



Anno scolastico 2016/2017

Documento del Consiglio di Classe

Classe QUINTA B Tecnico dei Servizi Commerciali

Il presente documento è stato approvato e sottoscritto da tutti i docenti nella riunione del
10/05/2017

INDICE

- Composizione del Consiglio di classe

- Corso di studi: quadro orario quinquennale delle materie

- Relazione finale del Consiglio di Classe

- Attività extracurricolari

- Relazioni finali e programmi svolti:
 1. Italiano e Storia
 2. Tecniche Professionali dei servizi commerciali
 3. Lingua inglese
 4. Lingua Francese
 5. Matematica
 6. Tecniche della Comunicazione
 7. Diritto ed Economia Politica
 8. Educazione Fisica
 9. Religione

Materia	Docente	Anni di continuità didattica
Italiano	Prof.ssa Laura Demartis (in sostituzione della prof.ssa Romina Santu)	1
Storia	Prof.ssa Laura Demartis (in sostituzione della prof.ssa Romina Santu)	1
Tecniche Professionali Servizi Commerciali	Prof. Gavino Franco Pittalis	2
TPSC LABORATORIO	Prof.ssa Loredana Salis	5
Diritto ed Economia Politica	Prof.ssa Gigliola Carmen Puggioni	4
Matematica	Prof. Fabrizio Vassallo	5
Francese	Prof.ssa Pinuccia Santoni	5
Inglese	Prof.ssa Paola Frongia (in sostituzione della prof.ssa Daniela Campus)	1
Educazione fisica	Prof.ssa Anna Paola Nesti	2
Tecniche Comunicazione	Prof. Enzo Oggiano	1
Religione	Prof. Gavino Demontis	1
Sostegno	Prof. Gianni Pintus	5

Sostegno	Prof.ssa Luisa Putzulu	2
Sostegno	Prof. Giovanni Pisano	1
Sostegno	Prof. Gianmario Serra	1

SETTORE SERVIZI					
Materia	I	II	III	IV	V
Lingua e letteratura italiana	4	4	4	4	4
Lingua inglese	3	3	3	3	3
Lingua francese	3	3	3	3	3
Storia	2	2	2	2	2
Matematica	4	4	3	3	3
Tecniche professionali dei servizi commerciali	5	5	8(2) *	8(2)	8(2)
Tecniche di comunicazione	–	–	2	2	2
Diritto ed Economia	2	2	4	4	4
Scienze integrate (Fisica)	2	–	–	–	–
Scienze integrate (Chimica)	–	2	–	–	–
Scienze integrate (Scienze della Terra e Biologia)	2	2	–	–	–
Informatica e laboratorio	2	2	(2)*	(2)*	(2)*
Scienze motorie e sportive	2	2	2	2	2
Religione cattolica o attività alternativa	1	1	1	1	1
TOTALE ORE SETTIMANALI	32	32	32	32	32

L'attività didattica di laboratorio caratterizza l'area di indirizzo dei percorsi degli Istituti professionali; le ore indicate con asterisco sono riferite alle attività di laboratorio che prevedono la compresenza.

PRESENTAZIONE DEL CORSO DI STUDI

PROFILO IN USCITA DEL TECNICO DEI SERVIZI COMMERCIALI

Il Nuovo Ordinamento sancito dal DPR n. 87/2010, che ha istituito l'Indirizzo Professionale "Servizi commerciali", prevede che il diplomato nell'indirizzo abbia 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 la promozione dell'immagine aziendale attraverso l'utilizzo delle diverse tipologie di strumenti di comunicazione, compresi quelli pubblicitari, la conoscenza 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.

Il diplomato è in grado di:

- 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.

L'attività didattica di laboratorio caratterizza l'area di indirizzo dei percorsi degli Istituti professionali.

Le attività didattiche e le esercitazioni svolte in laboratorio costituiscono la struttura portante del corso di studi, unico nel suo genere nella provincia di Sassari.

Nell'anno scolastico 2013/2014, a seguito di nuovi dimensionamenti della rete scolastica regionale, l'Istituto Professionale per i Servizi Commerciali "Giovanni XXIII" è stato accorpato all'I.T.C. "G. Dessì- La Marmora", così che si è venuto a costituire un Istituto di Istruzione Superiore nel quale confluiscono i due ordinamenti Tecnico e Professionale, articolati nei diversi settori e indirizzi. Il "Giovanni XXIII" è l'unico Istituto Professionale nella provincia di Sassari che propone percorsi specifici inerenti la gestione aziendale e la gestione delle risorse del territorio.

A partire dall'a.s. 2015/2016, in seguito ad una ulteriore razionalizzazione della rete scolastica, si è costituito un nuovo soggetto scolastico, l'I.I.S. "DEVILLA", "DESSI' – LA MARMORA "GIOVANNI XXIII", in cui sono confluiti l'Istituto Tecnico per Geometri, l'Istituto Tecnico Commerciale e l'Istituto Professionale.

L'aggregazione di più Istituti caratterizzati da differenti percorsi di studio ed indirizzi ha creato un naturale **"Polo-Tecnico-Professionale"** che presenta un'offerta formativa in sintonia con i principali settori economici e produttivi del territorio di Sassari.

PROFILO DELLA CLASSE

La classe QUINTA B è formata da diciassette alunni frequentanti, di cui tredici provenienti dalla QUARTA B, tre ripetenti (di cui due provenienti dalla quinta A, uno proveniente dall'Istituto Tecnico Commerciale, corso Amministrazione, Finanza e Marketing). Uno studente ha frequentato la classe quarta all'estero, avvalendosi della mobilità studentesca internazionale. Per un alunno è stato predisposto un P.D.P. Uno studente è stato inserito all'inizio del secondo quadrimestre, proveniente dall'I. T. C. Dessì – La Marmora, corso A. F. M.

Sono presenti, inoltre, due allievi diversamente abili, perfettamente integrati nella classe.

A conclusione di questo quinquennio, la classe risulta nel suo insieme alquanto eterogenea e presenta diverse criticità. La sua composizione è stata alterata all'inizio del corrente anno scolastico, a causa dell'inserimento degli studenti che frequentano la classe quinta per la seconda volta e provengono da altri corsi. Questa situazione ha modificato gli assetti originari oramai consolidati e la fisionomia positiva, e altamente stimolante, raggiunta in questi anni grazie alle strategie didattiche ed educative messe in atto dal corpo docente e alla adeguata disponibilità all'apprendimento degli studenti medesimi.

La classe si può, allo stato attuale, articolare in tre categorie principali di riferimento.

Un gruppo di studenti, il più significativo, si distingue per la costante motivazione e il senso di responsabilità che dimostra in ogni circostanza e contesto in cui opera, scolastico, familiare, sociale. Si tratta di studenti che intrattengono con i docenti rapporti improntati ad una estrema correttezza di comportamenti, maturati durante il loro intero percorso di studi, sempre regolare e proficuo, insieme al loro interesse crescente per la partecipazione al dialogo educativo e per l'impegno che va profuso nelle attività collegiali. Si attestano su un rendimento medio ampiamente positivo, se non discreto o buono in tutte le discipline.

Un secondo gruppo, poco numeroso, peraltro, mostra alcune fragilità, e stenta a raggiungere risultati omogeneamente sufficienti, a causa di un impegno non sempre costante o di competenze pregresse non definitivamente consolidate.

Alcuni studenti, infine, non manifestano una adeguata disposizione a recepire le sollecitazioni didattiche e disciplinari quotidianamente impartite alla classe e coerenti con il piano di studi previsto dal curriculum nazionale, sottraendosi il più delle volte ad un confronto sereno e costruttivo sulle discipline.

FREQUENZA

Si registra una tendenza piuttosto evidente alle assenze e agli ingressi in ritardo da parte di alcuni alunni, non sempre giustificati da motivi oggettivi.

PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Nel corso degli anni il Consiglio ha instaurato rapporti di proficua collaborazione con alcuni genitori che si sono mostrati disponibili, attenti e partecipi, negli altri casi il rapporto scuola famiglia è stato sporadico, se non assente.

OBIETTIVI EDUCATIVI E FORMATIVI

Preso atto della situazione generale della classe, il Consiglio si è impegnato nel corso dell'anno scolastico ad adottare le strategie adeguate al raggiungimento degli obiettivi educativi e formativi comuni, indicati nella programmazione di classe.

COMPETENZE CHIAVE DI CITTADINANZA

- Agire in riferimento a un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali.
- Sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso di responsabilità.

RISULTATI DI APPRENDIMENTO SPECIFICATI IN TERMINI DI COMPETENZE

- Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, economici.
- Comprendere ed utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi.
- Interagire nel sistema azienda e riconoscere i diversi modelli di strutture organizzative aziendali.
- Applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro.
- Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dal percorso di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e di lavoro.
- Individuare ed utilizzare le moderne forme di comunicazione, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti multimediali.
- Utilizzare gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento disciplinare.
- Riconoscere i principali aspetti comunicativi, culturali e relazionali dell'espressività corporea ed esercitare in modo efficace la pratica sportiva per il benessere individuale e collettivo.

OBIETTIVI SOCIO-COMPORTAMENTALI	COMPETENZE CHIAVE TRASVERSALI/CAPACITA'-ABILITA'
<p>Rispettare regolamenti/regole.</p> <p>Puntualità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nell'ingresso in classe, nelle giustificazioni delle assenze e dei ritardi • nell'esecuzione dei compiti assegnati in classe 	<p>Progettare:</p> <p>Essere capace di organizzare e gestire il proprio apprendimento</p> <p>Utilizzare un proprio metodo di studio e di lavoro</p> <p>Elaborare e realizzare attività</p>

<ul style="list-style-type: none"> • nei lavori extrascolastici <p>Rispettare il patrimonio: della classe dei laboratori degli spazi comuni dell'ambiente e delle risorse naturali</p>	<p>Comunicare:</p> <p>Comprendere e rappresentare testi e messaggi di genere e di complessità differenti, formulati con linguaggi e supporti di diversa natura.</p> <p>Lavorare, interagire con gli altri in precise e specifiche attività collettive.</p> <p>Risolvere problemi, individuare collegamenti e relazioni, interpretare l'informazione ricevuta:</p> <p>Esplicitare giudizi critici distinguendo gli eventi dalle congetture, le cause dagli effetti</p>
---	---

METODOLOGIE DI INSEGNAMENTO DELLE UNITÀ E DEI MODULI

Lezione frontale per l'introduzione di contenuti nuovi.

Lezione dialogata, allo scopo di richiamare i concetti e i contenuti considerati prerequisiti per il nuovo modulo.

Consultazione di documenti, riviste aziendali, articoli di settore e Codice Civile.

Attività di gruppo, allo scopo di sviluppare le capacità relazionali e comunicative.

STRUMENTI DI LAVORO PER LO SVOLGIMENTO DELLE UNITÀ E DEI MODULI

Libro di testo - Codice Civile

Materiali digitali –

Laboratorio informatico –

Nuove tecnologie didattiche multimediali e collegamenti a Internet

Due prove di verifica scritta per quadrimestre di tipologia

- strutturata – semistrutturata – non strutturata.

Prove orali nella forma tradizionale del colloquio individuale e prove di verifica in forma scritta considerata valida per l'orale.

Prove pratiche e prove di laboratorio.

Il Consiglio di Classe utilizza i seguenti elementi di valutazione:

- Conoscenza del livello di partenza e valutazione dei progressi compiuti;
- Risultati delle prove scritte e orali svolte nel corso dell'anno;
- Verifica degli esiti degli interventi di recupero effettuati;
- Partecipazione attiva e costante all'attività didattica - puntualità nelle verifiche - nello svolgimento dei compiti a casa - nelle esercitazioni;
- Correttezza del comportamento dal punto di vista disciplinare.

La valutazione del profitto disciplinare si uniforma ai criteri di valutazione adottati nel P.O.F. d'Istituto.

Al momento della stesura del presente documento, sono state somministrate

1) Una simulazione di terza prova d'esame nelle materie:

storia – diritto – inglese – informatica – matematica. La seconda simulazione è programmata per il 26 c.m.

2) Una simulazione della prima prova d'esame.

3) Tre simulazioni della seconda prova d'esame.

Allo stato attuale, i casi globalmente soddisfacenti non sono numerosi, ma per quanto riguarda il conseguimento specifico degli obiettivi educativi, didattici e disciplinari, si rimanda alle relazioni finali delle singole discipline, allegate al presente documento.

La classe ha partecipato alla seguente attività:

“Fisco & Scuola”. Aula Magna dell’Istituto

21 aprile 2017

I funzionari dell’Agenzia delle Entrate hanno esposto i principi basilari della imposizione fiscale, soffermandosi sul funzionamento dell’Ufficio e sui principi dell’“etica sociale”.

Alcuni studenti hanno partecipato alle seguenti iniziative:

- Sport e disabilità
Cagliari – 14 ottobre 2016 –
- LIBERA – Contro le mafie – XXII Giornata della memoria e dell’impegno
Olbia – 21 marzo 2017
- Giornata di Orientamento presso il Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali
Sassari – 24 marzo 2017
- „Gioco anch’io“
Stadio dei Pini
Giovedì 4 maggio
- Monumenti Aperti
Sassari – 6/ maggio 2017

ISTITUTO PROFESSIONALE PER I SERVIZI COMMERCIALI

“DEVILLA” – SASSARI

Programma di “Tecniche di comunicazione”

ANNO SCOLASTICO 2016 / 2017

CLASSE V B

Insegnante: Oggiano Enzo

Libro di testo: “Tecniche di comunicazione” – Autore: Pietro Boccia – C.E.: Simone

1. I processi di comunicazione nelle società industriali
 - a) L'importanza del fattore umano nella comunicazione aziendale.
 - b) I processi di comunicazione all'interno di un'azienda.
 - c) Il processo di comunicazione di tipo: gerarchico, funzionale e misto.
 - d) I processi di comunicazione all'esterno di un'azienda.

2. La comunicazione aziendale e il target di riferimento
 - a) Stili di comportamento e comunicazione.
 - b) Il comportamento socialmente competente.
 - c) La comunicazione situazionale.
 - d) Il comunicare nel mondo del lavoro.
 - e) Le competenze relazionali.
 - f) La comunicazione migliora il lavoro.
 - g) Strumenti di comunicazione aziendale.
 - h) La presentazione in pubblico.
 - i) Il target di riferimento: strategie, obiettivi e strumenti.
 - j) La communication-mix e l'imbutto promozionale. Le pubbliche relazioni. La publicity. La promozione delle vendite. La vendita tramite il personale dell'azienda.
 - k) Il merchandising e la sponsorizzazione.

3. Le attività di marketing e la customer satisfaction
 - a) I campi e le attività di marketing.
 - b) La customer satisfaction.
 - c) L'analisi della concorrenza. La concorrenza diretta e allargata.

4. La comunicazione pubblicitaria
 - a) Definizione e classificazione della pubblicità.
 - b) La pubblicità: teorie e approcci disciplinari.
 - c) La pubblicità: i modelli di funzionamento.
 - d) Comunicare, influenzare e convincere.
 - e) La comunicazione coercitiva: come difendersi.
 - f) Le armi dell'oratore nella comunicazione.

5. Dinamiche e tecniche di comunicazione
- a) La comunicazione diadica
 - b) La comunicazione nel gruppo
 - c) Le tecniche di comunicazione nella dinamica di gruppo. Strategie e fattori che favoriscono la coesione del gruppo. I fattori che impediscono la coesione del gruppo.
 - d) Le dinamiche di gruppo e le interazioni sociali.
 - e) La comunicazione e la strategia dell'ascolto attivo.
 - f) La percezione e le condizioni socio-psico-fisiche dei comunicanti.
 - g) Le tecniche per una comunicazione efficace e la Programmazione Neuro-Linguistica (PNL).
 - h) Strategie e tecniche per comunicare con interlocutori difficili.
 - i) Strategie e tecniche per comunicare con personalità problematiche.
 - j) I disturbi nella comunicazione.
 - k) Comunicazione empatica nel rapporto comunicativo.
6. La struttura del mercato e il targeting
- a) Il modello comunicativo in un'azienda commerciale e il mercato.
 - b) Il processo comunicativo del consumatore e i ruoli d'acquisto.
 - c) I processi comunicativi e la segmentazione del mercato.
 - d) La segmentazione psicografica.
 - e) Il targeting: definizione e scelta del mercato obiettivo.
 - f) La scelta del posizionamento.
7. L'immagine aziendale.
- a) Le ricerche di mercato e le decisioni di marketing.
 - b) Le ricerche di mercato e le tecniche d'indagine.
 - c) Le politiche di marketing operativo.
 - d) Gli obiettivi del marketing.
8. Progettare una campagna pubblicitaria.
- a) La progettazione e l'organizzazione delle campagne pubblicitarie.
 - b) L'evoluzione organizzativa delle agenzie di pubblicità.
 - c) Le caratteristiche e gli stili di realizzazione del messaggio.
 - d) L'individuazione del target-group.
 - e) La verifica dell'efficacia nell'azione pubblicitaria.
 - f) Il budget pubblicitario.
 - g) La pubblicità e l'advertising media.

I.S.I.S. "DEVILLA"
I.P.S.S.C. "GIOVANNI XXIII" – SEZ. ASSOCIATA

CLASSE QUINTA B

PROGRAMMA DIRITTO / ECONOMIA POLITICA
A.S. 2016/2017

DOCENTE: GIGLIOLA PUGGIONI

Manuale: "Società e cittadini oggi", Simone Crocetti, Tramontana Editore.

LA TEORIA GENERALE DEL CONTRATTO

Definizione e funzioni del contratto
L'autonomia contrattuale: contratti tipici e atipici
Gli elementi essenziali del contratto
Gli elementi accidentali
La rappresentanza delle parti nel contratto
La nullità e l'annullabilità del contratto
Concetto di contratti sinallagmatici

I CONTRATTI ESPRESSAMENTE REGOLATI DALLA LEGGE

IL CONTRATTO DI VENDITA

- Caratteristiche ed elementi della vendita
- Le principali obbligazioni delle parti

IL CONTRATTO DI PERMUTA

- Caratteristiche e funzione

IL CONTRATTO DI LOCAZIONE

- Caratteristiche ed elementi della locazione
- Gli obblighi del locatore
- Gli obblighi del locatario
- La locazione immobiliare

IL CONTRATTO DI MANDATO

- Disciplina generale
- Obbligazioni del mandante e obbligazioni del mandatario

IL CONTRATTO DI LAVORO SUBORDINATO

- Le fonti contrattuali del lavoro
- La disciplina costituzionale del lavoro subordinato
- Lavoro subordinato e lavoro autonomo
- Gli obblighi del lavoratore subordinato
- I diritti del lavoratore subordinato
- Obblighi e poteri del datore di lavoro
- Il contratto di lavoro a tempo indeterminato e a termine
- Il contratto di somministrazione di lavoro
- Il contratto di lavoro a tempo parziale

JOBS ACT

Linee generali della riforma del lavoro

IL SISTEMA DELLA SICUREZZA SOCIALE

Lo Stato sociale

La legislazione sociale

La legislazione sociale del lavoro

LA LEGISLAZIONE IN MATERIA DI SICUREZZA SUL LAVORO

Il fenomeno degli infortuni sul lavoro

Le leggi sulla sicurezza

Gli obblighi del datore di lavoro in materia di sicurezza sul lavoro.

LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

la protezione dei dati personali e il diritto alla riservatezza

Il Codice della privacy

GLI INDICATORI DELLA FINANZA PUBBLICA

L'attività finanziaria pubblica

La spesa pubblica

Le entrate pubbliche in generale

La docente

Gli alunni

CONTENUTI

Si prevede di affrontare e approfondire la conoscenza di brani tratti dai seguenti moduli del libro di testo “Step into Business”:

Business transactions

- ✦ Module 4.1 “Foreign trade terms”
 - Sales terms
 - Inco-terms
 -
- ✦ Module 4.2 “Payment in foreign trade”
 - Risk assessment
 - Open account
 - Bank transfer
 - Clean bill collection
 - Payment in advance
- ✦ Module 5.1 “Trade documents”
 - Order forms
 - Online orders
 - The invoice
- ✦ Business vocabulary
 - Vocabulary builder: types of order, order content, packaging, verb sets related to ordering.
- ✦ 5.1 “Banking” *
 - Banking today
 - Remote banking
 - Fraud
 - Microcredit
 - Banking services to business
- ✦ Business vocabulary
 - Vocabulary builder: nouns and verbs related to payment, to pay and to pay for, credit.

Business correspondence

- ✦ Enquiries
- ✦ Replies to enquiries
- ✦ Orders
- ✦ Replies to orders
- ✦ Modification and cancellation of orders
- ✦ Letters of reminders and requests for an extension of credit *

Cultural context: USA

- Geography: The USA facts and figures; physical features (mountains and plains, rivers and lakes, climate); American cities (megalopolis and the low populated areas); American people (A pluralist society).
- History: early history, the Thanksgiving.
- Politics: the system of government (political structure, the US main political parties, the president of the USA).
- Economics: natural resources (farming, cattle farming, forestry, fishing); mining and energy resources; manufacturing, science and technology; the service industry (tourism); international trade (exports and imports, leading trading partners).

* “Banking”: il modulo verrà svolto dopo il 15 maggio 2017 e anche la parte che riguarda il “business vocabulary” e la “business correspondence” relativa a questo modulo.

* US History: gli alunni hanno scelto un paragrafo a piacere nella parte relativa a “Early history” (esempio: “The Slave Trade”) pagine 328-329 del libro di resto; l’argomento “The Thanksgiving” è stato integrato con una fotocopia.

Insegnante:

Paola Frongia

Alunni:

STRATEGIE AZIENDALI, PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE

Il budget

Il controllo budgetario

Il budget: analisi

I budget settoriali

Il budget economico

Il bilancio d'esercizio con dati a scelta

Il bilancio di un'impresa industriale con una struttura equilibrata

Situazione di equilibrio patrimoniale-finanziario "ottimale"

Situazione di equilibrio patrimoniale-finanziario "adeguato"

Il bilancio di un'impresa industriale con una struttura in disequilibrio

Situazione di disequilibrio patrimoniale - finanziaria

PROGRAMMA DA SVOLGERE DAL 08 MAGGIO AL 10 GIUGNO 2017

III budget finanziario

Il budget patrimoniale

Le imposte dirette a carico delle imprese

Il sistema tributario italiano

Il reddito di impresa

La determinazione del reddito fiscale

L'Irap

Il business plan e il marketing plan

Il business plan

Il marketing plan (piano di marketing)

Sassari, 08 maggio 2017

I DOCENTI

Gavino Franco Pittalis

Loredana Salis