

SERVIZI COMMERCIALI E TURISMO MATERIE E PROGRAMMI DI INDIRIZZO

Indirizzo “Servizi commerciali”

L'indirizzo “Servizi Commerciali” ha lo scopo di far acquisire allo studente, a conclusione del percorso quinquennale, le competenze professionali che gli consentono di supportare operativamente le aziende del settore sia nella gestione dei processi amministrativi e commerciali sia nell'attività di promozione delle vendite. In tali competenze rientrano anche quelle riguardanti la promozione dell'immagine aziendale attraverso l'utilizzo delle diverse tipologie di strumenti di comunicazione, compresi quelli grafici e pubblicitari. Lo studente si orienta nell'ambito socio economico del proprio territorio e nella rete di interconnessioni che collega fenomeni e soggetti della propria regione con contesti nazionali ed internazionali. ¹⁰ L'identità dell'indirizzo tiene conto delle diverse connotazioni che oggi assumono i servizi commerciali riguardo alle dimensioni e alle tipologie delle strutture aziendali e consente di sviluppare percorsi flessibili sia per rispondere alle esigenze delle filiere di riferimento sia per favorire l'orientamento dei giovani rispetto alle loro personali vocazioni professionali. Le competenze acquisite dagli studenti si riferiscono, pertanto, ad una base comune relativa al sistema aziendale e ad approfondimenti orientati a professionalità specifiche in uno dei tre ambiti di riferimento: servizi commerciali, servizi turistici, servizi della comunicazione. In questa ottica le discipline, sia dell'area di istruzione generale sia di indirizzo, possono assumere caratteristiche funzionali alle scelte dell'ambito di riferimento operate dalla scuola. Le istituzioni scolastiche, inoltre, possono utilizzare i previsti spazi di flessibilità per adeguare l'offerta formativa alle esigenze del territorio sulla base delle esperienze maturate e delle professionalità disponibili.

¹⁰ D.P.R. 15 marzo 2010, n. 87, “Regolamento recante norme per il riordino degli istituti professionali, a norma dell'art. 64,

comma 4, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133 (10G0109)”, allegato B4.

86

Attività e Insegnamenti obbligatori di indirizzo

Indirizzo “Servizi commerciali”

Disciplina: **SCIENZE INTEGRATE (FISICA)**

Il docente di “Scienze integrate (Fisica)” concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale di istruzione

professionale del settore “Servizi commerciali”, risultati di apprendimento che lo mettono in grado di:

utilizzare i concetti e i modelli delle

scienze sperimentali per investigare fenomeni sociali e naturali e per interpretare dati; utilizzare gli strumenti culturali e metodologici acquisiti

per porsi con atteggiamento razionale, critico, creativo e responsabile nei confronti della realtà, dei suoi fenomeni e dei suoi problemi, anche ai

fini dell'apprendimento permanente; utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento disciplinare;

padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona,

dell'ambiente e del territorio; utilizzare i concetti e i fondamentali strumenti delle diverse discipline per comprendere la realtà ed operare in

campi applicativi; padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela

della persona, dell'ambiente e del territorio.

Primo biennio

Ai fini del raggiungimento dei risultati di apprendimento sopra riportati in esito al percorso quinquennale, nel primo biennio il docente

persegue, nella propria azione didattica ed educativa, l'obiettivo prioritario di far acquisire allo studente le competenze di base attese a

conclusione dell'obbligo di istruzione, di seguito richiamate:

osservare, descrivere ed analizzare fenomeni appartenenti alla realtà naturale e artificiale e riconoscere nelle varie forme i concetti di sistema e di complessità

analizzare qualitativamente e quantitativamente fenomeni legati alle trasformazioni di energia a partire dall'esperienza

essere consapevole delle potenzialità e dei limiti delle tecnologie nel contesto culturale e sociale in cui vengono applicate

L'articolazione dell'insegnamento di "Scienze integrate (Fisica)" in conoscenze e abilità è di seguito indicata quale orientamento per la progettazione didattica del docente in relazione alle scelte compiute nell'ambito della programmazione collegiale del Consiglio di classe.

Il docente, nella prospettiva dell'integrazione delle discipline sperimentali, organizza il percorso d'insegnamento-apprendimento con il decisivo supporto di attività laboratoriali per sviluppare l'acquisizione di conoscenze e abilità attraverso un corretto metodo scientifico.

Nelle forme di collaborazione programmate dal Consiglio di classe, il docente valorizza l'apporto di tutte le discipline relative all'asse scientifico-tecnologico, al fine di approfondire argomenti legati alla crescita culturale e civile degli studenti (come il contributo apportato dalla scienza e dalla tecnologia allo sviluppo dei saperi e dei valori, al cambiamento delle condizioni di vita e dei modi di fruizione culturale).

Conoscenze

Grandezze fisiche e loro dimensioni; unità di misura del sistema internazionale; notazione scientifica e cifre significative.

Equilibrio in meccanica; forza; momento; pressione.

Campo gravitazionale; accelerazione di gravità; forza peso.

Moti del punto materiale; leggi della dinamica; impulso; quantità di moto.

Energia, lavoro, potenza; attrito e resistenza del mezzo.

Conservazione dell'energia meccanica e della quantità di moto in un sistema isolato.

Oscillazioni; onde trasversali e longitudinali; intensità, altezza e timbro del suono.

Temperatura; energia interna; calore.

Carica elettrica; campo elettrico; fenomeni elettrostatici.

Corrente elettrica; elementi attivi e passivi in un circuito elettrico; effetto Joule.

Campo magnetico; interazioni magnetiche; induzione elettromagnetica.

Onde elettromagnetiche e loro classificazione in base alla frequenza o alla lunghezza d'onda.

Ottica geometrica: riflessione e rifrazione.

Abilità

Effettuare misure e calcolarne gli errori.

Operare con grandezze fisiche vettoriali.

Analizzare situazioni di equilibrio statico individuando le forze e i momenti applicati.

Applicare la grandezza fisica pressione a esempi riguardanti solidi, liquidi e gas.

Distinguere tra massa inerziale e massa gravitazionale.

Descrivere situazioni di moti in sistemi inerziali e non inerziali distinguendo le forze apparenti da quelle attribuibili a interazioni.

Descrivere situazioni in cui l'energia meccanica si presenta come cinetica e come potenziale e diversi modi di trasferire, trasformare e immagazzinare energia.

Descrivere le modalità di trasmissione dell'energia termica.

Confrontare le caratteristiche dei campi gravitazionale, elettrico e magnetico, individuando analogie e differenze.

Analizzare semplici circuiti elettrici in corrente continua, con collegamenti in serie e in parallelo.

Disegnare l'immagine di una sorgente luminosa applicando le regole dell'ottica geometrica.

87

Disciplina: **SCIENZE INTEGRATE (CHIMICA)**

Il docente di "Scienze integrate (Chimica)" concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale di istruzione

professionale del settore "Servizi commerciali", risultati di apprendimento che lo mettono in grado di:

utilizzare i concetti e i modelli

delle scienze sperimentali per investigare fenomeni sociali e naturali e per interpretare dati; utilizzare gli strumenti culturali e

metodologici acquisiti per porsi con atteggiamento razionale, critico, creativo e responsabile nei confronti della realtà, dei suoi

fenomeni e dei suoi problemi, anche ai fini dell'apprendimento permanente; utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di

studio, ricerca e approfondimento disciplinare; padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza nei

luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio; utilizzare i concetti e i fondamentali strumenti delle

diverse discipline per comprendere la realtà ed operare in campi applicativi; padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con

particolare attenzione alla sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio.

Primo biennio

Ai fini del raggiungimento dei risultati di apprendimento sopra riportati in esito al percorso quinquennale, nel primo biennio il docente

persegue, nella propria azione didattica ed educativa, l'obiettivo prioritario di far acquisire allo studente le competenze di base attese a

conclusione dell'obbligo di istruzione, di seguito richiamate:

osservare, descrivere ed analizzare fenomeni appartenenti alla realtà naturale e artificiale e riconoscere nelle varie

forme i concetti di sistema e di complessità

analizzare qualitativamente e quantitativamente fenomeni legati alle trasformazioni di energia a partire dall'esperienza

essere consapevole delle potenzialità e dei limiti delle tecnologie nel contesto culturale e sociale in cui vengono

applicate

L'articolazione dell'insegnamento di "Scienze integrate (Chimica)" in conoscenze e abilità è di seguito indicata quale orientamento per

la progettazione didattica del docente in relazione alle scelte compiute nell'ambito della programmazione collegiale del Consiglio di

classe.

Nelle forme di collaborazione programmate dal Consiglio di classe il docente valorizza, nel percorso dello studente, l'apporto di tutte le

discipline relative all'asse scientifico- tecnologico, con i loro specifici linguaggi.

A tale scopo, per l'apprendimento della chimica e nella prospettiva dell'integrazione delle discipline sperimentali, organizza il percorso

d'insegnamento-apprendimento assegnando un ruolo centrale all'attività laboratoriale, alla riflessione su quanto sperimentato, alle

connessioni che si creano fra i concetti implicati.

Conoscenze

Sistemi omogenei ed eterogenei: filtrazione, distillazione, cristallizzazione, estrazione con solventi, cromatografia.

Il modello particellare (nozioni di atomo, molecola, ioni) e le spiegazioni delle trasformazioni fisiche (passaggi di stato) e delle trasformazioni chimiche.

Le evidenze sperimentali di una sostanza pura (mediante la misura della densità, del punto di fusione e/o del punto di ebollizione) e nozioni sulla lettura delle etichette e dei simboli di pericolosità di elementi e composti.

La quantità chimica: massa atomica, massa molecolare, mole, costante di Avogadro.

La struttura dell'atomo e il modello atomico a livelli di energia.

Il sistema periodico e le proprietà periodiche: metalli, non metalli, semimetalli, elementi della vita.

Nozioni sui legami chimici e i legami intermolecolari.

Elementi di nomenclatura chimica e bilanciamento delle equazioni di reazione.

Le concentrazioni delle soluzioni con sostanze e solventi innocui: percento in peso, molarità, molalità.

Nozioni sulle principali teorie acido-base, il pH, gli indicatori.

Nozioni sulle reazioni di ossido riduzione.

Idrocarburi alifatici ed aromatici, gruppi funzionali e biomolecole

Abilità

Utilizzare il modello cinetico - molecolare per interpretare le trasformazioni fisiche e chimiche.

Investigare in scala ridotta ed usare reagenti innocui per gli allievi e l'ambiente.

Usare la mole come ponte fra il mondo macroscopico delle sostanze e il mondo microscopico di atomi, molecole e ioni.

Descrivere la struttura elettronica a livelli di energia dell'atomo

Riconoscere un elemento chimico mediante il saggio alla fiamma.

Descrivere le principali proprietà periodiche.

Utilizzare le regole di nomenclatura IUPAC e bilanciare semplici reazioni.

Preparare soluzioni di data concentrazione usando acqua, solventi non inquinanti e sostanze innocue.

Riconoscere sostanze acide e basiche tramite indicatori.

Descrivere semplici reazioni di ossido riduzione.

Descrivere le proprietà di idrocarburi, dei gruppi funzionali e delle biomolecole.

88

Disciplina: INFORMATICA E LABORATORIO

Il docente di "Informatica e laboratorio" concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale di istruzione

professionale del settore "Servizi commerciali", risultati di apprendimento che lo mettono in grado di:

utilizzare le reti e gli strumenti

informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento disciplinare; utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e

multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete; padroneggiare l'uso

di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e

del territorio; svolgere attività connesse all'attuazione delle rilevazioni aziendali con l'utilizzo di strumenti tecnologici e software

applicativi di settore; interagire col sistema informativo aziendale anche attraverso l'uso di strumenti informatici e telematici.

Primo biennio

Ai fini del raggiungimento dei risultati di apprendimento sopra riportati in esito al percorso quinquennale, nel primo biennio il docente

persegue, nella propria azione didattica ed educativa, l'obiettivo prioritario di far acquisire allo studente le competenze di base attese a

conclusione dell'obbligo di istruzione, di seguito richiamate:

individuare le strategie appropriate per la soluzione di problemi

utilizzare e produrre testi multimediali

analizzare dati e interpretarli sviluppando deduzioni e ragionamenti sugli stessi anche con l'ausilio di rappresentazioni

grafiche, usando consapevolmente gli strumenti di calcolo e le potenzialità offerte da applicazioni specifiche di tipo

informatico

essere consapevole delle potenzialità e dei limiti delle tecnologie nel contesto culturale e sociale in cui vengono applicate

L'articolazione dell'insegnamento di "Informatica e laboratorio" in conoscenze e abilità è di seguito indicata quale orientamento per la progettazione didattica del docente in relazione alle scelte compiute nell'ambito della programmazione collegiale del Consiglio di classe.

Conoscenze

Sistemi informatici.
Informazioni, dati e loro codifica.
Architettura e componenti di un computer.
Comunicazione uomo-macchina.
Struttura e funzioni di un sistema operativo.
Software di utilità e software gestionali.
Fasi risolutive di un problema, algoritmi e loro rappresentazione.
Organizzazione logica dei dati.
Struttura di una rete.
Funzioni e caratteristiche della rete Internet e della posta elettronica.
Normativa sulla privacy e sul diritto d'autore.

Abilità

Riconoscere le caratteristiche logico-funzionali di un computer e il ruolo strumentale svolto nei vari ambiti (calcolo, elaborazione, comunicazione, ecc.).
Utilizzare le funzioni di base di un sistema operativo.
Organizzare dati/informazioni sia di tipo testuale che multimediale.
Utilizzare programmi di scrittura, di grafica e il foglio elettronico.
Utilizzare software gestionali per le attività del settore di studio.
Utilizzare la rete Internet per ricercare fonti e dati di tipo tecnico-economico.
Utilizzare le reti per attività di comunicazione interpersonale.
Riconoscere i limiti e i rischi dell'uso della tecnologia.
Riconoscere le principali forme di gestione e controllo dell'informazione e della comunicazione specie nell'ambito tecnico-economico.

89

Disciplina: TECNICHE PROFESSIONALI DEI SERVIZI COMMERCIALI

Il docente di "Tecniche professionali dei servizi commerciali" concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale di istruzione professionale del settore "Servizi commerciali", risultati di apprendimento, correlati al settore produttivo di riferimento, che lo mettono in grado di: *utilizzare i principali concetti relativi all'economia e all'organizzazione dei processi produttivi e dei servizi; applicare le metodologie e le tecniche della gestione per progetti; redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali; individuare e utilizzare gli strumenti di comunicazione e di team working più appropriati per intervenire nei contesti organizzativi e professionali di riferimento.*

Primo biennio

Ai fini del raggiungimento dei risultati di apprendimento sopra riportati in esito al percorso quinquennale, nel primo biennio il docente persegue, nella propria azione didattica ed educativa, l'obiettivo prioritario di far acquisire allo studente le competenze di base attese a conclusione dell'obbligo di istruzione, di seguito richiamate:

riconoscere le caratteristiche essenziali del sistema socio economico per orientarsi nel tessuto produttivo del proprio territorio

analizzare dati e interpretarli sviluppando deduzioni e ragionamenti sugli stessi anche con l'ausilio di rappresentazioni

grafiche, usando consapevolmente gli strumenti di calcolo e le potenzialità offerte da applicazioni specifiche di tipo informatico

L'articolazione dell'insegnamento di "Tecniche professionali dei servizi commerciali" in conoscenze e abilità è di seguito indicata quale

orientamento per la progettazione didattica del docente in relazione alle scelte compiute nell'ambito della programmazione collegiale del Consiglio di classe.

Fin dal primo biennio, l'insegnamento può essere sviluppato in relazione ai settori produttivi di riferimento (ad esempio, alla produzione di servizi commerciali o del turismo o della comunicazione).

Nell'organizzare i percorsi di apprendimento, l'insegnante privilegia la contestualizzazione della disciplina attraverso la simulazione e lo studio di casi reali.

Conoscenze

Azienda come sistema ed elementi che la compongono.

Tipologie di aziende e caratteristiche della loro gestione.

Quadro generale delle funzioni aziendali.

Quadro generale della gestione aziendale e delle rilevazioni.

Elementi di base che contraddistinguono il mercato del lavoro.

Tipologie di modelli organizzativi.

Ambiti di approfondimento

Servizi commerciali

Documenti della compravendita e loro articolazione.

Tecniche di calcolo nei documenti della compravendita.

Servizi della comunicazione

Settori in cui si articolano le attività economiche, con particolare attenzione alla comunicazione pubblicitaria.

Evoluzione della comunicazione pubblicitaria e dei media.

La rappresentazione grafica finalizzata alla comunicazione visiva.

Servizi del turismo

Settori in cui si articolano le attività economiche, con particolare attenzione al turismo.

Il fenomeno turistico nella sua evoluzione e le attività ad esso connesse.

Caratteri distintivi delle imprese di servizi, e specificatamente delle imprese turistiche.

Tipologia dei prodotti/servizi turistici.

Evoluzione organizzativa e di prodotto nelle imprese turistiche.

Abilità

Riconoscere gli elementi che compongono il sistema azienda.

Riconoscere le tipologie di aziende e la struttura elementare che le connota.

Individuare i vari fattori produttivi differenziandoli per natura e loro remunerazione.

Riconoscere la funzione economica delle diverse tipologie delle aziende di servizio con particolare attenzione a quelle operanti nel settore commerciale, turistico e pubblicitario.

Operare nel contesto produttivo di riferimento per sostenere la qualità dei servizi.

Riconoscere le varie funzioni aziendali e descriverne le caratteristiche e le correlazioni.

Riconoscere i principali settori in cui sono organizzate le attività economiche del proprio territorio identificandone le risorse a livello culturale, paesaggistico e sociale.

Individuare gli elementi e le attività che caratterizzano le aziende operanti nel settore di riferimento (commerciale o turistico o della comunicazione pubblicitaria).

90

Disciplina: SECONDA LINGUA STRANIERA

Il docente di "Seconda lingua straniera" concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale di istruzione

professionale del settore "Servizi commerciali", risultati di apprendimento che lo mettono in grado di:

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).

Primo biennio

Ai fini del raggiungimento dei risultati di apprendimento sopra riportati in esito al percorso quinquennale, nel primo biennio il docente persegue, nella propria azione didattica ed educativa, l'obiettivo prioritario di far acquisire allo studente le competenze di base attese a conclusione dell'obbligo di istruzione, di seguito richiamate:

utilizzare una lingua straniera per i principali scopi comunicativi ed operativi

produrre testi di vario tipo in relazione ai differenti scopi comunicativi

L'articolazione dell'insegnamento di "Seconda lingua straniera" in conoscenze e abilità, riconducibili, in linea generale, al livello A2 del

QCER¹¹, è di seguito indicata quale orientamento per la progettazione didattica del docente in relazione alle scelte compiute

nell'ambito della programmazione collegiale del Consiglio di classe.

Il docente definisce e sviluppa il percorso d'apprendimento in modo coerente con l'indirizzo di studio, consentendo agli studenti,

attraverso l'utilizzo costante della lingua straniera, di fare esperienze concrete e condivise di apprendimento attivo, nonché di

comunicazione ed elaborazione culturale. Il docente individua, a tali fini, gli strumenti più idonei, inclusi quelli multimediali e interattivi.

Allo scopo di meglio definire i risultati di apprendimento attesi al termine del primo biennio, il docente dovrà tenere nel dovuto conto

delle possibili disomogeneità di livello in ingresso, dovute alla scelta della seconda lingua comunitaria fatta dallo studente nel primo ciclo.

Gli studenti vengono guidati, anche nel confronto con la lingua madre e la prima lingua straniera, all'uso progressivamente

consapevole delle strategie comunicative per favorire il trasferimento di competenze, abilità e conoscenze, tra le lingue conosciute e

facilitare gli apprendimenti in un'ottica di educazione linguistica e interculturale. Da questo punto di vista, il docente tiene conto, nella

progettazione, dell'interazione dei percorsi didattici delle discipline dell'asse dei linguaggi.

Conoscenze

Aspetti comunicativi, socio-linguistici e paralinguistici della interazione e della produzione orale (descrivere, narrare) in relazione al contesto e agli interlocutori.

Strutture grammaticali di base della lingua, sistema fonologico, ritmo e intonazione della frase, ortografia e punteggiatura.

Strategie per la comprensione globale e selettiva di testi e messaggi semplici e chiari, scritti, orali e multimediali, su argomenti noti inerenti la sfera personale, sociale o l'attualità.

Lessico e fraseologia idiomatica frequenti relativi ad argomenti di vita quotidiana, sociale o d'attualità e tecniche d'uso dei dizionari, anche multimediali; varietà di registro.

Nell'ambito della produzione scritta, riferita a testi brevi, semplici e coerenti, caratteristiche delle diverse tipologie (lettere informali, descrizioni, narrazioni, ecc.) strutture sintattiche e lessico appropriato ai contesti.

Aspetti socio-culturali dei Paesi di cui si studia la lingua.

Abilità

Interagire scambiando informazioni semplici e dirette e partecipare a brevi conversazioni su argomenti consueti di interesse personale, familiare o sociale.

Utilizzare appropriate strategie ai fini della ricerca di informazioni e della comprensione globale di messaggi semplici, di breve estensione, scritti e orali, su argomenti noti di interesse personale, familiare o sociale.

Utilizzare un repertorio lessicale ed espressioni di uso frequente per esprimere bisogni concreti della vita quotidiana; usare i dizionari, anche multimediali.

Descrivere in maniera semplice situazioni, persone o attività relative alla sfera personale, familiare o sociale.

Scrivere testi brevi, semplici e lineari, appropriati nelle scelte lessicali, su argomenti quotidiani di interesse personale, familiare o sociale.

Riconoscere gli aspetti strutturali della lingua utilizzata in testi comunicativi nella forma scritta, orale o multimediale.

Cogliere gli aspetti socio-culturali delle varietà di registro.

¹¹ Livello A2 soglia del QCER – Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue:

“Riesce a comprendere frasi isolate ed espressioni di uso frequente relative ad ambiti di immediata rilevanza (ad es. informazioni di base sulla persona e sulla famiglia, acquisti, geografia locale, lavoro). Riesce a comunicare in attività semplici e di routine che richiedono solo uno scambio di informazioni semplice e diretto su argomenti familiari e abituali. Riesce a descrivere in termini semplici aspetti del proprio vissuto e del proprio ambiente ed elementi che si riferiscono a bisogni immediati.”