



**Ministero dell'Istruzione e del Merito**  
Istituto di Istruzione Superiore "L. Cossa" - PAVIA  
Viale Necchi, 5 - Tel: 0382 33422  
Succursale: Viale Montegrappa, 26 - Tel: 0382575182  
email: [pvis01200q@istruzione.it](mailto:pvis01200q@istruzione.it) - [pvis01200q@pec.istruzione.it](mailto:pvis01200q@pec.istruzione.it)

## **DOCUMENTO DEL CONSIGLIO DI CLASSE**

(documento redatto dal Consiglio di Classe ai sensi della legge 107/15 e del D. Lgs. 62/17)

**A.S. 2024/25**

**TECNICO DEI SERVIZI COMMERCIALI**

**Classe 5<sup>^</sup>AS**

INDICE

**Intestazione 1**

**1**

INTESTAZIONE 1

### RISULTATI DI APPRENDIMENTO DEGLI INSEGNAMENTI COMUNI AGLI INDIRIZZI DEL SETTORE SERVIZI

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

- Valutare fatti ed orientare i propri comportamenti in base a un sistema di valori coerenti con i principi della Costituzione e con le carte internazionali dei diritti umani.
- Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici.
- Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali ed internazionali, sia in una prospettiva interculturale sia ai fini della mobilità di studio e di lavoro.
- Utilizzare gli strumenti culturali e metodologici per porsi con atteggiamento razionale, critico e responsabile di fronte alla realtà, ai suoi fenomeni, ai suoi problemi anche ai fini dell'apprendimento permanente.
- 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.
- Riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici e ambientali, per una loro corretta fruizione e valorizzazione.
- Utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete.
- Padroneggiare la lingua inglese e, ove prevista, un'altra lingua comunitaria per scopi comunicativi e utilizzare i linguaggi settoriali relativi ai percorsi di studio, per interagire in diversi ambiti e contesti professionali, al livello B2 del quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER).
- Riconoscere gli aspetti comunicativi, culturali e relazionali dell'espressività corporea e l'importanza che riveste la pratica dell'attività motorio-sportiva per il benessere individuale e collettivo.
- Utilizzare il linguaggio e i metodi propri della Matematica per organizzare e valutare adeguatamente informazioni qualitative e quantitative.
- Utilizzare le strategie del pensiero razionale negli aspetti dialettici e algoritmici per affrontare situazioni problematiche, elaborando opportune soluzioni.
- Utilizzare i concetti e i modelli delle scienze sperimentali per investigare fenomeni sociali e naturali e per interpretare dati.
- Utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento disciplinare.
- 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 territorio.
- Utilizzare i principali concetti relativi all'economia e all'organizzazione dei processi produttivi e dei servizi.
- Correlare la conoscenza storica generale agli sviluppi delle scienze, delle tecnologie e delle tecniche negli specifici campi professionali di riferimento.

- 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.
- Individuare e utilizzare gli strumenti di comunicazione e di *team working* più appropriati per intervenire nei contesti organizzativi e professionali di riferimento.

## CORSI SERALI E ISTRUZIONE CARCERARIA (D.P.R. 263/2012)

Con il D.P.R. n.263 del 12 febbraio del 2012, sono stati ridefiniti gli assetti organizzativi e didattici dei Centri di istruzione degli adulti (oggi CPIA), investendo in tale riforma i corsi serali attivati presso gli istituti di istruzione secondaria superiore e presso gli istituti di prevenzione e pena.

Preme evidenziare al riguardo – al di là degli aspetti organizzativo-funzionali del nuovo sistema - la nuova articolazione del percorso didattico che presenta importanti elementi di novità, che sono stati introdotti a decorrere dall'anno scolastico 2015-2016:

1. i corsi serali costituiscono i percorsi di 2° livello di istruzione tecnica e professionale e vengono realizzati dalle istituzioni scolastiche di istruzione superiore, presso le quali rimangono incardinati;
2. i percorsi di studio sono articolati in tre periodi didattici:
  - il primo periodo (costituito da due gruppi di livello) finalizzato all'acquisizione della certificazione necessaria per l'ammissione al secondo periodo didattico;
  - il secondo periodo (costituito da due gruppi di livello) finalizzato all'acquisizione della certificazione necessaria per l'ammissione al terzo periodo didattico;
  - il terzo periodo (costituito dalla classe quinta) finalizzato all'acquisizione del diploma di istruzione professionale statale;
3. i percorsi didattici sono organizzati in modo da consentirne la personalizzazione, sulla base di un Patto formativo individuale definito previo riconoscimento dei saperi e competenze formali, informali e non formali possedute dallo studente; tale disposizione consente l'attribuzione di "crediti formativi" allo studente proveniente da altro sistema di istruzione o formazione permettendo anche l'esonero dalla frequenza di tutte le unità di apprendimento ad essi riconducibili;
4. il passaggio da un periodo didattico all'altro è sottoposto a valutazione periodica e finale, secondo le regole vigenti per tutti gli ordinamenti.

## INDIRIZZO SERVIZI COMMERCIALI

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 e 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.

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 e 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* e 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.

**DATI RELATIVI AL CONSIGLIO DI CLASSE**

<b>Materia</b>	<b>Docente</b>	<b>Continuità didattica nel secondo biennio e quinto anno (Sì/No)</b>
Italiano e Storia	Moncalero Raffaella	SI
Lingua Inglese	Enea Oana Gabriela	NO
Seconda Lingua Francese	Officio Maela	NO
Matematica	Buffa Maria Margherita	SI
Tecniche professionali dei servizi commerciali	Pellegrino Prattella Maria Valeria	NO
Tecniche di Comunicazione	Riolo Giuseppe	SI
Diritto	Restagno Anna	SI

## QUADRO ORARIO

	<u>MATERIA</u>	<u>CLASSE IV</u>	<u>CLASSE V</u>
<b>AREA COMUNE</b>	Italiano	3	3
	Storia	2	2
	Inglese	2	2
	Francese	2	2
	Matematica	3	3
	Educazione civica*	-	-
<b>AREA INDIRIZZO</b>	Diritto	3	3
	Tecniche professionali dei servizi commerciali	6	6
	Tecniche di comunicazione	2	2
<b><u>Totale ore</u></b>		23	23

\* Disciplina trasversale

### **Composizione**

La classe è composta da 16 alunni adulti, di cui 5 hanno abbandonato il percorso scolastico nel corso dell'anno, interrompendo la frequenza.

Il gruppo si presenta eterogeneo per età, esperienze personali e scolastiche pregresse. Alcuni studenti hanno seguito regolarmente l'intero percorso triennale, dimostrando continuità e impegno. Altri hanno ripreso gli studi dopo un lungo periodo, mentre alcuni si sono inseriti nell'ultimo anno, portando esperienze nuove e contribuendo positivamente alla dinamica del gruppo.

Sono presenti alcuni alunni con Bisogni Educativi Speciali (BES), per i quali sono stati attivati percorsi personalizzati e strategie didattiche inclusive, finalizzate a garantire pari opportunità di apprendimento.

Negli anni, il Consiglio di classe ha costantemente lavorato sulla volontà di agire e di operare in senso costruttivo per far affrontare e superare agli allievi le difficoltà di ordine logico-operativo insite in ogni disciplina, in particolare in quelle di indirizzo. Durante il terzo periodo didattico, le competenze di base acquisite sono state esercitate ed impiegate nella preparazione per l'Esame di Stato e i risultati raggiunti devono essere analizzati all'interno di un progetto per un Corso Serale, frequentato, nel caso specifico, da studenti di età più giovane che hanno ripreso un percorso interrotto o riduci da situazioni di disaffezione allo studio e alla scuola e da adulti che hanno voluto migliorare il proprio bagaglio culturale, anche in vista di un potenziale futuro accesso a percorsi universitari.

Nonostante le difficoltà legate agli impegni lavorativi e familiari, la maggior parte degli studenti ha frequentato abbastanza assiduamente, fatta salva la necessità di conciliare i tempi scolastici con le esigenze lavorative certificate da apposita documentazione.

Dal punto di vista disciplinare l'atteggiamento del gruppo classe è risultato globalmente corretto e rispettoso delle regole basilari di convivenza civile, anche se in alcuni momenti si sono registrate manifestazioni di agitazione e insofferenza da parte di diversi studenti, dovute all'intensità del carico di lavoro e all'ansia legata all'imminente Esame di Stato.

### **Provenienza territoriale**

Gli studenti provengono da Pavia, ma anche da piccoli comuni limitrofi e dalla provincia di Milano, portando con sé una varietà di esperienze personali e professionali.

### **Osservazioni sulle dinamiche relazionali**

Le dinamiche relazionali all'interno della classe sono state caratterizzate da una forte solidarietà tra gli studenti, che si sono supportati reciprocamente nel superamento delle difficoltà legate sia alla preparazione scolastica che agli impegni personali. La varietà degli stili di apprendimento ha arricchito la classe, favorendo sia il lavoro di gruppo che il supporto individuale.

Le difficoltà legate alla preparazione per l'Esame di Stato hanno causato, in alcuni momenti, manifestazioni di agitazione e stress che hanno coinvolto più studenti. L'intensità del carico di lavoro e la paura di affrontare l'esame hanno influenzato temporaneamente la serenità del gruppo. Tuttavia, grazie alla collaborazione tra docenti e studenti, è stato possibile mantenere un clima di supporto e motivazione, che ha contribuito a superare questi momenti di difficoltà.

Nel complesso, la classe ha dimostrato un buon spirito di collaborazione e adattamento, riuscendo a fronteggiare con impegno e maturità le sfide del percorso formativo.

### **Osservazioni generali sul percorso formativo**

Nel corso serale, uno degli aspetti più significativi del percorso formativo è stato il frequente cambio degli insegnanti. Poiché il corso è caratterizzato da una disponibilità limitata di insegnanti stabili, ogni anno gli studenti hanno dovuto adattarsi a nuovi docenti e a diverse modalità didattiche. Questo fenomeno si è ripetuto nel corso degli anni, rendendo necessaria una continua capacità di adattamento da parte degli studenti.

Nonostante la difficoltà iniziale legata al cambiamento continuo dei docenti, gli studenti hanno dimostrato una notevole resilienza. Sebbene il passaggio da un insegnante all'altro comportasse un periodo di assestamento, la classe ha risposto con serietà e impegno, affrontando ogni cambiamento con un buon spirito di collaborazione. Ogni nuovo insegnante ha portato con sé diverse metodologie didattiche, arricchendo il percorso formativo e permettendo agli studenti di apprendere in modi diversi, stimolando così una maggiore flessibilità nell'affrontare i contenuti.

Il cambiamento costante degli insegnanti ha, quindi, rappresentato una sfida ma anche una risorsa per la classe, poiché ha consentito agli studenti di sviluppare una maggiore adattabilità e capacità di affrontare situazioni nuove. Questo aspetto ha preparato gli alunni a un approccio più dinamico e versatile, utile anche nella gestione delle difficoltà professionali e personali, che caratterizzano gli studenti del corso serale.

### **Presenza di eventuali problematiche relative a forte instabilità in particolari discipline**

Durante l'anno scolastico, le discipline delle lingue straniere hanno evidenziato particolari problematiche legate a una forte instabilità didattica, causata dal cambio frequente di insegnanti. La mancanza di un docente stabile per queste materie ha comportato difficoltà nella continuità dell'insegnamento, con un impatto negativo sul consolidamento delle competenze linguistiche richieste.

Gli studenti hanno riscontrato difficoltà nel seguire un percorso coerente di apprendimento nelle lingue straniere, con la conseguente difficoltà nel perfezionare la comprensione e la produzione orale e scritta. Questo ha creato incertezze nel gruppo, soprattutto in vista delle prove finali.

Sebbene le difficoltà non siano state facili da superare, gli studenti hanno dimostrato un forte spirito di adattamento e impegno. Le difficoltà incontrate non hanno compromesso l'intero percorso formativo, che ha comunque proseguito con determinazione. I docenti, seppur a rotazione, hanno cercato di recuperare il più possibile le lacune, organizzando sportelli, assegnando materiali integrativi e proponendo attività pratiche di lingua per stimolare l'interesse e l'apprendimento.

Il supporto reciproco tra compagni e l'impegno dei docenti hanno permesso alla classe di proseguire nel cammino verso il conseguimento degli obiettivi formativi.

### **Osservazioni sul metodo di studio**

Una buona parte degli alunni ha mostrato un atteggiamento globalmente positivo durante lo svolgimento delle lezioni, nonostante le difficoltà derivanti da un impegno più severo. La maggior parte degli studenti ha seguito con interesse e partecipazione gli argomenti proposti, riuscendo a sviluppare un metodo di studio adeguato, che ha permesso loro di consolidare competenze e abilità, sia in ambito specifico delle discipline professionali che nel campo delle competenze trasversali. Questo approccio ha contribuito a migliorare l'apprendimento e la capacità di applicare le conoscenze acquisite in contesti concreti e professionali.

Tuttavia, un gruppo esiguo di studenti ha riscontrato alcune difficoltà nell'approccio alle discipline, in particolare a quelle professionalizzanti, a causa di un percorso di studi non lineare e discontinuo. Questi alunni, sebbene abbiano mostrato impegno, hanno avuto maggiore difficoltà a stabilire una connessione fluida tra le nozioni, incontrando difficoltà nel consolidare le competenze professionali richieste per il completamento del corso.

Nonostante le difficoltà iniziali di alcuni studenti, il gruppo ha comunque dimostrato una grande motivazione e ha sviluppato metodologie di studio efficaci, adattandosi alle sfide del percorso formativo. Il lavoro di gruppo e il continuo supporto dei docenti hanno contribuito a migliorare il metodo di studio, permettendo a tutti gli alunni di proseguire nel loro percorso con maggiore sicurezza e competenza.

In alcuni alunni sono state rilevate ancora difficoltà nelle abilità logico-espositive, che hanno influenzato la loro capacità di esporre concetti in modo chiaro e strutturato. Queste difficoltà sono state, in alcuni casi, accentuate da una fragilità emotiva che ha reso più complicato affrontare con serenità le sfide quotidiane del percorso formativo. Nonostante ciò, gli studenti hanno continuato a impegnarsi nel miglioramento delle proprie competenze, cercando di superare gli ostacoli con determinazione.

Nell'ultima parte dell'anno, gli studenti hanno mostrato un significativo passo in avanti nella gestione del loro percorso formativo, organizzandosi in autonomia per la revisione degli argomenti in vista dell'Esame di Stato. Questo momento di preparazione intensiva ha visto gli alunni impegnarsi attivamente nello studio individuale e nella collaborazione tra compagni, contribuendo a rafforzare la loro autostima e la fiducia nelle proprie capacità. La preparazione autonoma ha evidenziato una maggiore maturità e un crescente senso di responsabilità, in vista dell'importante traguardo finale.

### **Livelli generali raggiunti**

Gli studenti e le studentesse, nel complesso, hanno dimostrato di aver compiuto un significativo processo di crescita sia sul piano culturale che su quello umano.

Per quanto riguarda i risultati raggiunti in termini di conoscenze, abilità e competenze acquisite nelle singole discipline, si possono individuare 3 fasce di livello:

studenti che hanno incontrato difficoltà significative, principalmente a causa di lacune pregresse e di un impegno non costante. Al momento, non hanno raggiunto la sufficienza in tutte le discipline e necessitano di un intervento mirato e costante di supporto e recupero;

studenti che, pur avendo incontrato difficoltà in alcune discipline, hanno mostrato un impegno adeguato e hanno ottenuto risultati complessivamente soddisfacenti. Sebbene abbiano avuto bisogno di supporto in alcuni ambiti, hanno saputo compensare le difficoltà con un buon livello di applicazione e una crescita costante;

studenti che si sono contraddistinti per una partecipazione attiva e un atteggiamento positivo nei confronti dell'attività scolastica; hanno dimostrato un impegno costante, una forte motivazione e un'ottima capacità di elaborazione, distinguendosi per i loro risultati raggiunti.

## DATI RELATIVI AL SECONDO PERIODO DIDATTICO

La classe IV AS era costituita da 21 alunni. Viene di seguito riportata la sintesi dello scrutinio finale:

SITUAZIONE	ALUNNI
<b>Promossi a giugno</b>	8
<b>Studenti promossi con UDA da recuperare <sup>(1)</sup></b>	4
<b>Non promossi <sup>(2)</sup></b>	9

2 (ammessi con UDA da recuperare nel corso del periodo didattico successivo)

2 (ammessi con revisione del P.F.I.)

9 (la maggior parte delle non promozioni dipende da un abbandono volontario del corso di studi)

## DATI RELATIVI ALLA CLASSE V AS

### INTERVENTI DI POTENZIAMENTO, METODOLOGIA DIDATTICA E STRUMENTI DIDATTICI FUNZIONALI

La classe risultava composta, all'inizio dell'anno, da 16 alunni, di cui effettivamente frequentanti 13:

- alunni provenienti dalla classe IV AS (Corso serale 2023/24): 13 (di cui 2 non ha mai frequentato - 3 hanno frequentato le attività scolastiche per un tempo limitato, esclusivamente nella fase iniziale dell'anno scolastico)
- alunni provenienti dalla classe IVAS (Corso serale 22/23): 1
- alunni provenienti da altri percorsi: 1

### Metodologie didattiche utilizzate

- lezione frontale
- lezione frontale con interventi individualizzati
- discussione guidata, anche di argomenti non disciplinari
- attività di gruppo
- attività di ricerca
- attività di studio e di rielaborazione personale
- utilizzo costante della digital board
- apprendimento cooperativo

### Interventi atti al miglioramento del metodo di studio e interventi di personalizzazione/individuazione

L'attività didattica della prima fase dell'anno scolastico è stata dedicata al ripasso condiviso con l'intera classe dei lineamenti essenziali del programma dell'anno precedente, con l'obiettivo di fornire una solida base per l'introduzione delle nuove tematiche. Tali attività hanno inoltre consentito ad alcuni alunni di superare le UDA relative al secondo periodo didattico e, agli studenti di nuovo inserimento, di allinearsi con il percorso di studi in corso.

Nel corso dell'anno scolastico, i docenti hanno messo in atto azioni di supporto e potenziamento, in particolare:

attività di recupero in itinere, finalizzate all'approfondimento dei nuclei fondamentali delle diverse discipline;

elaborazione autonoma o guidata di mappe concettuali, schemi riassuntivi e sintesi tematiche;

studio autonomo guidato, con accompagnamento mirato allo sviluppo di un metodo di studio funzionale;

interventi specifici e personalizzati su argomenti dell'area professionalizzante, anche in relazione ai bisogni formativi emersi nel corso dell'anno.

Agli studenti è stata sempre data l'opportunità di rimediare a valutazioni insufficienti, attraverso verifiche di recupero e percorsi di consolidamento. La valutazione finale è stata assegnata tenendo conto non solo del livello di competenze raggiunte, ma anche dell'impegno individuale e della situazione di partenza.

Per quanto riguarda gli interventi di personalizzazione e individualizzazione, si rimanda alla documentazione allegata e, in particolare, ai Piani Didattici Personalizzati (PDP) redatti nel corso dell'anno.

### **Interventi di recupero/potenziamento attivati (curricolari e/o extracurricolari)**

L'incremento del successo formativo è stato perseguito attraverso una costante azione di supporto allo studio, svolta dai docenti curricolari durante l'intero anno scolastico. Gli interventi di recupero e potenziamento, realizzati prevalentemente in itinere, hanno coinvolto tutte le discipline e sono stati calibrati sulle specifiche esigenze del gruppo classe e dei singoli studenti.

Per il recupero, sono state messe in atto le seguenti attività:

sportelli didattici, sia individuali che per gruppi di livello, finalizzati alla chiarificazione di dubbi e al consolidamento delle conoscenze essenziali;

attività mirate all'acquisizione di un metodo di lavoro più ordinato e organizzato, con attenzione alla gestione del tempo e delle consegne;

esercitazioni guidate, con accompagnamento nella risoluzione di compiti ed esercizi;

stimoli all'autocorrezione, volti a promuovere autonomia e consapevolezza;

esercizi di studio guidati, che prevedevano l'uso di mappe concettuali, schemi, sintesi ed elaborazioni personali.

Per il potenziamento, i docenti hanno proposto:

affidamento di incarichi di responsabilità, come tutoring tra pari o piccoli compiti di coordinamento, allo scopo di valorizzare le competenze degli studenti più motivati;

approfondimenti disciplinari, esercizi di rielaborazione critica e attività di problem solving, utili a consolidare e ampliare le conoscenze acquisite.

Tutti gli interventi sono stati finalizzati a favorire un apprendimento più consapevole, un miglioramento del metodo di studio e una maggiore partecipazione attiva al percorso scolastico, in vista della conclusione dell'anno e dell'Esame di Stato.

**Strumenti didattici utilizzati:**

- digital board
- mappe e rielaborazioni
- materiali di documentazione
- materiale prodotto dalla docente
- condivisione materiale con Google Drive e Classroom

Gli strumenti di verifica di cui il CdC si è avvalso sono:

- prove di verifica del raggiungimento di competenze specifiche relativi a segmenti curricolari limitati;
- verifiche orali
- prove di verifica di competenze relative a più ampi segmenti curricolari.

I criteri adottati per la valutazione delle prove di verifica sono stati articolati in base alla tipologia della prova e agli obiettivi didattici prefissati. Nello specifico, sono stati utilizzati i seguenti approcci:

per la produzione scritta, le prove sono state strutturate in modo da valutare vari aspetti:

- domande a risposta singola per evidenziare le conoscenze degli studenti, l'aderenza alla traccia proposta, l'uso del linguaggio specifico e la capacità di analisi e sintesi dei contenuti trattati
- quesiti a risposta multipla per misurare il grado di pertinenza delle risposte e l'efficacia nel selezionare le informazioni rilevanti
- trattazioni sintetiche che hanno permesso di valutare la conoscenza dei temi trattati, l'organizzazione dei contenuti, l'aderenza alla traccia e l'uso corretto del linguaggio specifico, nonché la capacità di rielaborazione dei concetti in modo chiaro e conciso.

Per la produzione orale, sono state utilizzate domande orientate a potenziare e rilevare:

- la pertinenza delle risposte, ovvero la capacità dello studente di rispondere in modo pertinente e completo alla domanda.
- l'uso del linguaggio specifico, volto a verificare la conoscenza dei termini tecnici e disciplinari appropriati.
- la comprensione dei concetti trattati e la capacità di analisi e sintesi, valutando come gli studenti riescano a organizzare le informazioni e a comunicare efficacemente le loro idee.

Le tipologie di prove di verifica sono state selezionate tenendo conto della natura delle discipline, della programmazione didattica elaborata dai consigli di classe e delle caratteristiche specifiche degli studenti, in modo da garantire una valutazione il più possibile equilibrata e rappresentativa delle competenze acquisite durante l'anno.

## **Didattica a distanza.**

Nel rispetto della normativa vigente relativa ai percorsi di istruzione per adulti di secondo livello, durante l'anno scolastico è stata attivata la quota di didattica a distanza prevista per i corsi serali. In particolare, tale modalità è stata utilizzata per supportare uno studente che, a causa di una temporanea situazione personale di difficoltà, non ha potuto garantire una frequenza regolare alle lezioni in presenza. L'attivazione della DAD ha consentito la partecipazione continuativa alle attività didattiche, nel rispetto del limite massimo di assenze consentito.

## **PUNTI DI FORZA**

Un punto di forza della classe è rappresentato dalla capacità di lavorare in gruppo. Gli studenti hanno dimostrato di saper collaborare in modo costruttivo, affrontando le difficoltà insieme e risolvendo i problemi in modo cooperativo.

Inoltre, si è evidenziata una buona capacità di adattamento ai cambiamenti, sia nell'ambito delle modalità didattiche che nelle situazioni impreviste. Questa flessibilità è stata cruciale per mantenere un buon livello di impegno nonostante le difficoltà legate alla frequenza e agli impegni esterni.

In parallelo, si è sviluppata una notevole capacità di autonomia da parte degli studenti, che hanno saputo gestire in modo responsabile il loro studio, anche in assenza di un supporto continuo.

La capacità di lavorare sotto pressione è un altro aspetto positivo che ha caratterizzato il gruppo: gli studenti sono riusciti a rispettare le scadenze e a mantenere la concentrazione anche nelle situazioni di stress legate a verifiche e impegni concomitanti.

Infine, la relazione con i docenti è stata ottima. Gli studenti hanno instaurato un rapporto di fiducia e rispetto reciproco, caratterizzato da un dialogo aperto e costante, che ha facilitato il loro percorso di apprendimento e li ha supportati nelle difficoltà.

## **CRITICITÀ**

La frequenza non costante e l'impegno casalingo non assiduo di alcuni studenti hanno reso, in alcuni momenti, più difficoltoso il lavoro didattico. Questa situazione ha costretto alcuni docenti a ridurre i contenuti del programma per concentrarsi sul consolidamento degli aspetti fondamentali. Tale adattamento è stato ritenuto necessario non solo per garantire la partecipazione attiva di tutti gli studenti,

ma anche per favorire dibattiti stimolanti che permettessero agli alunni di esprimersi in modo adeguato e di approfondire in maniera significativa i temi trattati.

In vista dell'Esame di Stato, è emersa in alcuni studenti una significativa ansia legata alla preparazione e alla paura di affrontare la prova finale. Questa ansia ha talvolta influenzato la loro capacità di concentrazione e di gestione del lavoro, rallentando il processo di apprendimento in alcune fasi.

Tuttavia, i docenti hanno cercato di supportare gli studenti, favorendo un clima di sicurezza e motivazione che permettesse loro di affrontare il percorso con maggiore serenità. Gli interventi mirati e la continua disponibilità da parte degli insegnanti hanno cercato di ridurre la tensione e incoraggiare gli studenti a focalizzarsi sulle proprie competenze e conoscenze, per affrontare con maggiore fiducia l'esame.

## ATTIVITÀ INTEGRATIVE CURRICULARI ED EXTRACURRICULARI

Il Consiglio di Classe, in vista dell'Esame di Stato, anche alla luce del D.M. n. 328 del 22/12/2022 relativo alle attività di orientamento, ha proposto agli studenti la trattazione dei percorsi interdisciplinari riassunti nella seguente tabella:

### ANNO SCOLASTICO 2024/2025

<b>ATTIVITÀ</b>	<b>RELATORE</b>	<b>TITOLO</b>	<b>ARGOMENTO</b>
Conferenza organizzata dalla Camera di Commercio di Pavia	Dott.ssa Mara Marcat	Workshop di orientamento all'autoimprenditorialità	La relatrice ha offerto agli studenti un primo approccio su come progettare e avviare un'impresa.
Percorso di orientamento formativo offerto dalla Scuola Universitaria dello IUSS di Pavia	Ricercatore Luca Zanetti	Come ragioniamo? Logica e pensiero critico per i test universitari	Il relatore ha approfondito concetti fondamentali del pensiero critico, come l'analisi delle informazioni, la gestione delle ipotesi e la valutazione delle risposte in modo strategico e razionale.

## PERCORSI PER LE COMPETENZE TRASVERSALI E PER L'ORIENTAMENTO (EX ALTERNANZA SCUOLA LAVORO) DA VERIFICARE

Le attività di PCTO per gli studenti non lavoratori sono state realizzate attraverso percorsi progettati e attuati al fine di consolidare la preparazione degli studenti rispetto alle richieste delle imprese/enti, di favorire l'orientamento dopo il diploma e di agevolare l'inserimento nella realtà produttiva. Circa la metà degli studenti frequentanti svolge attività lavorativa continuativa con regolare contratto di lavoro. Per loro non è stato ritenuto necessario predisporre alcuna ulteriore attività di PCTO.

Al fascicolo personale di ogni singolo alunno si allega la certificazione afferente l'attività svolta.

### VALUTAZIONE

Le attività sono state valutate tenendo conto del raggiungimento delle competenze professionalizzanti e trasversali. La valutazione è stata riportata nella materia professionalizzante di ciascun indirizzo.

### COMPETENZE

- Utilizza il PC in base alle richieste aziendali, gestisce file e/o database.
- Comprende il linguaggio tecnico adeguato al contesto aziendale anche tramite telefono e comunicazioni scritte (lettere - fax -e-mail). Collabora alla gestione delle attività di front office.
- Gestisce pratiche d'ufficio e tiene la partita doppia supervisionato dal tutor aziendale.
- Sa lavorare rispettando strette scadenze.
- Sa lavorare in gruppo e sa comportarsi in modo corretto, leale e legale.
- Sa affrontare senza scoraggiarsi le nuove sfide e affronta in modo ottimistico le nuove opportunità.
- Sa adattarsi a nuovi contesti, prendendosi carico dei problemi e li elabora fino alla soluzione finale.
- Sa cooperare, rispettare e imparare.
- Rispetta le norme sulla sicurezza sui luoghi di lavoro e pone in essere adeguati comportamenti finalizzati alla gestione del rischio sul posto di lavoro.
- Sa programmare e realizzare progetti con obiettivi a media scadenza anche senza l'aiuto del tutor aziendale.

### OBIETTIVI TRASVERSALI

All'interno del Consiglio di Classe, sono stati concordati alcuni obiettivi sulla base dei bisogni della classe e delle sue particolari caratteristiche:

- Potenziamento del senso di responsabilità personale, dell'autonomia, della socializzazione e del rispetto delle regole condivise.
- Sviluppo delle capacità logiche e critiche.
- Acquisizione di una mentalità professionale ed imprenditoriale.

Alla fine dell'anno scolastico gli alunni devono essere in grado di

- Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici;
- Utilizzare gli strumenti culturali e metodologici per porsi con atteggiamento razionale, critico e responsabile di fronte alla realtà, ai suoi fenomeni, ai suoi problemi anche ai fini dell'apprendimento permanente;
- Analizzare il valore, i limiti ed 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 territorio;
- Padroneggiare il lessico relativo al linguaggio specifico;
- Redigere testi in forma grammaticalmente ed ortograficamente corretta;
- Redigere relazioni tecniche e documentare attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali.

Si intendono privilegiare le seguenti aree di comportamento

### ***relazioni con l'adulto:***

- Sapere accettare le osservazioni e le segnalazioni di errori
- Utilizzare i suggerimenti
- Saper formulare obiezioni in tono corretto
- Avanzare proposte per migliorare la relazione

### ***relazioni con la classe:***

- Rispettare le opinioni degli altri, anche se non condivise
- Assumersi la responsabilità di esprimere le proprie idee
- Svolgere la propria parte nel lavoro collettivo

## VALUTAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI

### CRITERI DI CORRISPONDENZA TRA VOTI DECIMALI E LIVELLI TASSONOMICI

Al fine di rendere più omogenea la valutazione delle prestazioni degli studenti nelle varie discipline, il Collegio Docenti stabilisce di adottare le griglie di valutazione per le prove scritte ed orali costruite in base agli indicatori proposti dal MIUR che individuano la corrispondenza tra i voti e le competenze raggiunte dagli studenti e che sono reperibili sul sito dell'istituto.

Al presente documento si allegano le griglie di valutazione delle prove scritte e del colloquio.

**NUMERO DI VERIFICHE SOMMATIVE EFFETTUATE NEL CORRENTE ANNO  
SCOLASTICO UTILIZZANDO LE DIVERSE TIPOLOGIE DI PROVE SOTTO ELENcate**

<b>Materia</b>	<b>Interrogazione (numero medio per ogni alunno)</b>	<b>- Analisi e interpretazione di un testo letterario - Analisi e produzione di un testo argomentativo - Riflessione critica di carattere espositivo argomentativo su tematiche di attualità</b>	<b>Prova semistrutturata</b>	<b>Prova strutturata</b>	<b>Quesiti a trattazione sintetica</b>	<b>Problema Casi Esercizio</b>
Italiano	3	5	3		3	
Storia	3		3		1	
Francese	4		3			
Inglese	3		3		1	
Matematica	2		3			3
Diritto	3		2		3	2
Ed. civica*					1	1
Tecniche di comunicazione	3		3		1	
Tecniche professionali dei servizi commerciali	4					5

\*Dato il carattere multidisciplinare della materia, oltre alle prove somministrate dalla docente referente, i singoli docenti delle discipline che hanno partecipato alla programmazione hanno somministrato prove parziali limitatamente al proprio contributo didattico.

## PREPARAZIONE ALLA PRIMA PROVA

La prima prova dell'Esame di Stato è strutturata sulla base di tre tipologie, ognuna delle quali con struttura e peculiarità differenti. Durante l'anno scolastico sono state effettuate simulazioni della Prima Prova della durata di 5 ore.

<i>Data</i>	<i>Valutazione</i>	<i>Tipologia</i>	<i>Durata ore</i>
18/02/2025	Agli elaborati degli alunni è stato assegnato il voto sia in decimi che in ventesimi	A. Analisi e interpretazione di un testo letterario italiano B. Analisi e produzione di un testo argomentativo C. Riflessione critica di carattere espositivo argomentativo su tematiche di attualità	5
15/04/2025	Agli elaborati degli alunni è stato assegnato il voto sia in decimi che in ventesimi	A. Analisi e interpretazione di un testo letterario italiano B. Analisi e produzione di un testo argomentativo C. Riflessione critica di carattere espositivo argomentativo su tematiche di attualità	5

## PREPARAZIONE ALLA SECONDA PROVA

Durante l'anno scolastico sono state effettuate simulazioni della Seconda Prova della durata di 5 ore. Per gli istituti professionali la seconda prova riguarda la disciplina caratterizzante il percorso di studi (allegato B3 O.M. 65 del 14/03/2022); le prove sono state elaborate in modo collegiale dai docenti titolari delle discipline coinvolte, tenendo conto dei quadri di riferimento adottati con il d.m. 769 del 2018.

<i>Data</i>	<i>Valutazione</i>	<i>Durata ore</i>
20/03/2025	Agli elaborati degli alunni è stato assegnato il voto sia in decimi che in ventesimi	5
12/05/2025	Agli elaborati degli alunni è stato assegnato il voto sia in decimi che in ventesimi	5

## PREPARAZIONE AL COLLOQUIO

Secondo quanto previsto dall'art. 17 comma 9 del D.L.61/2017 e dall'O.M. 67 del 31 marzo 2025, il consiglio di classe ha curato la preparazione degli alunni sviluppando le seguenti attività:

- proposta di percorsi interdisciplinari;
- progettazione, elaborazione ed esposizione della relazione dell'attività di PCTO;
- realizzazione di percorsi inerenti Educazione civica;
- simulazione a campione programmata per il 22 maggio dalle ore 18:00 alle 20:00
- si allegano i materiali predisposti ed utilizzati per la simulazione del colloquio.

## EDUCAZIONE CIVICA

Per i percorsi di Educazione Civica e del previgente insegnamento di Cittadinanza e Costituzione si rimanda a quanto indicato nel Curricolo di Educazione Civica e declinato nei Piani di lavoro delle discipline coinvolte.

La classe ha aderito alle seguenti iniziative proposte dall'istituto scolastico:

<b>Percorso</b>	<b>Soggetti coinvolti</b>
Conferenza sul Servizio Civile Universale	Relatrice dott.ssa Giada Coni - · Facilitatore e formatore per la promozione del volontariato e del Servizio Civile Universale · CSV Lombardia Sud, Pavia
Conferenza: “ Donare è solidarietà”	I referenti dell'Associazione AVIS di Pavia hanno illustrato i valori e le finalità della donazione del sangue.
Conferenza: “ Ragioni e valori della guerra di liberazione del nazifascismo e obiettivi”	Relatore Luca Casarotti, giurista esperto, che ha approfondito tematiche storiche e giuridiche legate alla Resistenza e ai principi fondanti della democrazia

## MODALITÀ DI FORMULAZIONE E SVOLGIMENTO DELLE PROVE D'ESAME PER GLI ALUNNI CON DISABILITÀ

Poiché l'Esame di Stato costituisce per ogni allievo un evento impegnativo di verifica, sia a livello di apprendimento scolastico che di maturità raggiunta, considerate le caratteristiche dell'alunno in questione, ai fini del conseguimento del titolo di studio conclusivo del secondo ciclo di istruzione o del conseguimento dell'Attestato di credito formativo, il Consiglio di Classe richiede prove coerenti con il percorso previsto dal PEI e con le prove simulate svolte durante l'anno scolastico.

## MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLE PROVE D'ESAME E VALUTAZIONE DEGLI ALUNNI CON DIFFICOLTÀ SPECIFICHE DI APPRENDIMENTO (DSA) E BES

Per gli alunni con **difficoltà specifiche di apprendimento (DSA)** adeguatamente certificate, la valutazione e la verifica degli apprendimenti, comprese quelle effettuate in sede di esame conclusivo, devono tenere conto delle specifiche situazioni soggettive di tali alunni. A tal fine, nello svolgimento delle prove possono utilizzare tempi più lunghi di quelli ordinari per l'effettuazione delle prove scritte e utilizzare gli strumenti compensativi e dispensativi previsti nel piano didattico personalizzato.

Per gli alunni con **bisogni educativi speciali (BES)** certificati e/o formalmente individuati dai consigli di classe, nello svolgimento delle prove verranno concessi gli strumenti compensativi utilizzati in corso d'anno e previsti nel piano didattico personalizzato.

## ALLEGATI

Al presente documento si allegano:

- indicazione dei crediti acquisiti durante il terzo e quarto anno (solo in copia per la commissione);
- materiale utilizzato per la simulazione del colloquio;
- griglie di valutazione prove scritte e colloquio;
- programmi dell'ultimo anno di corso a cura dei singoli docenti;
- relazione per alunni con disabilità secondo l'art. 24 O.M. n. 67 del 31/03/2025 (solo in copia per la commissione);
- PDP per alunni con DSA e con altri bisogni educativi speciali secondo l'art. 25 O.M. n. 67 del 31/03/2025 (solo in copia per la commissione).

## IL CONSIGLIO DI CLASSE

DOCENTI	FIRMA
MONCALERO RAFFAELLA	
ENEA OANA GABRIELA	
OFFICIO MAELA	
BUFFA MARIA MARGHERITA	
PELLEGRINO PRATTELLA MARIA VALERIA	
RIOLO GIUSEPPE	
ANNA RESTAGNO	

Pavia, 15 Maggio 2024

La Dirigente Scolastica  
(*Prof.ssa Cristina Anna Maria Comini*)

La firma è omessa ai sensi dell'Art. 3, D.to Lgs 12/02/1993 n. 39

# ALLEGATI

## ALLEGATO 1: CREDITI DEL TERZO E QUARTO ANNO

*Omissis (ai sensi del d.lgs. 196/2003)*

## ALLEGATO 2: GRIGLIE DI VALUTAZIONE PROVE D'ESAME

## GRIGLIA DI VALUTAZIONE DELLA PRIMA PROVA - TIPOLOGIA A

INDICATORI	DESCRITTORI SPECIFICI - TIPOLOGIA A		PUNTI
<b>Rispetto dei vincoli posti nella consegna</b>	Consegne e vincoli non rispettati o scarsamente rispettati	1-3	—
	Consegne e vincoli parzialmente rispettati	4-5	
	<b>Consegne e vincoli sufficientemente rispettati</b>	<b>6</b>	
	Consegne e vincoli adeguatamente rispettati	7-8	
	Consegne e vincoli pienamente rispettati	9-10	
<b>Capacità di comprendere il testo</b>	Comprensione del tutto errata	1-3	—
	Comprensione parziale	4-5	
	<b>Comprensione sufficientemente corretta</b>	<b>6</b>	
	Comprensione corretta e adeguata	7-8	
	Comprensione esaustiva e approfondita.	9-10	
<b>Analisi lessicale, sintattica, stilistica ed eventualmente retorica</b>	Analisi errata o frammentaria	1-3	—
	Analisi parziale, non del tutto corretta	4-5	
	<b>Analisi sufficientemente corretta con alcune imprecisioni</b>	<b>6</b>	
	Analisi completa	7-8	
	Analisi approfondita	9-10	
<b>Interpretazione del testo</b>	Interpretazione errata	1-3	—
	Interpretazione parziale	4-5	
	<b>Interpretazione sostanzialmente corretta</b>	<b>6</b>	
	Interpretazione corretta e approfondita	7-8	
	Interpretazione esaustiva	9-10	

INDICATORI	DESCRITTORI GENERALI DI PRIMA PROVA		PUNTI
Ideaione, pianificazione e organizzazione di un testo	Ideaione, organizzazione degli argomenti non pertinenti alla traccia	1-3	—
	Ideaione e pianificazione scarsamente pertinenti alla traccia e/o organizzazione inadeguata e disomogenea	4-5	
	<b>Ideaione, pianificazione organizzazione accettabili</b>	<b>6</b>	
	Ideaione, pianificazione e organizzazione adeguata	7-8	
	Ideaione originale, pianificazione e organizzazione del testo molto efficaci	9-10	
Coesione e coerenza testuale	Coesione e coerenza molto parziale	1-3	—
	Piano espositivo non coerente con imprecisioni nell'utilizzo dei connettivi	4-5	
	<b>Piano espositivo sufficientemente coerente e coeso</b>	<b>6</b>	
	Piano espositivo coerente e coeso con utilizzo adeguato dei connettivi	7-8	
	Piano espositivo ben articolato, utilizzo appropriato e vario dei connettivi	9-10	
Ricchezza e padronanza lessicale	Repertorio lessicale molto scarso e del tutto inadeguato	1-3	—
	Padronanza lessicale scarsa e non adeguata.	4-5	
	<b>Padronanza lessicale sufficientemente adeguata</b>	<b>6</b>	
	Repertorio lessicale adeguato	7-8	
	Repertorio lessicale adeguato e ricco	9-10	
Correttezza grammaticale (ortografia*, morfologia, sintassi); uso adeguato ed efficace della punteggiatura;	Gravi e diffusi errori grammaticali, uso della punteggiatura non adeguato	1-3	—
	Presenza di errori e uso non sempre corretto della punteggiatura	4-5	
	<b>Presenza di lievi errori grammaticali, uso della punteggiatura sufficientemente adeguata</b>	<b>6</b>	
	Correttezza grammaticale e utilizzo efficace della punteggiatura	7-8	
	Competenze grammaticali elevate ed uso molto efficace della punteggiatura	9-10	
Ampiezza delle conoscenze e dei riferimenti culturali.	Conoscenze e riferimenti culturali assenti o inadeguati	1-3	—
	Conoscenze superficiali e riferimenti culturali modesti	4-5	
	<b>Conoscenze e riferimenti culturali essenziali</b>	<b>6</b>	
	Conoscenze adeguati e riferimenti culturali pertinenti e appropriati	7-8	
	Conoscenze approfondite, puntuali riferimenti culturali	9-10	
Espressione di giudizi critici	Giudizi critici non presenti o espressi in modo inadeguato	1-3	—
	Giudizi critici poco coerenti	4-5	
	<b>Giudizi critici espressi in modo sufficientemente adeguato</b>	<b>6</b>	
	Adeguata formulazione di giudizi critici	7-8	
	Efficace formulazione di giudizi critici	9-10	
Totale			

- Se previsto dal PDP, l'ambito non è considerato nella valutazione della prova svolta dagli alunni DSA.

Punteggio grezzo	7-12	13-17	18-22	23-27	28-32	33-37	38-42	43-47	48-52	53-57	58-62	63-67	68-72	73-77	78-82	83-87	88-92	93-97	98-100
PUNTEGGIO ATTRIBUITO	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

## GRIGLIA DI VALUTAZIONE DELLA PRIMA PROVA – TIPOLOGIA B

INDICATORI	DESCRITTORI SPECIFICI – TIPOLOGIA B	PUNTI	PUNTI
<b>Individuazione corretta di tesi e argomentazioni presenti nel testo proposto</b>	Mancato riconoscimento di tesi e argomentazioni	1-5	—
	Individuazione parziale di tesi e argomentazioni	6-8	
	<b>Accettabile individuazione di tesi e argomentazioni</b>	<b>9-10</b>	
	Adeguate individuazione di tesi e argomentazioni	11-12	
	Completa individuazione di tesi e argomentazioni.	13-15	
<b>Capacità di sostenere con coerenza un percorso ragionativo adoperando connettivi pertinenti</b>	Capacità del tutto inadeguata	1-5	—
	Capacità parzialmente adeguata	6-8	
	<b>Sufficiente capacità</b>	<b>9-10</b>	
	Buona capacità	11-12	
	Ottima capacità	13-15	
<b>Correttezza e congruenza dei riferimenti culturali per sostenere l'argomentazione</b>	Riferimenti culturali assenti o errati	1-3	—
	Riferimenti culturali presenti, parzialmente corretti e congruenti	4-5	
	<b>Riferimenti culturali sufficientemente corretti e congruenti</b>	<b>6</b>	
	Riferimenti culturali adeguati e congruenti	7-8	
	Riferimenti culturali ampi ed efficaci	9-10	

INDICATORI	DESCRITTORI GENERALI DI PRIMA PROVA		PUNTI
Ideazione, pianificazione e organizzazione di un testo	Ideazione, organizzazione degli argomenti non pertinenti alla traccia	1-3	—
	Ideazione e pianificazione scarsamente pertinenti alla traccia e/o organizzazione inadeguata e disomogenea	4-5	
	<b>Ideazione, pianificazione organizzazione accettabili</b>	<b>6</b>	
	Ideazione, pianificazione e organizzazione adeguata	7-8	
	Ideazione originale, pianificazione e organizzazione del testo molto efficaci	9-10	
Coesione e coerenza testuale	Coessione e coerenza molto parziale	1-3	—
	Piano espositivo non coerente con imprecisioni nell'utilizzo dei connettivi	4-5	
	<b>Piano espositivo sufficientemente coerente e coeso</b>	<b>6</b>	
	Piano espositivo coerente e coeso con utilizzo adeguato dei connettivi	7-8	
	Piano espositivo ben articolato, utilizzo appropriato e vario dei connettivi	9-10	
Ricchezza e padronanza lessicale	Repertorio lessicale molto scarso e del tutto inadeguato	1-3	—
	Padronanza lessicale scarsa e non adeguata.	4-5	
	<b>Padronanza lessicale sufficientemente adeguata</b>	<b>6</b>	
	Repertorio lessicale adeguato	7-8	
	Repertorio lessicale adeguato e ricco	9-10	
Correttezza grammaticale (ortografia*, morfologia, sintassi); uso adeguato ed efficace della punteggiatura;	Gravi e diffusi errori grammaticali, uso della punteggiatura non adeguato	1-3	—
	Presenza di errori e uso non sempre corretto della punteggiatura	4-5	
	<b>Presenza di lievi errori grammaticali, uso della punteggiatura sufficientemente adeguata</b>	<b>6</b>	
	Correttezza grammaticale e utilizzo efficace della punteggiatura	7-8	
	Competenze grammaticali elevate ed uso molto efficace della punteggiatura	9-10	
Ampiezza delle conoscenze e dei riferimenti culturali.	Conoscenze e riferimenti culturali assenti o inadeguati	1-3	—
	Conoscenze superficiali e riferimenti culturali modesti	4-5	
	<b>Conoscenze e riferimenti culturali essenziali</b>	<b>6</b>	
	Conoscenze adeguati e riferimenti culturali pertinenti e appropriati	7-8	
	Conoscenze approfondite, puntuali riferimenti culturali	9-10	
Espressione di giudizi critici	Giudizi critici non presenti o espressi in modo inadeguato	1-3	—
	Giudizi critici poco coerenti	4-5	
	<b>Giudizi critici espressi in modo sufficientemente adeguato</b>	<b>6</b>	
	Adeguata formulazione di giudizi critici	7-8	
	Efficace formulazione di giudizi critici	9-10	
Totale			

Punteggio grezzo	7-12	13-17	18-22	23-27	28-32	33-37	38-42	43-47	48-52	53-57	58-62	63-67	68-72	73-77	78-82	83-87	88-92	93-97	98-100
<b>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>20</b>

- Se previsto dal PDP, l'ambito non è considerato nella valutazione della prova svolta dagli alunni DSA.

INDICATORI	DESCRITTORI GENERALI DI PRIMA PROVA		PUNTI
<b>Ideazione, pianificazione e organizzazione di un testo</b>	Ideazione, organizzazione degli argomenti non pertinenti alla traccia	1-3	—
	Ideazione e pianificazione scarsamente pertinenti alla traccia e/o organizzazione inadeguata e disomogenea	4-5	
	<b>Ideazione, pianificazione organizzazione accettabili.</b>	6	
	Ideazione, pianificazione e organizzazione adeguata.	7-8	
	Ideazione originale, pianificazione e organizzazione del testo molto efficaci.	9-10	
<b>Coesione e coerenza testuale</b>	Coesione e coerenza molto parziale	1-3	—
	Piano espositivo non coerente con imprecisioni nell'utilizzo dei connettivi	4-5	
	<b>Piano espositivo sufficientemente coerente e coeso</b>	6	
	Piano espositivo coerente e coeso con utilizzo adeguato dei connettivi	7-8	
	Piano espositivo ben articolato, utilizzo appropriato e vario dei connettivi	9-10	
<b>Ricchezza e padronanza lessicale</b>	Repertorio lessicale molto scarso e del tutto inadeguato	1-3	—
	Padronanza lessicale scarsa e non adeguata.	4-5	
	Padronanza lessicale sufficientemente adeguata	6	
	Repertorio lessicale adeguato	7-8	
	Repertorio lessicale adeguato e ricco	9-10	
<b>Correttezza grammaticale (ortografia*, morfologia, sintassi); uso adeguato ed efficace della punteggiatura</b>	Gravi e diffusi errori grammaticali, uso della punteggiatura non adeguato.	1-3	—
	Presenza di errori ortografici, morfologici, sintattici e uso non sempre corretto della punteggiatura.	4-5	
	<b>Presenza di lievi errori grammaticali, uso della punteggiatura sufficientemente adeguata.</b>	6	
	Correttezza grammaticale e utilizzo efficace della punteggiatura.	7-8	
	Competenze grammaticali elevate ed uso molto efficace della punteggiatura	9-10	
<b>Ampiezza delle conoscenze e dei riferimenti culturali.</b>	Conoscenze e riferimenti culturali assenti o inadeguati.	1-3	—
	Conoscenze superficiali e riferimenti culturali modesti	4-5	
	<b>Conoscenze e riferimenti culturali essenziali.</b>	6	
	Conoscenze adeguati e riferimenti culturali pertinenti e appropriati	7-8	
	Conoscenze approfondite, puntuali riferimenti culturali	9-10	
<b>Espressione di giudizi critici</b>	Giudizi critici non presenti o espressi in modo inadeguato	1-3	—
	Giudizi critici poco coerenti	4-5	
	Giudizi critici espressi in modo sufficientemente adeguato	6	
	Adeguate formulazione di giudizi critici	7-8	
	Efficace formulazione di giudizi critici	9-10	
<b>Totale</b>			

Punteggio grezzo	7-12	13-17	18-22	23-27	28-32	33-37	38-42	43-47	48-52	53-57	58-62	63-67	68-72	73-77	78-82	83-87	88-92	93-97	98-100
<b>PUNTEGGIO ATTRIBUITO</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>20</b>

- Se previsto dal PDP, l'ambito non è considerato nella valutazione della prova svolta dagli alunni DSA.

## GRIGLIA DI VALUTAZIONE SECONDA PROVA

ALUNNO..... CLASSE..... DATA .....

<i>Indicatore (correlato agli obiettivi della prova)</i>	<i>Punteggio max per gni indicatore (totale 20)</i>	<i>Punti</i>
<b>Analisi, identificazione e interpretazione dei dati forniti dalla traccia.</b>	Sviluppa l'elaborato in maniera corretta, completa e approfondita rispettando tutte le richieste della traccia	3
	Sviluppa l'elaborato in maniera corretta e completa rispettando quasi tutte le richieste della traccia	2
	Sviluppa l'elaborato non rispettando tutte le richieste della traccia. Si evidenziano errori	1
<b>Utilizzo dei contenuti disciplinari di indirizzo nel rispetto dei vincoli e dei parametri indicati nel testo della prova, anche con contributi di originalità.</b>	Utilizza in modo corretto e completo le informazioni tratte dalle situazioni proposte. Riconosce e utilizza in modo corretto e completo i vincoli presenti nella traccia.	7
	Utilizza in modo corretto e abbastanza completo le informazioni tratte dalle situazioni proposte. Riconosce e utilizza i vincoli presenti nella traccia in modo corretto e abbastanza completo.	6
	Utilizza in modo corretto le informazioni tratte dalle situazioni proposte. Riconosce i vincoli presenti nella traccia e li utilizza in modo corretto.	5
	Utilizza in maniera non completa le informazioni tratte dalle situazioni proposte. Riconosce i vincoli presenti nella traccia e li utilizza in maniera non completa.	4
	Utilizza in modo parziale le informazioni tratte dalle situazioni proposte. Riconosce i vincoli presenti nella traccia e li utilizza in modo parziale	3
	Utilizza in modo parziale le informazioni tratte dalle situazioni proposte. Individua alcuni vincoli presenti nella traccia e li utilizza in modo parziale.	2
	Utilizza in modo parziale le informazioni tratte dalle situazioni proposte. Non riconosce i vincoli presenti nella traccia.	1
<b>Individuazione della giusta strategia risolutiva con particolare riferimento all'uso delle metodologie tecniche professionali specifiche dell'indirizzo.</b>	Sviluppa i punti della traccia in modo analitico e approfondito apportando contributi personali pertinenti e dimostrando un'ottima padronanza delle competenze tecnico-professionali d'indirizzo	7
	Sviluppa i punti della traccia in modo approfondito apportando contributi personali pertinenti e dimostrando un'ottima padronanza delle competenze tecnico-professionali d'indirizzo	6
	Sviluppa i punti della traccia in modo corretto anche con l'apporto di contributi personali pertinenti e dimostrando una buona padronanza delle competenze tecnico-professionali d'indirizzo	5
	Sviluppa i punti della traccia in modo non sempre corretto senza l'apporto di contributi personali e dimostrando una sufficiente padronanza delle competenze tecnico-professionali d'indirizzo	4
	Sviluppa i punti della traccia in modo non sempre corretto senza l'apporto di contributi personali e non sempre dimostra una sufficiente padronanza delle competenze tecnico-professionali d'indirizzo	3
	Sviluppa i punti della traccia in modo non sempre corretto non rispettando i vincoli presenti nella traccia. La padronanza delle competenze tecnico-professionali d'indirizzo non risulta essere sufficiente	2
	Sviluppa i punti della traccia in modo incompleto e dimostra una scarsa padronanza delle competenze tecnico-professionali	1
<b>Correttezza nell'utilizzo del linguaggio specifico e capacità di argomentazione</b>	Organizza, argomenta e rielabora le informazioni presenti nella traccia in maniera completa e corretta utilizzando un appropriato linguaggio settoriale	3
	Organizza, argomenta e rielabora le informazioni presenti nella traccia in maniera corretta ma non completa e utilizzando un appropriato linguaggio settoriale	2
	Organizza, argomenta e rielabora le informazioni presenti nella traccia in maniera non sempre completa e corretta utilizzando un appropriato linguaggio settoriale a volte non adeguato	1
<b>TOTALE</b>		<b>/20</b>

## Allegato A Griglia di valutazione della prova orale

La Commissione assegna fino ad un massimo di venti 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 curricolo, 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.	0.50-1	
	II	Ha acquisito i contenuti e i metodi delle diverse discipline in modo parziale e incompleto, utilizzandoli in modo non sempre appropriato.	1.50-2.50	
	III	Ha acquisito i contenuti e utilizza i metodi delle diverse discipline in modo corretto e appropriato.	3-3.50	
	IV	Ha acquisito i contenuti delle diverse discipline in maniera completa e utilizza in modo consapevole i loro metodi.	4-4.50	
	V	Ha acquisito i contenuti delle diverse discipline in maniera completa e approfondita e utilizza con piena padronanza i loro metodi.	5	
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	0.50-1	
	II	È in grado di utilizzare e collegare le conoscenze acquisite con difficoltà e in modo stentato	1.50-2.50	
	III	È in grado di utilizzare correttamente le conoscenze acquisite, istituendo adeguati collegamenti tra le discipline	3-3.50	
	IV	È in grado di utilizzare le conoscenze acquisite collegandole in una trattazione pluridisciplinare articolata	4-4.50	
	V	È in grado di utilizzare le conoscenze acquisite collegandole in una trattazione pluridisciplinare ampia e approfondita	5	
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	0.50-1	
	II	È in grado di formulare argomentazioni critiche e personali solo a tratti e solo in relazione a specifici argomenti	1.50-2.50	
	III	È in grado di formulare semplici argomentazioni critiche e personali, con una corretta rielaborazione dei contenuti acquisiti	3-3.50	
	IV	È in grado di formulare articolate argomentazioni critiche e personali, rielaborando efficacemente i contenuti acquisiti	4-4.50	
	V	È in grado di formulare ampie e articolate argomentazioni critiche e personali, rielaborando con originalità i contenuti acquisiti	5	
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	0.50	
	II	Si esprime in modo non sempre corretto, utilizzando un lessico, anche di settore, parzialmente adeguato	1	
	III	Si esprime in modo corretto utilizzando un lessico adeguato, anche in riferimento al linguaggio tecnico e/o di settore	1.50	
	IV	Si esprime in modo preciso e accurato utilizzando un lessico, anche tecnico e settoriale, vario e articolato	2	
	V	Si esprime con ricchezza e piena padronanza lessicale e semantica, anche in riferimento al linguaggio tecnico e/o di settore	2.50	
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	0.50	
	II	È in grado di analizzare e comprendere la realtà a partire dalla riflessione sulle proprie esperienze con difficoltà e solo se guidato	1	
	III	È in grado di compiere un'analisi adeguata della realtà sulla base di una corretta riflessione sulle proprie esperienze personali	1.50	
	IV	È in grado di compiere un'analisi precisa della realtà sulla base di una attenta riflessione sulle proprie esperienze personali	2	
	V	È in grado di compiere un'analisi approfondita della realtà sulla base di una riflessione critica e consapevole sulle proprie esperienze personali	2.50	
<b>Punteggio totale della prova</b>				



Firmato digitalmente da  
VALDITARA GIUSEPPE  
C=IT  
O=MINISTERO  
DELL'ISTRUZIONE

# ALLEGATO 3: PROGRAMMI SVOLTI DELLE DISCIPLINE

## MATERIA: ITALIANO

DOCENTE:RAFFAELLA MONCALERO

Testo consigliato: Paolo Di Sacco, *Chiare lettere 3*. Dall'Ottocento a oggi. Pearson editore

### PROGRAMMA

- L'età del realismo:

Di ciascun autore è stata analizzata vita, contesto culturale, poetica.

Verga: I Malavoglia - Prefazione "La fiumana del progresso", La famiglia Toscano, L'addio alla casa del nespolo.

Mastro don Gesualdo - La morte di Gesualdo

Vita dei campi – Rosso Malpelo

- Il decadentismo:

Pascoli: Il fanciullino (la poetica della meraviglia)

Myriciae – Il lampo, Il tuono, Il temporale, X agosto

Canti di Castelvecchio – Il gelsomino notturno

D'Annunzio: Alcyone – La pioggia nel pineto

- Il grande romanzo

Svevo: La coscienza di Zeno - Il fumo (cap. III), Psico-analisi (cap. VIII), La morte di mio padre (cap. IV)

Pirandello: Novelle per un anno – Il treno ha fischiato

Il fu Mattia Pascal – Adriano Meis

L'umorismo, *parte seconda, cap II* – La differenza tra umorismo e comicità: *la vecchia imbellettata*.

Sei personaggi i cerca d'autore – L'ingresso dei sei personaggi

- L'età contemporanea: I grandi poeti del Novecento, il Neorealismo

Ungaretti: Allegria, sez. Il porto sepolto, Fiumi, San Martino del Carso, Veglia, Fratelli, Sono una creatura, Soldati

Montale: Ossi di seppia – Non chiederci la parola, Merigiare pallido e assorto, Spesso il male di vivere ho incontrato

Saba: Canzoniere, sez. Autobiografia – Mio padre è stato per me l'assassino

Quasimodo: Giorno dopo giorno – Alle fronde dei salici

Introduzione al Neorealismo, analisi dei seguenti autori e cenni sulle opere

Primo Levi: Se questo è un uomo

Cesare Pavese: La casa in collina

Calvino: Il sentiero dei nidi di ragno

Pier Paolo Pasolini: Ragazzi di vita

DOCENTE: RAFFAELLA MONCALERO

Testo consigliato: *Nuovi Orizzonti*, M. Crippa – L. Crippa, Ed. Loescher

### PROGRAMMA

- Europa e mondo nel primo novecento  
Il primo '900 e l'Età giolittiana  
La prima guerra mondiale
- Totalitarismi  
Comunismo, Nazismo e Fascismo
- Democrazie in conflitto  
Il contesto internazionale  
La seconda guerra mondiale
- Il mondo diviso  
La guerra fredda  
L'Italia dalla costituzione al miracolo economico
- Nuovi scenari del xxi secolo - una società globalizzata  
Gli anni '60 e '70: l'epoca della distensione

DOCENTE: OANA GABRIELA ENEA

Testo consigliato: *Career Paths in Business*, Ed Lang

## PROGRAMMA

### UDA 1: BUSINESS BACKGROUND

- The basics of communication theory
- Effectiveness in written and oral communication: email, business letters, instant messaging, phone calls

### UDA 2: PRODUCTION AND ECONOMY

- Economy : production, industry and commerce, economic systems, economic indicators
- Balance of trade
- Taxation and types of taxes

### UDA 3: MARKETING AND ADVERTISING

- Marketing and the market research
- Digital marketing
- Advertising
- Branding and packaging

### UDA 4: THE FINANCIAL WORLD

- Banking, banking service
- e-banking and m- marketing
- The stock exchange
- The Wall Street Crash

### UDA 5: BUSINESS IN THE 21ST CENTURY

- Globalization
- Privacy
- Technology

DOCENTE: Maela Officio

Testo consigliato *Atouts Commerce Plus* di Crimi, ed. ELI

## PROGRAMMA

### UDA 1

Renforcement des fonctions apprises : révision de la grammaire et du lexique de base (UDA 1 et 2)

- La prononciation
- Saluer et prendre congé
- Se présenter, présenter quelqu'un : nom, âge et nationalité
- Les jours de la semaine, les mois de l'année
- Les nombres
- Les verbes être et avoir au présent, le sujet *on*
- Les articles définis et indéfinis
- Le féminin des noms et des adjectifs
- Le pluriel

### UDA 2

- Les adjectifs possessifs
- Les articles contractés
- Les verbes du premier groupe au présent
- Les verbes *aller, venir, faire*
- La phrase négative

### UDA 3

- L'appel téléphonique, l'email commercial
- L'entreprise
- Les verbes du 2<sup>o</sup> groupe (-ir): le présent
- *Il faut*
- Le verbe *prendre*

### UDA 4

- La facture
- La TVA
- Les nombres ordinaux
- Les verbes pronominaux

- **UDA 5**
- La banque, les paiements, les cartes de paiement
- Les verbes *vouloir, pouvoir, devoir, savoir*

DOCENTE: MARIAMARGHERITA BUFFA

TESTO CONSIGLIATO: *Moduli di matematica*, Bergamini Trifone, Zanichelli Editore

### **PROGRAMMA**

#### **- RICHIAMI DI ALGEBRA E RIPASSO DEI REQUISITI**

Disequazioni di 1° e 2° grado intere e frazionarie.

Semplici sistemi di equazioni e disequazioni finalizzate allo studio di funzioni.

#### **- LE FUNZIONI DI UNA VARIABILE (RIPASSO E APPROFONDIMENTO)**

Concetto e definizione di funzione. Funzioni razionali e irrazionali.

Determinazione del dominio di funzioni razionali e irrazionali.

Intersezione con gli assi cartesiani.

Intervalli di positività e negatività di funzioni razionali intere e fratte.

Funzioni pari e dispari: simmetrie (cenni)

Lettura completa e analisi dei grafici: dominio, immagine, zeri della funzione, eventuali simmetrie, lettura dei limiti agli estremi del dominio (cenni).

#### **- FUNZIONI TRASCENDENTI**

Analisi e grafico della funzione logaritmo e della funzione esponenziale. Crescita esponenziale.

Proprietà delle potenze ad esponente intero, razionale e reale.

Semplici equazioni esponenziali.

#### **- CALCOLO DELLE PROBABILITA'**

Eventi. Evento possibile, certo, impossibile e contrario. Casi favorevoli e casi possibili.

Definizione classica di probabilità. Unione e intersezione di eventi.

Uso di tabelle a doppia entrata e diagrammi ad albero.

#### **- ELEMENTI DI STATISTICA**

Dati statistici, caratteri qualitativi e quantitativi. Scelta del campione rappresentativo.

Frequenza e frequenza relativa, distribuzione di frequenze e serie statistiche (tabelle). Calcolo di frequenze relative in termini percentuali.

Rappresentazioni grafiche: ortogramma, istogramma, diagrammi cartesiani e a settori, cartogrammi.

Indici di posizione: media aritmetica, media ponderata, moda e mediana.

- **APPLICAZIONE DELLA MATEMATICA ALL'ECONOMIA (SOLO CENNI)**

Fondamenti di ricerca operativa e programmazione lineare: esempi di problemi di scelta tra più alternative.

Funzioni economiche. Costo: costi fissi e costi variabili, costo totale e rappresentazione grafica. Ricavo. Utile.

Diagramma di redditività e punto di equilibrio.

Parte dell'attività didattica inoltre è stata dedicata all'ampliamento delle competenze e focalizzata alla preparazione di prove nella tipologia invalsi: sono stati proposti esempi di test a risposta multipla di applicazione dei concetti e dei contenuti, analisi dei grafici, problemi tratti dalla vita reale e problemi di natura geometrica.

DOCENTE: Maria Valeria Pellegrino Prattella

Testo consigliato: P. Bertoglio - S. Rascioni, *Tecniche professionali commerciali - volume 3*, Tramontana

## **PROGRAMMA**

### **UDA 1 - IL BILANCIO D'ESERCIZIO**

- Le principali scritture di assestamento (Ripasso)
- La comunicazione economico-finanziaria e il bilancio d'esercizio
- La redazione del bilancio d'esercizio

### **UDA 2 - L'ANALISI DI BILANCIO**

- La rielaborazione del bilancio d'esercizio
- L'analisi di bilancio per indici
- Il bilancio di sostenibilità

### **UDA 3 - LA FISCALITA' D'IMPRESA**

- Le imposte dirette sulle imprese
- Il reddito fiscale
- Il calcolo dell'IRES
- Il calcolo dell'IRAP

### **UDA 4 - LE STRATEGIE D'IMPRESA, LA PIANIFICAZIONE E IL CONTROLLO DI GESTIONE**

- La pianificazione e la programmazione
- Il controllo di gestione
- Il business plan
- Il business Model Canvas
- Il marketing plan
- Il budget

### **UDA 5 - LA CONTABILITA' GESTIONALE**

- La contabilità gestionale
- La classificazione dei costi
- Il direct costing, il full costing e l'activity based costing
- I costi variabili e i costi fissi
- La break even analysis

DOCENTE: ANNA RESTAGNO

Testo consigliato: Simone Crocetti, *Società e cittadini - Corso di diritto ed economia per il quinto anno degli istituti professionali servizi commerciali*, Tramontana

## **PROGRAMMA**

**UDA 1 - TITOLO: Lavoro e tecnologie dell'informazione e comunicazione – Le reti del Welfare**

FASE 1

Il diritto del lavoro

Il contratto di lavoro subordinato

L'assunzione del lavoratore subordinato

Gli obblighi e i diritti del lavoratore subordinato

Obblighi e poteri del datore di lavoro

La sospensione e cessazione del rapporto di lavoro subordinato

La tutela sindacale e il contenzioso nel rapporto di lavoro

FASE 2

I documenti giuridici

I documenti informatici e la firma digitale

L'efficacia probatoria del documento informatico

La posta elettronica certificata e fattura elettronica

L'Agenda digitale e il contrassegno elettronico

La normativa sulla protezione dei dati personali

Il trattamento dei dati personali

gli strumenti di tutela nella normativa sulla privacy

FASE 3

Il sistema di sicurezza sociale

Il sistema previdenziale

Le pensioni

Le prestazioni a sostegno del reddito

La legislazione sociale del lavoro

La legislazione sociale sanitaria

L'assistenza sociale

La legislazione in materia di sicurezza sul lavoro  
Il Testo unico sulla sicurezza sul lavoro 81/2008  
Gli obblighi del datore di lavoro in materia di sicurezza  
I componenti del servizio di prevenzione e protezione

## **UDA 2 - TITOLO: Le informazioni e i documenti dell'economia**

### FASE 1

L'informazione economica e i suoi canali  
L'informazione sul costo della vita  
L'informazione sull'attività creditizia  
L'informazione su occupazione e povertà  
I dati della ricchezza nazionale  
I documenti della contabilità nazionale  
Crescita e sviluppo  
Gli indicatori della finanza pubblica  
Il bilancio dello Stato

### FASE 2

Il sistema tributario italiano  
Principi costituzionali alla base del sistema tributario  
Le imposte dirette e indirette  
I rapporti tra contribuente e fisco

## **UDA 3 - Impresa e responsabilità sociale**

### FASE 1

Le scelte sostenibili dell'impresa  
I nuovi modelli di produzione  
L'inquinamento ambientale  
I principi di tutela ambientale  
La gestione integrata dei rifiuti  
Il piano nazionale di ripresa e resilienza

## MATERIA: TECNICHE DI COMUNICAZIONE

DOCENTE: Giuseppe Riolo

Testo consigliato: G. Colli, *“PuntoCom b” – Tecniche di comunicazione dei servizi commerciali*

### PROGRAMMA

#### UDA 1. COMPETENZE RELAZIONALI E TECNICHE DI COMUNICAZIONE INDIVIDUALE

##### **Le competenze relazionali:**

- le Life Skills;
- l'intelligenza emotiva e l'autoconsapevolezza;
- l'empatia;
- l'assertività;
- gli stili comunicativi.

##### **Atteggiamenti interiori e comunicazioni:**

- i valori e le credenze;
- le norme sociali e le regole relazionali (cenni);
- le diversità culturali nella comunicazione (pregiudizi e stereotipi).

#### UDA 2. DINAMICHE SOCIALI E TECNICHE DI COMUNICAZIONE DI GRUPPO

##### **Il team work:**

- le condizioni di efficacia di un team;
- gli stadi di sviluppo dei gruppi di lavoro;
- il lavoro di squadra e l'intelligenza collettiva; le abilità sociali (cenni).

##### **Il fattore umano in azienda:**

- l'organizzazione scientifica del lavoro (F. Taylor);
- la scuola delle relazioni umane (E. Mayo);
- le teorie motivazionali (i contributi di Maslow e Herzberg);
- la gestione delle risorse umane (teorie della leadership, rinforzo positivo, customer satisfaction e qualità totale);
- il mobbing e il burnout.

#### UDA 3. LE COMUNICAZIONI AZIENDALI

##### **Le comunicazioni interne all'azienda:**

- i vettori della comunicazione aziendale;

- le comunicazioni interne all'azienda;
- le riunioni di lavoro;
- le newsletter (cenni);

### **Le Public Relations:**

- definizione, finalità e strumenti;
- l'immagine aziendale;
- il brand e il brand territoriale;
- gli strumenti delle Public Relations;
- le conferenze, le interviste, i comunicati, il direct-mail (sintesi);

### **Il concetto di marketing:**

- dal marketing transazionale al marketing relazionale;
- il marketing strategico:
  - la mission;
  - la segmentazione del mercato;
  - il positioning;
  - il marketing mix;
- la comunicazione del punto vendita e le tecniche di vendita (cenni);
- ciclo di vita del prodotto - il packaging (solo definizione).

## UDA 4. LA COMUNICAZIONE PUBBLICITARIA

### **Specificità del linguaggio pubblicitario e tipologie**

- pubblicità commerciale e non commerciale (pubblicità sociale).

### **Persuasione e propaganda**

- propaganda e pubblicità;
- l'evoluzione della propaganda classica;
- G. Le Bon e la "Psicologia delle folle" (cenni).

## UDA 5 REALIZZAZIONE DEI PRODOTTI PUBBLICITARI

### **Pianificazione strategica di una campagna pubblicitaria**

- il codice di autodisciplina pubblicitaria (cenni);
- l'agenzia pubblicitaria;
- le fasi della campagna pubblicitaria;

- le strategie della campagna pubblicitaria;
- la pianificazione pubblicitaria;
- le specificità comunicative dei principali media in relazione alla campagna pubblicitaria.

**Tipologie dei prodotti pubblicitari (cenni)**

DOCENTI: Il Consiglio di classe

Testo consigliato: Piattaforma Classroom per la condivisione dei documenti, video, audio, fotocopie e altro materiale fornito dall'insegnante.

## UDA INTERDISCIPLINARE

Titolo: “ *Io e la realtà lavorativa: un lavoro a prova di virus*”

### Tematiche svolte

- Il mondo del lavoro: il lavoro come fondamento del nostro Paese
- Il mercato del lavoro e la flessibilità
- L'inserimento lavorativo dei giovani
- Benessere dei lavoratori: smart working e welfare - una strategia per la sostenibilità aziendale
- Trovare un lavoro o meglio inventarsene uno?
- Rischi psicosociali nei luoghi di lavoro: il mobbing e il burnout
- Trasformazioni del lavoro e antidemocrazia negli anni tra le due guerre
- Il bilancio sostenibile
- Retribuzione, tasse e contributi: meglio imprenditore o dipendente?
- Analisi e interpretazione di dati statistici; lettura e costruzione di tabelle e rappresentazioni grafiche
- Développement durable au soutien de l'environnement
- Remueration, taxes and contributions

## ALLEGATO 4: TESTO SIMULAZIONE SECONDA PROVA SCRITTA

*Materiali in copia per la Commissione*

## ALLEGATO 5: MATERIALI SIMULAZIONE COLLOQUIO

*Materiali in copia per la Commissione*