la rappresentazione delle informazioni economiche e la statistica; le tabelle; la rappresentazione grafica dei dati; le misure sintetiche dei dati: gli indici; il confronto dei dati: i rapporti statistici. (CENNI)
- **Come utilizzare le informazioni economiche:** decisione di localizzazione di un impianto produttivo all'estero: costo del lavoro; decisione di localizzazione di un impianto produttivo all'estero: il rischio Paese; decisione di localizzazione di un impianto produttivo all'estero: la scelta finale. (CENNI)

8 - SPUNTI PER IL COLLOQUIO ELABORATI DAL CONSIGLIO DI CLASSE

Per quanto riguarda la disciplina di indirizzo individuata come oggetto della Seconda prova scritta, l'argomento è assegnato a ciascun candidato su indicazione del prof. Giovanni Fedrighini – come illustrato dal docente nel Consiglio di classe del 25 maggio 2020 – entro l'1 giugno 2020 ed è trasmesso dal candidato alla prof.sa Nuzzo per posta elettronica in formato PDF entro il 13 giugno 2020. Gli alunni DSA e DA possono allegare all'elaborato eventuali grafici e tabelle.

9 - GRIGLIA DI VALUTAZIONE DEL COLLOQUIO

Sono state utilizzate le griglie di valutazione proposte dal Ministero con le modifiche approvate dal Collegio dei docenti per il colloquio. Le griglie sono allegate al presente documento.

Allegato 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				