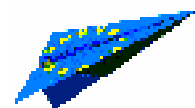




Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia  
**Istituto di Istruzione Secondaria Superiore  
Paolo Frisi**



**Liceo delle Scienze Umane Opzione Economico-Sociale  
Istituto Professionale Settore Servizi**

Via Otranto 1, angolo Cittadini - 20157 Milano

Tel. 02 - 3575716/8 Fax 02 - 39001523

E-mail [MIIS058007@istruzione.it](mailto:MIIS058007@istruzione.it) - Sito [www.ipsfrisi.it](http://www.ipsfrisi.it)

Cod. Fisc. 80127550152

Prot.n° 2599 C/29d

del 14/05/2016

n°esp.albo n°851 del 14/05/2016

# ESAMI DI STATO

a.s.2015/2016

## Documento

### del Consiglio di Classe 5R

Corso per gli adulti ex D.P.R.263/12

**Diploma di istituto professionale settore servizi**

**INDIRIZZO SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E  
L'OSPITALITA' ALBERGHIERA**

**ARTICOLAZIONE ACCOGLIENZA TURISTICA**

# INDICE

I docenti del consiglio di classe	3
I candidati	4
Profilo professionale	5
Presentazione della classe	7
Contenuti disciplinari	
Italiano	8
Storia	10
Matematica	12
Inglese	13
Francese	14
Diritto e tecniche amministrative	16
Scienza e cultura degli alimenti	19
Tecniche di comunicazione	21
Laboratorio dei servizi di accoglienza	22
Alternanza scuola-lavoro	24
Criteri di valutazione	25
Modalità e strumenti di lavoro del Consiglio di classe	26
Attività integrative ed extra-curricolari	27
Simulazione della Terza Prova degli Esami di Stato	
Prima simulazione	28
Seconda simulazione	37
Griglie di valutazione	
prima prova scritta	47
seconda prova scritta	48
terza prova scritta	49
colloquio	50

## ELENCO DEI DOCENTI DEL CONSIGLIO DI CLASSE

Cognome e nome	Disciplina	Firma
ROLANDI GIOVANNI	Italiano e storia	
TRAVAGLINI ANTONIO	Matematica	
D'ANNIBALE MARIA	Inglese	
VALVO ANTONELLA	Francese	
QUARELLO CATERINA	Scienza e cultura degli alimenti	
FERRAIOLI RAFFAELE	Diritto e tecniche amministrative	
SERRA	Tecniche di comunicazione	
FATO ALESSANDRO	Laboratorio dei servizi di accoglienza turistica	

## ELENCO DEI CANDIDATI

<b>Cognome e nome</b>	<b>Titolo della tesina</b>
BONORA	L'uomo consumatore del mondo
BRIOSCHI	Movimento mondiale musicale
COLELLA	Il jazz
DE ROSE	Il viaggio
ERRAZURIZ	Turismo termale
FELIX	Dark tourism
FIORENZA	Il turismo durante la beat generation
LADISLAO	Turismo ecosostenibile
LORENZETTO	Il miracolo del Nordest: turismo ed enogastronomia veneta
MADANI	Divinità clandestina
MORMONE	Turismo sessuale
PAGUAY	Pacchetto turistico sull'Ecuador
PURILLA	La figura della geisha
SCAINI	La società del benessere
STABLUM	“Il poeta è un operaio”: la cometa Majakovskij nel cielo della rivoluzione russa
TAYAG	Il turismo culturale

# PROFILO PROFESSIONALE

## COMPETENZE COMUNI ALL'INDIRIZZO ENOGASTRONOMIA

Il diplomato di istruzione professionale nell'indirizzo "Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera" ha specifiche competenze tecniche, economiche e normative nelle filiere dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera, nei cui ambiti interviene in tutto il ciclo di organizzazione e gestione dei servizi. È in grado di:

- utilizzare le tecniche per la gestione dei servizi enogastronomici e l'organizzazione della commercializzazione, dei servizi di accoglienza, di ristorazione e di ospitalità;
- organizzare attività di pertinenza, in riferimento agli impianti, alle attrezzature e alle risorse umane;
- applicare le norme attinenti la conduzione dell'esercizio, le certificazioni di qualità, la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro;
- utilizzare le tecniche di comunicazione e relazione in ambito professionale orientate al cliente e finalizzate all'ottimizzazione della qualità del servizio;
- comunicare in almeno due lingue straniere;
- recepire ed elaborare dati relativi alla vendita, produzione ed erogazione dei servizi con il ricorso a strumenti informatici e a programmi applicativi;
- attivare sinergie tra servizi di ospitalità-accoglienza e servizi enogastronomici;
- curare la progettazione e programmazione di eventi per valorizzare il patrimonio delle risorse ambientali, artistiche, culturali, artigianali del territorio e la tipicità dei suoi prodotti.

## COMPETENZE PROFESSIONALI SPECIFICHE

Il diplomato è in grado di intervenire nei diversi ambiti delle attività di ricevimento, di gestire e organizzare i servizi in relazione alla domanda stagionale e alle esigenze della clientela; di promuovere i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la progettazione di prodotti turistici che valorizzino le risorse del territorio. A conclusione del percorso quinquennale, il Diplomato nell'articolazione "Accoglienza turistica" consegue le seguenti competenze:

- Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera.
- Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela.
- Agire nel sistema di qualità relativo alla filiera produttiva di interesse.
- Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera.
- Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi.

- Valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera.
- Applicare le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza, trasparenza e tracciabilità dei prodotti.
- Attuare strategie di pianificazione, compensazione, monitoraggio per ottimizzare la produzione di beni e servizi in relazione al contesto.

#### OBIETTIVI TRASVERSALI DEL CDC

- saper rispettare tempi, spazi e consegne
- rispettare il Regolamento dell'Istituto
- mantenere la concentrazione
- partecipare all'attività didattica
- relazionarsi correttamente con compagni e docenti
- saper analizzare e sintetizzare un testo
- utilizzare il lessico specifico delle discipline
- sviluppare il senso critico.

## PRESENTAZIONE DELLA CLASSE

La classe 5<sup>a</sup>R Accoglienza turistica risulta composta da 16 alunni (11 femmine e 5 maschi).

Rispetto all'anno scolastico precedente, sono state inserite 5 alunni; tra questi alcuni che provenivano da altri indirizzi o dal vecchio ordinamento, hanno sostenuto i colloqui integrativi per regolarizzare il loro inserimento in tale classe.

Paguay proviene invece dalla classe quinta del diurno che non ha concluso l'anno scorso.

Il gruppo classe presenta un'età piuttosto omogenea che va dai venti ai venticinque anni ad eccezione di due studenti di età superiore.

Varia è la composizione della classe quanto a nazionalità o, almeno, paese d'origine, ma ciò non ha comportato alcuna difficoltà per lo svolgimento delle attività didattiche, tranne per due studenti che presentano ancora alcune insicurezze nell'uso della lingua italiana, specialmente nella produzione scritta, ma ciò non ha pregiudicato il conseguimento di risultati decorosi.

Buona parte della classe affianca la frequenza a scuola con un'attività lavorativa, chi stabile, chi saltuaria. Per questo motivo gli alunni interessati si sono giovati della possibilità di effettuare parte della formazione a distanza, come previsto dal POF.

Quanto al corpo docente, numerosi sono stati gli avvicendamenti nel corso degli anni, fatto che ha reso piuttosto accidentato il percorso di apprendimento degli alunni in alcune discipline. Solo in quest'ultimo anno gli alunni hanno cambiato i docenti di Inglese, Francese, Matematica, Alimentazione, Diritto e tecnica amministrativa, Tecniche di comunicazione. Va poi sottolineato il fatto che il percorso di studio della lingua inglese è stato reso ancor più faticoso dal cambiamento di docente in seconda e terza e, anche, nel corso di questo stesso anno scolastico.

Quanto all'andamento didattico-disciplinare, la 5<sup>a</sup>R Accoglienza turistica appare una classe piuttosto vivace e a volte polemica, ma anche stimolante, propositiva e interessata. Quando si riesce a convogliare le energie nella giusta direzione, in classe si respira un clima di vivacità intellettuale, e gli alunni sanno attingere alle proprie esperienze personali e ai propri interessi (chi il cinema, chi la musica, chi, anche, la letteratura) per metterli in relazione con gli argomenti che si affrontano in classe.

Il livello generale della classe appare sostanzialmente soddisfacente. Nessun alunno mostra lacune significative, mentre più d'uno è in grado di analizzare, ragionare ed esporre in modo più che buono.

## PROGRAMMA DI ITALIANO

A.S. 2015-2016

CLASSE 5<sup>a</sup>R Accoglienza turistica

Docente: Giovanni Rolandi

Testo di riferimento: materiale autoprodotta (appunti redatti dal docente e testi forniti in fotocopia)

Per ciascun autore, oltre ai testi letti, si intende lo studio di vita, opere e tematiche principali (molto in sintesi in Baudelaire e Rimbaud)

### **Baudelaire**

Dai *Fiori del male: Spleen; Crepuscolo del mattino; A una passante.*

### **Rimbaud e il simbolismo**

*Vocali*

### **Verga**

Le novelle: *Rosso Malpelo; La lupa; La roba; Libertà*

### **Il Decadentismo**

Nozioni generali

### **D'Annunzio**

Da *Il piacere*, cap. I

*La pioggia nel pineto* (da *Alcyone*)

### **Pascoli**

Dalle *Poesie famigliari* (si fa riferimento alla sezione così nominata nel Meridiano dedicato a Pascoli): *Sera, Ida.*

Dalle *Myricae*: *Nel campo dove roggio pel filare* (poi *Arano*); *Tra gli argini, su cui mucche tranquilla-; Cigola il lungo e tremulo cancello; Novembre; Patria; Il lampo; Ultimo sogno; L'assiuolo.*

Dai *Canti di Castelvecchio*: *Il gelsomino notturno*

### **Crepuscolari**

Corazzini, *Desolazione del povero poeta sentimentale*

Moretti, *A Cesena; Io non ho nulla da dire*

Gozzano, un estratto dalla *Signorina Felicita*

### **Futuristi**

Marinetti, *Manifesto del Futurismo* (1909); *Manifesto tecnico del Futurismo* (1912); *All'automobile da corsa; Bombardamento di Adrianopoli e Correzione di bozze* (da *Zang Tumb Tum*)

Buzzi, *L'ellisse e la spirale*

Palazzeschi, *E lasciatemi divertire!*



**Pirandello**

Le novelle: *Il treno ha fischiato; La carriola; Una giornata*

**Svevo**

Dalla *Coscienza di Zeno*, parte del capitolo 5: *La storia del mio matrimonio* (le tre domande di matrimonio)

**Saba**

*Meditazione; Città vecchia; Mio padre è stato per me l'“Assassino”; In riva al mare; Finale; Goal; Amai.*

**Ungaretti**

*In memoria; Veglia; Stasera; Fratelli; Sono una creatura; San Martino del Carso; Natale; Mattina*

Si prevede di affrontare anche:

Montale (gli *Ossi di seppia: Non chiederci la parola, Spesso il male di vivere ho incontrato*)

Penna (alcune poesie)

# **PROGRAMMA DI STORIA**

A.S. 2015-2016

CLASSE 5<sup>a</sup>R Accoglienza turistica

Docente: Giovanni Rolandi

Testo di riferimento: materiale autoprodotta (appunti redatti dal docente e testi di approfondimento)

## **La nascita del movimento operaio**

## **La Seconda rivoluzione industriale**

## **L'imperialismo**

## **Nazionalismo e antisemitismo sul finire dell'Ottocento**

## **Le problematiche legate all'Unità italiana**

## **La Prima guerra mondiale**

Cause profonde e motivo scatenante; gli schieramenti e la logica delle alleanze; l'adesione dei popoli; l'entrata in guerra dell'Italia; i fronti e le fasi del conflitto; la guerra di trincea e i costi umani della guerra; l'anno decisivo: il 1917; la pace punitiva

## **La Rivoluzione russa**

La rivoluzione di febbraio; il governo Kerenskij e il ritorno di Lenin; la rivoluzione bolscevica di ottobre; la guerra civile e il comunismo di guerra; la NEP; l'Urss e la morte di Lenin

## **Il fascismo**

L'Italia dopo la Prima guerra mondiale; biennio rosso; ascesa del fascismo; Marcia su Roma; delitto Matteotti; leggi fascistissime; Patti lateranensi; conquista dell'Etiopia; l'alleanza con la Germania e l'intervento in Spagna; le leggi razziali

## **La crisi del 1929**

La sovrapproduzione e la speculazione; il crollo di Wall Street; Roosevelt e il New Deal

## **Gli anni '30 in Europa e i regimi totalitari**

## **Il nazismo**

Condizioni della Germania dopo la guerra; la Repubblica di Weimar; nascita del Partito nazista; cessazione dei prestiti statunitensi; la vittoria alle elezioni del '33; la dittatura e la fondazione del Reich; le leggi di Norimberga; la notte dei cristalli; la Germania verso la guerra: annessione dell'Austria e dei Sudeti

## **Lo stalinismo**

La pianificazione economica e i piani quinquennali; la collettivizzazione forzata; la propaganda; la repressione delle libertà e il terrore

## **La guerra di Spagna (1936-'39)**

### **La Seconda guerra mondiale**

L'aggressione nazista alla Cecoslovacchia; il patto Ribbentrop-Molotov e la spartizione della Polonia; l'Urss negli stati baltici e in Finlandia; la Germania in Danimarca e Norvegia; l'invasione tedesca della Francia; l'entrata in guerra dell'Italia; Churchill e la resistenza inglese all'assedio tedesco; 1941: la Germania attacca l'Urss; Pearl Harbour e l'ingresso degli Usa in guerra; l'avanzata giapponese nel Pacifico; Stalingrado e la resistenza sovietica; la Shoah; lo sbarco alleato in Sicilia e l'8 settembre; la Repubblica di Salò e la Resistenza; lo sbarco in Normandia; l'avanzata sovietica e angloamericana verso la Germania; la fine della guerra in Europa nella primavera 1945; le bombe atomiche e la resa del Giappone

### **La Guerra fredda** (si prevede di affrontare)

**Programma di Matematica**  
Anno Scolastico 2015-2016  
Docente Travaglini Antonio  
Classi 5 R Accoglienza turistica

**Ripasso argomenti anni precedenti.**

Equazioni : Di I grado ,di II grado , fratte .

Disequazioni : Di I grado , di II grado e fratte .

**Funzioni**

Definizione e Rappresentazione: Disegno , tabella , grafico, espressione.

Esempi : Funzioni costanti , di I , di II, di III grado .

Operazioni sulle funzioni : Somma ,differenza , prodotto , quoziente e composizione.

Dominio e Campo di Esistenza : Esempi di C.E di funzioni polinomiali , fratte , radicali , esponenziali e logaritmiche .

Immagini e controimmagini : Definizioni , simbolismi e determinazione grafica . Relazione con le soluzioni di una equazione o disequazione .

**Esempi con funzioni di II e III grado .**

Funzioni definite a tratti : Definizioni ed esempi .

Intorni di un numero : definizione ed esempi .

Successioni: Definizioni ,notazioni ed esempi . Successione somma .

**Limiti**

Definizione di limite ( tramite controimmagine di intorni ) . Esempi e determinazione grafica .

Definizione di limite ( tramite successioni ):Esempi

Funzioni continue .

Forme indeterminate  $0/0$  .  $\infty/\infty$  .

**Derivate**

Definizione e notazioni .

Tabella delle derivate delle principali funzioni .

Teoremi sulle derivate :(Somma , differenza , prodotto, frazione , composizione di funzioni )

Significato geometrico della derivata : Retta tangente .

**Studio del grafico di una funzione**

C.E. ; Positività ; Intersezione con gli assi , limiti agli estremi , max e min .

## **Programma di Inglese**

Classe 5R Accoglienza turistica

A.S. 2015/2016

Docente: Maria D'Annibale

### **2 ORE SETTIMANALI**

Testo: GO TRAVELLING!, ed. Valmartina

- Ripasso tempi verbali
- Job Advertisements pag. 299 + domande es. 9 pag. 299
- Application e-mail pag. 306 + domande es. 1 pag. 306
- Getting around New York pag. 226 + domande es. 22 pag. 226
- Helicopter Tours (of New York ) pag. 227 + domande es. 23 pag. 227
- New York City's Iconic Sights pagg. 228,229,230 e 231 + domande es. 30 pag. 230
- A Brief History of New York pag. 334 e 335 + domande es. 2 pag.334
- Ellis Island pag. 334
- The Niagara Falls pag. 235
- The Rainbow Nation (South Africa) pag. 338 e 339 + domande es. 2 pag.338
- Mandela's Life pag. 339
- Fotocopie:
  - Pictorial History of the U.S.A.
  - History of the U.S:A + domande
  - Protecting Antarctica from Tourism + domande
  - Angkor Wat + domande
  - Getting to know the World in your Gap Year + domande

## **Programma svolto di Lingua e Civiltà Francese**

Anno scolastico 2015/2016

Classe 5^R Accoglienza turistica

Docente Prof.ssa Antonella Valvo

Testo utilizzato: Laura Potì, “Le Français à la reception”, Hoepli

Nel corso del triennio, e in particolare del quinto anno, si è fatto largo uso di materiale preparato appositamente dall’insegnante.

Due ore settimanali.

### **1° MODULO: RIPASSO STRUTTURE GRAMMATICALI**

- Articolo partitivo
- Formazione plurale e femminile
- I gallicismi
- Accordo dei verbi
- La frase passiva
- I gallicismi
- I verbi irregolari

### **2° MODULO: HISTOIRE DU TOURISME**

- Construction de la promenade des anglais
- Première ligne ferroviaire
- Naissance des guides de voyage Baedeker
- Cook crée la première agence de voyage et le premier office du tourisme
- Le Moulin Rouge
- La Guide Michelin
- L’exposition universelle à Paris
- Le tourisme fluvial, de santé et culturel

### **3° MODULO: LES CHAINES HOTELIERES**

- Les chaines volontaires et les chaines intégrées
- Moyens de promotion
- Grandes chaines hôtelières
- ACCOR

### **4° MODULO: CLASSIFICATIONS D’HOTELS**

- Definition d’hotel
- Système de classification
- La réservation téléphonique

## MODULO 5° : LES SERVICES DE L'HOTELLERIE

- Le directeur : Rôle et gestion du personnel
- La gouvernante
- Maître d'hôtel
- Chef de Cuisine
- Femme de Chambre et Valet de Chambre

## MODULO 6° : FRONT OFFICE

- La réception : Plaque tournante de l'hôtel
- Le personnel de la réception
- Le personnel de la conciergerie
- Réceptionniste
- Back desk : communication écrite
- La lettre
- Réponse à demande de renseignement
- Formules d'appellation, de politesse et d'introduction
- La structure de la lettre
- Réservation : à la réception et par téléphone
- Annulation
- Réclamation
- Fax et mail
- Description d'une chambre d'hôtel

## MODULO 7°: PARLONS TOURISME

- Les structures internationales du Tourisme
- OMT
- UNESCO
- Les Organisations Européennes – le Droit Européen du Tourisme.
- Le tourisme Urbain
- Paris
- Avignon
- Lyon
- La Bourgogne
- Le tourisme enogastronomique, la table Lyonnaise
- Le voyage en Train

## MODULO 8° : TOURISME ET MARKETING

Modulo trattato con materiale didattico proposto dagli alunni.

## **Programma svolto di Diritto e tecniche amministrative della struttura ricettiva**

Anno scolastico 2015/16

Classe 5<sup>^</sup> R Accoglienza turistica

Docente Prof. Raffaele Ferraioli

Testo adottato: **“LE IMPRESE DEL TURISMO”**

Autori: G. Aiello

Casa editrice: Hoepli

Tre ore settimanali.

### **UD.1 : La domanda turistica mondiale, europea e nazionale.**

- o Il mercato turistico mondiale
- o Il mercato turistico europeo
- o Il mercato turistico in Italia
- o L'evoluzione delle forme del turismo: verso il turismo sostenibile

### **UD.2 : L'evoluzione del sistema offerta in Europa ed in Italia.**

- o L'evoluzione dell'offerta ricettiva in Europa
- o L'evoluzione dell'offerta ricettiva in Italia
- o L'evoluzione dell'offerta ristorativa

### **UD.3 : Il Marketing del turismo e della ristorazione**

- o Che cos'è il Marketing
- o Marketing razionale, emozionale e dello spirito
- o Principali caratteristiche del mercato turistico e della ristorazione
- o Marketing turistico: aziendale e pubblico.
- o Marketing integrato
- o Il concetto di Marketing Management
- o Marketing interno e Marketing interattivo nelle imprese ricettive e di ristorazione

### **UD.4 : I prodotti turistici**

- o Che cos'è il prodotto turistico
- o L'intangibilità dei servizi turistici
- o Tipologie di prodotti turistici territoriali
- o Il prodotto delle imprese ricettive e di ristorazione
- o Dal prodotto generico al prodotto potenziale

### **UD.5 : La domanda turistica e di ristorazione: segmentazione e mercato obiettivo.**

- o Il mercato e la domanda turistica
- o Il comportamento d'acquisto del consumatore
- o Gli stadi della domanda turistica
- o La segmentazione della domanda: requisiti dei segmenti di mercato
- o La segmentazione della domanda: criteri di segmentazione
- o Il mercato obiettivo
- o Dal mercato potenziale al mercato effettivo
- o Posizionamento mentale del prodotto

### **UD.6 : Le strategie di Marketing ed il ciclo di vita del prodotto.**

- o La pianificazione strategica e la missione aziendale
- o L'analisi SWOT
- o Le strategie di Marketing
- o Il Marketing Mix
- o Il posizionamento di mercato
- o Il ciclo di vita del prodotto
- o Strategie di Marketing e ciclo di vita del prodotto.



**UD.7 : Il Marketing relazionale**

- o Principi ed applicazione del CRM
- o Valore del cliente
- o Strumenti per valutare l'andamento della clientela
- o Normativa in materia di privacy del cliente

**UD.8 : Il pricing: i prezzi dei prodotti ricettivi e della ristorazione**

- o La strategia dei prezzi
- o Obiettivi della strategia dei prezzi
- o Metodi per la determinazione dei prezzi dei servizi
- o Reazioni del mercato alle variazioni del prezzo

**UD.9 : Distribuzione e promozione dei prodotti turistici**

- o I canali di distribuzione
- o La distribuzione del prodotto
- o GDS ed altri sistemi telematici
- o Canale medio e canale lungo
- o La comunicazione e la promozione
- o Strategie di spinta e di attrazione
- o La pubblicità
- o Le pubbliche relazioni
- o Il Marketing diretto
- o La promozione delle vendite e la vendita personale

**UD.10 : Il Marketing Plan**

- o Finalità e struttura del piano di marketing
- o Analisi della domanda e dell'ambiente
- o Analisi della concorrenza
- o Analisi della situazione interna all'impresa
- o Definizione degli obiettivi
- o Programmi operativi e budget di marketing
- o Il controllo di marketing

**UD.11 : Il piano di Marketing territoriale**

- o Il Marketing turistico territoriale
- o Specificità del piano di marketing turistico territoriale
- o Analisi SWOT del territorio
- o Definizioni di obiettivi ed azioni

**UD.12 : Fonti statistiche del turismo e ricerche di mercato**

- o Le fonti interne dell'impresa
- o Fonti esterne di dati
- o Ricerche di mercato

**UD.13 : Il web marketing**

- o Che cos'è il Web Marketing
- o I motori di ricerca
- o Analisi del web marketing

**UD.15 : Redazione del business plan**

- o Che cos'è il business plan

- o Funzioni del business plan
- o Elaborazione del business plan
- o Articolazione del business plan

**UD.16 : Il business plan: il piano economico-finanziario**

- o Conto economico previsionale
- o Stato patrimoniale previsionale

**Parte del programma non ancora svolta ma che dovrebbe essere ultimata senza particolari problematiche entro la fine dell'anno scolastico:**

**UD.17 : Caratteristiche dei contratti del turismo organizzato**

- o I contratti del turismo organizzato
- o Il contratto di vendita dei pacchetti turistici
- o Il diritto del turista alla corretta informazione
- o Cessione del contratto
- o Revisione del prezzo e altre modifiche contrattuali
- o Inadempimenti contrattuali e danni

**UD.18 : Caratteristiche generali dei contratti di trasporto.**

- o Il contratto di trasporto marittimo
- o Il contratto di trasporto aereo
- o Il contratto di trasporto ferroviario
- o Il contratto di crociera turistica

## **Programma svolto di Scienza e cultura dell'alimentazione**

Anno scolastico 2015/2016  
Classe 5^ R Accoglienza turistica  
Docente Prof.ssa Caterina Quarello

Testo adottato: A. Machado, "*Scienza e cultura dell'alimentazione* vol. 5", Poseidonia  
2 ore settimanali

### **1° MODULO: CIBO, TURISMO E CULTURA**

U.D.1.1.: CIBO NELL'ARTE: nella pittura antica, in letteratura; nel cinema;

Il valore simbolico del cibo nella pittura religiosa; la natura morta; l'atto del mangiare nella pittura.

U.D.1.2.: GASTRONOMIA INTERNAZIONALE E TURISMO:

Turismo e gastronomia in Europa;

Gastronomia americana e orientale.

### **2° MODULO: TURISMO ENOGASTRONOMICO IN ITALIA**

U.D.2.1.: GASTRONOMIA NAZIONALE E TURISMO

Cenni sui marchi di qualità nei prodotti italiani (DOP, IGP, STG, bio, DOCG, DOC, IGT)

### **3° MODULO: PRINCIPI DI DIETOLOGIA**

U.D.3.1: ALIMENTAZIONE SANA E EQUILIBRATA:

Stile di vita e linee guida per una sana alimentazione.

U.D.3.2: ALIMENTAZIONE NELLE DIVERSE ETA':

Alimentazione, salute e nutrizione;

Alimentazione del lattante, bambino, adolescente, adulto, in gravidanza, della nutrice, in menopausa, nella terza età.

### **4° MODULO: PRINCIPI DI DIETOTERAPIA**

U.D.4.1: ALIMENTAZIONE E MALATTIE CRONICO-DEGENERATIVE

Evoluzione socio-demografica e stile di vita;

Le malattie cardiovascolari, il diabete mellito, cancerogenesi, osteoporosi

U.D.4.2: ALIMENTAZIONE, OBESITA' E DISTURBI ALIMENTARI

Tipi di obesità, prevenzione, diagnosi e trattamento;

Disturbi alimentari: anoressia e bulimia.

### **5° MODULO: ALLERGIE E INTOLLERANZE ALIMENTARI**

U.D.5.1: Allergie e intolleranze alimentari: al lattosio, favismo, fenilchetonuria, celiachia.

## **6° MODULO: ALIMENTAZIONE E RISTORAZIONE**

### **U.D.6.1: RISTORAZIONE**

Ristorazione commerciale, di servizio, scolastica, aziendale, nelle case di riposo, ospedaliera;

Allergie, intolleranze e ristorazione collettiva.

### **U.D.6.2.: STILI ALIMENTARI**

Dieta mediterranea, western diet, tendenze alimentari moderne.

## Programma svolto di Tecniche della comunicazione

Anno scolastico 2015/2016

Classe 5<sup>^</sup> R Accoglienza turistica

Docente Prof.ssa Serra

<b>MESE</b>	<b>ARGOMENTO</b>	<b>APPROFONDIMENTO</b>
Ottobre-Novembre	Unità 6: Comunicare con gli eventi -definizione di evento (eventi di comunicazione interna ed esterna) -La pianificazione (preparazione, realizzazione e dopo evento) Scelta della sede e promozione di un evento	Attività: Creazione ed esposizione in gruppo di un evento
Dicembre - Gennaio	Unità 7: Comunicare con la pubblicità -cenni storici sulla nascita della pubblicità -I diversi mezzi di comunicazione pubblicitaria (televisione, stampa, radio, cinema, affissioni) -Le parti del messaggio pubblicitario -Affissioni e cartellonistica -Il manifesto pubblicitario e il volantino -La pubblicità sul web Marketing etico e comunicazione green	Attività: -Analisi di un testo pubblicitario
Febbraio - Marzo	Unità 8: Il marketing mix delle imprese turistiche -Definizione di marketing mix nelle imprese turistiche -progettazione e costruzione del piano di marketing -il marketing plan	
Aprile - Maggio	Unità 9: Il marketing turistico integrato -Definizione e descrizione del marketing turistico pubblico - Il marketing della destinazione turistica	Approfondimento: -Visione di un filmato descrittivo sul turismo integrato in Basilicata

Disciplina: **LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA**

Docente: **Fato Alessandro**

**Libro di testo:** C. COLUMBO – F. ZANCHI, Settestelle plus - Laboratorio di servizi di accoglienza turistica, vol. 3, Markes

## **MODULO A IL MARKETING IN ALBERGO**

- Il concetto di Marketing
- Orientamento al Marketing
- Il Marketing mix
- Il Web marketing
- Il piano di Marketing e l'analisi della situazione
- Il piano di vendita

## **MODULO B LE STRATEGIE DI VENDITA IN ALBERGO**

- I compiti dell'ufficio Vendite
- I segmenti di mercato
- Il customer care
- La comunicazione e le pubbliche relazioni
- Lo sviluppo delle vendite
- La tipologia di tariffe
- Gli intermediari e il prezzo
- Le tecniche di pricing
- La determinazione del pricing alberghiero
- Lo yield management
- Gli obiettivi dello yield management

**Libro di testo:** L. PARODI – M. VALLACCO, “Le savoir-faire de la réception”,  
TrevisiniEditore  
Dispense fornite dal docente

## ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO

In applicazione del DPR 15/3/2010 n°87 art. 5 comma 2d, il Piano dell'Offerta Formativa dell'Istituto prevede l'organizzazione di esperienze curriculari di alternanza scuola-lavoro.

Anche agli studenti dei corsi pomeridiani e serali viene fornita l'opportunità, nel corso delle classi terza e quarta ed esclusivamente su base volontaria, di partecipare a un periodo di tre settimane di alternanza curriculare (120 ore) presso alcune strutture convenzionate.

Cognome e nome	anno scolastico 2013/2014	anno scolastico 2014/2015
ERRAZURIZ GERALDINE	Agenzia Brera 21 Milano	
LADISLAO SIMONE	Hotel Ora City Bresso MI	
LORENZETTO ELVIS		Ristorante "In galera", Bollate
PURILLA GIOVANNA	Hotel Klima Milano	Hotel Best Western Milton Milano
SCAINI ALESSANDRA	Hotel Ora City Bresso MI	



# CRITERI DI VALUTAZIONE

## PREMESSA

Come specificatamente indicato nel pof, nell'ambito della valutazione si è sempre conto della specificità degli studenti del corso serale in relazione alla loro condizione di adulti lavoratori. Tale specificità è rappresentata, per l'aspetto in questione, da:

- aspetti soggettivi (particolare sensibilità derivante dall'età adulta in generale e dalla difficoltà di "rimettersi in gioco", dalle precedenti esperienze negative, dall' "orgoglio" circa competenze e abilità acquisite nella propria esperienza personale e di vita cui non corrisponde un riconoscimento e una certificazione a livello di titolo di studio, dalla difficoltà a sottoporsi a una valutazione in pubblico e alla presenza degli altri studenti);
- aspetti oggettivi (scarsità di tempo a disposizione per uno studio individuale; lacune pregresse; difficoltà a riabituarsi allo studio individuale e ad acquisire un efficace metodo di studio; in alcuni casi difficoltà linguistiche, di elaborazione scritta e di esposizione orale; difficoltà a presenziare a eventuali momenti canonici fissati per la valutazione).

Partendo da queste considerazioni, pur tenendo ferma l'importanza e l'imprescindibilità di momenti di valutazione, si è sempre posto attenzione al fatto che la domanda formativa degli adulti non si esaurisce semplicemente nell'acquisizione del titolo di studio o nella promozione. La relativa offerta non può quindi far ruotare tutta l'attività didattica intorno al momento della valutazione e in funzione della stessa, che in qualche modo va "decentralizzata".

Per maggiore completezza, si riportano qui sotto i criteri di valutazione che figurano nel POF:

## CRITERI E MODALITA' DELLA VALUTAZIONE

- La valutazione deve essere fondata su una considerazione complessiva e generale degli elementi acquisiti nei termini e con le modalità sopra indicate e quindi anche al di fuori della tipologia di verifiche tradizionalmente intese.
- La stessa va espressa anche in presenza di un elevato numero di assenze, che per gli studenti del corso serale è tendenzialmente giustificata dalla loro condizione di adulti lavoratori e che, come tale, non solo non preclude la valutazione, ma non può nemmeno incidere negativamente sulla medesima (neppure con riferimento al voto di condotta), soprattutto se compensata dalla acquisizione di elementi di valutazione che dimostrino il raggiungimento di obiettivi accettabili.
- Nell'esprimere la valutazione il docente dovrà tenere conto del percorso formativo individuale dello studente (e al suo interno delle problematiche personali e didattiche, dei tempi di apprendimento e di ogni altro elemento individuale) e dovrà considerare in particolare il livello di partenza (accertato eventualmente con un test d'ingresso, colloquio o altra modalità) valorizzando in positivo i miglioramenti realizzati, anche quando il livello oggettivo di profitto temporaneamente raggiunto è da perfezionare.
- Del pari, considerata la particolare sensibilità dello studente adulto rispetto alla valutazione espressa nei suoi confronti, la comunicazione di ogni contenuto concernente la valutazione dovrà essere individuale e dovrà essere accompagnata da una adeguata illustrazione della motivazione da cui la stessa deriva. Ciò in particolare per eventuali giudizi di insufficienza, per i quali si dovranno inoltre indicare allo studente le lacune da colmare e le modalità per migliorare il rendimento, cercando di stimolare in positivo l'attivazione di meccanismi di recupero. Sempre con riferimento ai giudizi di insufficienza, poi, al fine di non innescare meccanismi di scoraggiamento, anche nei casi più gravi si consiglia di evitare, possibilmente, votazioni inferiori al 4 (nell'ambito di una scala di valutazione il più possibile omogenea concordata all'interno del Consiglio di classe).
- In considerazione della condizione di adulti lavoratori degli studenti del corso serale, la valutazione espressa non dovrà essere riferita esclusivamente a un ambito strettamente nozionistico e di conoscenza dei contenuti, ma dovrà tenere conto e dovrà valorizzare adeguatamente la presenza di abilità e competenze di cui lo studente è in possesso anche in relazione alla sua condizione personale e alla propria attività professionale e lavorativa (oltre che a esperienze formative svolte all'esterno della scuola), soprattutto se spendibili in prospettiva nella prosecuzione del percorso scolastico.

### MODALITÀ DI LAVORO DEL CONSIGLIO DI CLASSE

Modalità	Italiano	Storia	Matematica	Inglese	Francese	Diritto e tecniche	Scienza degli alimenti	Tecniche della comunicazione	Laboratorio di accoglienza
Lezione con esperti									
Lezione frontale	x	x	x	x	x	x	x	X	x
Lezione multimediale	x	x	x	x	x	x	x	X	x
Lezione pratica									
<i>Problem solving</i>				x		x	x	x	x
Metodo induttivo	x	x	x	x	x	x		X	x
Lavoro di gruppo			x	x	x	x	x	X	x
Discussione guidata	x	x	x	x	x	x	x	X	x
Simulazioni	x			x	x	x	x	X	x
Esercitazioni	x	x	x	x	x	x	x	X	x
Studio individuale	x	x	x	x	x	x	x	X	x

### STRUMENTI DI LAVORO DEL CONSIGLIO DI CLASSE

Strumenti	Italiano	Storia	Matematica	Inglese	Francese	Diritto e tecniche	Scienza degli alimenti	Tecniche della comunicazione	Laboratorio di accoglienza
Manuale			x	x	x	x	x	X	x
Laboratorio				x		x		X	x
Lavagna	x	x	x	x	x	x	x	X	x
Registratore									
Appunti	x	x	x	x	x	x	x	X	x
Proiettore LIM	x	x	x	x	x	x	x	X	x
Fotocopie	x	x	x	x	x	x	x	X	x
Codice civile						x			
Video		x		x				x	
Dizionario bilingue				x	x				

### STRUMENTI DI VERIFICA DEL CONSIGLIO DI CLASSE

Attività	Italiano	Storia	Matematica	Inglese	Francese	Diritto e tecn.	Scienza degli alimenti	Tecniche della comunicazione	Laboratorio di accoglienza
Colloquio	x	x	x	x	x	x	x	X	x
Interrogazione breve	x	x	x	x	x	x	x	X	x
Prove di laboratorio						x			
Prove pratiche									
Prove strutturate		x	x	x	x	x	x	X	x
Relazione	x					x	x	X	x
Esercizi			x	x	x		x		

## ATTIVITÀ INTEGRATIVE ED EXTRA-CURRICOLARI

Non sono state svolte attività extracurricolari.

IIS Paolo Frisi  
Milano  
A.S. 2015-2016

Prima simulazione dell'Esame di Stato

## TERZA PROVA

Classe 5<sup>a</sup>R accoglienza

Materie: ALIMENTAZIONE  
FRANCESE  
INGLESE  
LABORATORIO DI ACCOGLIENZA TURISTICA

TERZA PROVA  
PRIMA SIMULAZIONE A.S. 2015-2016  
CLASSE 5^R accoglienza

ALIMENTAZIONE

Candidato/a .....

1) Diabete mellito di tipo I e II: differenze e analogie (massimo 10 righe)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

2) L'obesità è un fattore per l'aterosclerosi. Si illustri brevemente cos'è l'aterosclerosi e come si previene dieteticamente (massimo 10 righe)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Candidato/a .....

3) Indicare la risposta corretta [una sola opzione corretta possibile per ogni quesito] :

- Una distribuzione calorica giornaliera adeguata a un bambino in età scolare è:

- a) 10% colazione, 0% spuntino, 40% pranzo, 0% merenda, 50% cena
- b) 0% colazione, 10% spuntino, 40% pranzo, 0% merenda, 50% cena
- c) 15% colazione, 5% spuntino, 35% pranzo, 10% merenda, 35% cena
- d) 30% colazione, 10% spuntino, 20% pranzo, 15% merenda, 35% cena

- Durante la gravidanza il fabbisogno calorico mediamente:

- a) aumenta di circa 300 kcal/die
- b) si duplica
- c) rimane pressoché invariato
- d) aumenta di circa 100 kcal/die

- L'insulina:

- a) abbassa il livello di glucosio nel sangue e promuove la sintesi di glicogeno
- b) aumenta il livello di glucosio nel sangue e promuove la sintesi di glicogeno
- c) abbassa il livello di glucosio nel sangue e promuove l'idrolisi del glicogeno
- d) aumenta il livello di glucosio nel sangue e promuove l'idrolisi del glicogeno

- La dieta iposodica è indispensabile nel soggetto affetto da:

- a) ipertensione arteriosa
- b) diabete
- c) obesità
- d) aterosclerosi

TERZA PROVA  
PRIMA SIMULAZIONE A.S. 2015-2016  
CLASSE 5^R accoglienza

LINGUA E CIVILTÀ FRANCESE

Candidato/a .....

1) Donne une définition d'hôtel.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2) Présente la différence entre chaines volontaires et chaines intégrées.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Candidato/a .....

3) Choisis la conclusion correcte de l'affirmation [una sola opzione corretta possibile per ogni quesito] :

- La chaîne hôtelière est
  - a. un ensemble d'hôtel qui ont la même identité de produit.
  - b. un regroupement d'hôtels autour ou sous une même marque
  - c. un group de personnes intéressés aux hôtels
  - d. les hôtels qui portent le même nom de l'enseigne.
  
- Qu'est qu'il doit posséder une chaîne a niveau de promotion
  - a. des capacités à attirer la clientèle.
  - b. une campagne publicitaire régulière ou occasionnelle.
  - c. une guide, une centrale de réservation y compris en internet, une campagne de publicité.
  - d. il suffit d'avoir de la publicité passive
  
- Les hôtel se distinguent des motels par
  - a. le fait que ces dernières sont pour les plus pauvres
  - b. le fait que dans les hôtels, l'accès à la chambre se fait par l'extérieur.
  - c. le fait que on peut pas classer les motel en catégorie
  - d. le fait que dans les motels, l'accès à la chambre se fait par l'extérieur.
  
- Le directeur est le chef de l'hôtel il doit :
  - a. définir et mettre au point des stratégies pour mieux travailler en cuisine
  - b. accueillir la clientèle, la renseigner sur les prestation offertes par l'hôtel.
  - c. être capable de juger la bonne tenue des lieux dans un coup d'œil
  - d. il connait parfaitement l'organisation interne du restaurant



È consentito l'uso del dizionario bilingue.

TERZA PROVA  
PRIMA SIMULAZIONE A.S. 2015-2016  
CLASSE 5^R accoglienza

LINGUA E CIVILTÀ INGLESE

Candidato/a .....

1) Finish the email [massimo 10 righe]

Dear Sirs,

I saw your advertisement on the Internet on 28th February for the post of receptionist in your hotel in Dublin. I am finishing my studies at a vocational catering and tourism school in Milan and at present I am working part time in a hotel under temporary contract.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2) First European settlements in today's United States [massimo 10 righe]

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Candidato/a .....

3) Choose the correct option [una sola opzione corretta possibile per ogni quesito] :

- ..... **my C.V. my language certificates and references from my previous employers.**

- a) Here you will enclose and find
- b) Here enclosures you will find
- c) Here you are my enclosures
- d) Here enclosed you will find

- **The United States were founded by .....**

- a) thirteen British Pilgrim Fathers along the Atlantic seacoast
- b) thirteen British colonies located along the Atlantic seacoast
- c) thirteen Dutch colonies located along the Atlantic seacoast
- d) thirteen British colonists settled along the Atlantic seacoast

- .....

- a) I'm looking for your earring
- b) I look for an answer from you
- c) I look forward to answering you
- d) I look forward to hearing from you.

- The job is in a ..... hotel.

- a) family small run
- b) run small family
- c) small family run
- d) small ran famil

È consentito l'uso del dizionario bilingue e/o monolingua.

IIS Paolo Frisi  
Milano  
A.S. 2015-2016

Seconda simulazione dell'Esame di Stato

## TERZA PROVA

Classe 5<sup>a</sup>R accoglienza

Materie: ALIMENTAZIONE  
FRANCESE  
INGLESE  
LABORATORIO DI ACCOGLIENZA TURISTICA



**Indicare la risposta corretta:**

1 - Il "Grana Padano" è un prodotto:

- a) STG
- b) IGP
- c) DOP
- d) DOC

2 - I soggetti affetti da celiachia possono mangiare:

- a) riso
- b) olio di semi vari o di germe di grano
- c) budini con farina o amidi
- d) carni e verdure impanate

3 - Sono sostanze che favoriscono l'insorgenza dei tumori:

- a) flavonoidi
- b) benzopireni
- c) carotenoidi
- d) antocianine

4 - I soggetti affetti da fenilchetuneria non possono assumere:

- a) cibi ricchi di proteine
- b) cibi ricchi di carboidrati complessi
- c) cibi ricchi di lipidi
- d) cibi ricchi di carboidrati semplici

TERZA PROVA  
SECONDA SIMULAZIONE A.S. 2015-2016  
CLASSE 5^R accoglienza  
LINGUA E CIVILTÀ FRANCESE

Candidato/a .....

1) Donne une définition de réception

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2) Présente la différence entre front desk and back desk

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3) Choisis la conclusion correcte de l'affirmation :

- Le chef de réception
  - ◇ il accompagne les clients dans les chambres
  - ◇ il aide les clients a garer leurs voiture
  - ◇ il doit connaitre les langues étrangères
  - ◇ il monte les bagages dans les chambres
  
- Le travail du back desk prévoit :
  - ◇ une compétence linguistique à l'écrit
  - ◇ envoi des rapports d'intérêt spécifique.
  - ◇ une compétence culinaire
  - ◇ avoir étudié pharmacie
  
- Quelle est le but de la lettre circulaire ?
  - ◇ faire connaitre la structure de l'entreprise.
  - ◇ faire connaitre l'entreprise (promotionnelle) et/ou réclamation
  - ◇ réserver un spectacle aux clients
  - ◇ communiquer les activités de loisir de l'hôtel
  
- Quelles sont les causes qui déterminent une annulation ?
  - ◇ avoir choisi un autre hôtel plus économique
  - ◇ problèmes de santé, circonstances professionnelles ou familiales, accidents
  - ◇ avoir discuté avec le réceptionniste
  - ◇ n'avoir pas de causes

È consentito l'uso del dizionario bilingue.

TERZA PROVA  
ESAME DI STATO  
CLASSE QUINTA R “RICEVIMENTO”  
INGLESE

**Data** .....

**Allievo**..... **Classe** .....

**Domande a risposta aperte:** Read the text below and answer the questions.

## **Angkor Wat**

### **Visit Angkor Wat**

Siem Reap is a small town near the world famous temple of Angkor Wat. The town is charming and worth exploring, with some fine examples of Khmer and French colonial architecture set among the more modern developments. Nowadays, visitors are flocking in, using it as a base for visits to the nearby temples.

### **A Carved City**

From the 9th to the 14th centuries, when Europe was still struggling out of the Dark Ages, the Cambodian Empire of Angkor covered most of present-day Cambodia, Laos, Vietnam, and Thailand. The heart of this empire during the 12th century was the ancient capital of Angkor Thom, near present day Siem Reap, the site of the world’s largest temple complexes, which were rediscovered in 1861. This spectacular city was built over 30 years under the reign of King Suryavarman II (1113-1150). The area covers about 400 square kilometres and is full of the finest examples of Khmer art and architecture. Tourists are always amazed at the scale of the place. In Angkor Wat you will find more than 100 stone monuments and temple buildings, each of which contains countless statues, sculptures and reliefs that have weathered extremely little over the last 800 years. To see the whole thing can take several days. The most important temples to visit in the area are Angkor Wat, especially at sunrise or sunset; Angkor Thom - the remains of the capital; - Ta Prohm, a palace overgrown by jungle and Bayon.

### **Getting a visa**

Visas are required to enter Cambodia. You can obtain one on arrival at Siem Reap International Airport for \$20 and 1 passport photo is required per person. You will also need another passport photo for the Angkor Temple Entrance Pass. Please ensure you take comfortable walking shoes, light clothing and plenty of water to drink as it is very hot there. The most commonly accepted currency in Cambodia is the US dollar.



Comprehension questions:

1. What was happening in Europe while the Cambodian Empire of Angkor was at its peak ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. The Cambodian Empire of Angkor in history and today .

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Allievo..... classe .....

**Domande chiuse con 4 risposte di cui una sola esatta:**

Tick the right option

You .....

- a) must get a visa before flying to Siem Reap.
- b) must get a free visa before flying to Siem Reap.
- c) can get a free visa when you arrive.
- d) can get a visa when you arrive.

The stonework of Angkor Wat .....

- a) is weathered today.
- b) is damaged today.
- c) is in poor condition today.
- d) is in good condition today.

Tourists don't expect the Temples Complex .....

- a) to be so extended.
- b) to be such extended.
- c) to extend a scale area.
- d) to extend an area scale .

In the 9th to the 14th centuries.....

- a) Europe was more advanced than Cambodia.
- b) Europe was struggling with Cambodia.
- c) Cambodia was not very advanced.
- d) Cambodia was more advanced than Europe.

**E' consentito l'uso del dizionario bilingue e/o monolingua.**



- 1) Le attività di pubbliche relazioni all'interno dell'albergo si rivolgono in particolare ai clienti al fine di:
  - a. Conservare la clientela acquisita; raccogliere suggerimenti e reclami;
  - b. Migliorare le vendite dei servizi aggiuntivi; raccogliere suggerimenti e reclami;
  - c. Conquistare nuova clientela; raccogliere suggerimenti per migliorare servizi;
  - d. Conservare la clientela acquisita; aumentare il fatturato.
  
- 2) L'utilizzo delle tecniche di upselling:
  - a. Rappresenta uno degli strumenti di marketing più efficaci per aumentare il rendimento delle catene alberghiere e si realizza con la vendita delle camere a prezzo medio o alto con servizi complementari
  - b. Consente di recuperare il fatturato nei periodi morti e si realizza con la vendita delle camere a prezzo medio o alto con servizi complementari
  - c. Consente di ottenere alti tassi di occupazione distribuiti su tutti i periodi dell'anno con la vendita delle camere a prezzo medio più basso
  - d. Si realizza con la vendita delle camere a prezzo pieno ma con l'offerta gratuita di servizi complementari.
  
- 3) Le tariffe settimane speciali sono:
  - a. Tariffe che vengono accordate quando nell'albergo si svolgono settimane di convegni;
  - b. Tariffe riferite a specifiche settimane in particolari periodi dell'anno che hanno la finalità di riempire i periodi di bassa stagione;
  - c. Le tariffe più scontate accordate al segmento gruppi;
  - d. Tariffe stagionali.
  
- 4) Le cancellazioni dell'ultimo minuto:
  - a. Non recano alcun danno all'albergo;
  - b. Creano gravi problemi nella fase di gestione del booking dell'albergo;
  - c. Vengono preventivate in una percentuale fissa e fisiologica;
  - d. Possono produrre benefici all'albergo che potrà vendere la camera all'ultimo momento a un prezzo più alto.

# GRIGLIE DI VALUTAZIONE PER LE PROVE SCRITTE

## E PER LA PROVA ORALE

### GRIGLIA DI VALUTAZIONE PER LA PRIMA PROVA SCRITTA

Candidato .....

Classe .....

#### **TIPOLOGIA A**

1	Correttezza espressiva (ortografia, morfologia, sintassi, lessico)	Ottima Buona Sufficiente Insufficiente Grav. Insuff.	5 4 3 2 1
2	Pertinenza delle risposte rispetto ai quesiti posti	Sufficiente Insufficiente	2 1
3	Capacità di analisi del testo	Ottima Buona Sufficiente Insufficiente Grav. Insuff.	5 4 3 2 1
4	Qualità dell'approfondimento relativo alla contestualizzazione storico - letteraria	Buona Sufficiente Insufficiente	3 2 1
VOTO			/15

#### **TIPOLOGIA B**

1	Correttezza espressiva (ortografia, morfologia, sintassi, lessico)	Ottima Buona Sufficiente Insufficiente Grav. Insuff.	5 4 3 2 1
2	Pertinenza rispetto alla traccia e alla tipologia di testo scelta dal candidato (articolo o saggio)	Sufficiente Insufficiente	2 1
3	Capacità di argomentazione e rielaborazione sulla base degli opportuni documenti e riferimenti	Ottima Buona Sufficiente Insufficiente Grav. Insuff.	5 4 3 2 1
4	Coerenza e coesione complessiva sul piano logico - espositivo	Buona Sufficiente Insufficiente	3 2 1
VOTO			/15

#### **TIPOLOGIA C e D**

1	Correttezza espressiva (ortografia, morfologia, sintassi, lessico)	Ottima Buona Sufficiente Insufficiente Grav. Insuff.	5 4 3 2 1
2	Pertinenza rispetto alla traccia	Sufficiente Insufficiente	2 1
3	Spessore concettuale relativo alla quantità, qualità e originalità delle considerazioni e argomentazioni	Ottima Buona Sufficiente Insufficiente Grav. Insuff.	5 4 3 2 1
4	Coerenza complessiva sul piano logico - espositivo	Buona Sufficiente Insufficiente	3 2 1
VOTO			/15

## GRIGLIA DI VALUTAZIONE PER LA SECONDA PROVA SCRITTA

Candidato .....

Classe .....

<b>CRITERI PER LA VALUTAZIONE</b>		<b>PUNTI</b>	<b>PRIMA PARTE</b> Punteggio max 90/150 60%	<b>SECONDA PARTE</b> Punteggio max 60/150 40%		<b>PUNTI TOT.</b>		
			<b>Tema</b> <i>punti x 6</i>	<b>Quesito 1</b> punti x2	<b>Quesito 2</b> punti x2			
<b>CONOSCENZE dei contenuti evidenziate</b>	a) I concetti sono scarsi, superficiali e generici	1-2	___/48	___/16	___/16			
	b) I concetti presenti non sono sempre adeguatamente sviluppati	3-4						
	c) I concetti sono sviluppati in modo accettabile	5-6						
	d) I concetti espressi sono numerosi, corretti e ben approfonditi	7-8						
<b>COMPETENZE</b>	a) Affronta i problemi proposti in modo non coerente con la traccia richiesta	1	___/24	___/8	___/8			
	b) Affronta i problemi proposti solo in parte e alcuni argomenti non sono inerenti	2						
	c) Sa cogliere i problemi proposti ed organizza i contenuti in modo completo ma elementare	3						
	d) Sa cogliere i problemi proposti, organizzando i contenuti in modo completo ed efficace	4						
<b>CAPACITA' espressiva e uso del linguaggio tecnico</b>	a) Espressione confusa e imprecisa, esposizione frammentaria	1	___/18	___/6	___/6			
	b) Espressione sufficientemente chiara, con qualche imprecisione	2						
	c) Espressione chiara e corretta	3						
<b>TOTALE</b>								
<b>TABELLA DI CONVERSIONE DAL PUNTEGGIO GREZZO AL VOTO IN QUINDICESIMI</b>								
<i>Punteggio</i>	0-3	4-10	1-18	19-26	27-34	35-43	44-53	54-63
<i>Voto</i>	1	2	3	4	5	6	7	8
<i>Punteggio</i>	64-74	75-85	86-97	98-109	110-123	124-137	138-150	
<i>Voto</i>	9	10	11	12	13	14	15	

I commissari: .....

.....

## GRIGLIA DI VALUTAZIONE PER LA TERZA PROVA SCRITTA [TIPOLOGIA B + C]

Candidato/a ..... classe .....

DISCIPLINA	LIVELLI DI VALUTAZIONE QUESITI A RISPOSTA APERTA	Punteggio QUESITO 1	Punteggio QUESITO 2	TOTALE		
_____	Risposta nulla o non attinente	0 - 1	0 - 1			
	Risposta gravemente lacunosa e/o scorretta	1.1 - 2.0	1.1 - 2.0			
	Risposta parzialmente lacunosa e/o scorretta	2.1 - 3.0	2.1 - 3.0			
	Risposta essenziale nei contenuti e/o non del tutto corretta	3.1 - 3.5	3.1 - 3.5			
	Risposta completa e corretta	3.6 - 4.5	3.6 - 4.5			
	Risposta completa, articolata e corretta	4.6 - 5.0	4.6 - 5.0			
	QUESITI A SCELTA MULTIPLA	QUESITO 1	QUESITO 2	QUESITO 3	QUESITO 4	TOTALE
	Risposta non data o non attinente	0	0	0	0	
	Risposta corretta	1.25	1.25	1.25	1.25	
<b>TOTALE DISCIPLINA</b>					____/15	
DISCIPLINA	LIVELLI DI VALUTAZIONE QUESITI A RISPOSTA APERTA	Punteggio QUESITO 1	Punteggio QUESITO 2	TOTALE		
_____	Risposta nulla o non attinente	0 - 1	0 - 1			
	Risposta gravemente lacunosa e/o scorretta	1.1 - 2.0	1.1 - 2.0			
	Risposta parzialmente lacunosa e/o scorretta	2.1 - 3.0	2.1 - 3.0			
	Risposta essenziale nei contenuti e/o non del tutto corretta	3.1 - 3.5	3.1 - 3.5			
	Risposta completa e corretta	3.6 - 4.5	3.6 - 4.5			
	Risposta completa, articolata e corretta	4.6 - 5.0	4.6 - 5.0			
	QUESITI A SCELTA MULTIPLA	QUESITO 1	QUESITO 2	QUESITO 3	QUESITO 4	TOTALE
	Risposta non data o non attinente	0	0	0	0	
	Risposta corretta	1.25	1.25	1.25	1.25	
<b>TOTALE DISCIPLINA</b>					____/15	
DISCIPLINA	LIVELLI DI VALUTAZIONE QUESITI A RISPOSTA APERTA	Punteggio QUESITO 1	Punteggio QUESITO 2	TOTALE		
_____	Risposta nulla o non attinente	0 - 1	0 - 1			
	Risposta gravemente lacunosa e/o scorretta	1.1 - 2.0	1.1 - 2.0			
	Risposta parzialmente lacunosa e/o scorretta	2.1 - 3.0	2.1 - 3.0			
	Risposta essenziale nei contenuti e/o non del tutto corretta	3.1 - 3.5	3.1 - 3.5			
	Risposta completa e corretta	3.6 - 4.5	3.6 - 4.5			
	Risposta completa, articolata e corretta	4.6 - 5.0	4.6 - 5.0			
	QUESITI A SCELTA MULTIPLA	QUESITO 1	QUESITO 2	QUESITO 3	QUESITO 4	TOTALE
	Risposta non data o non attinente	0	0	0	0	
	Risposta corretta	1.25	1.25	1.25	1.25	
<b>TOTALE DISCIPLINA</b>					____/15	
DISCIPLINA	LIVELLI DI VALUTAZIONE QUESITI A RISPOSTA APERTA	Punteggio QUESITO 1	Punteggio QUESITO 2	TOTALE		
_____	Risposta nulla o non attinente	0 - 1	0 - 1			
	Risposta gravemente lacunosa e/o scorretta	1.1 - 2.0	1.1 - 2.0			
	Risposta parzialmente lacunosa e/o scorretta	2.1 - 3.0	2.1 - 3.0			
	Risposta essenziale nei contenuti e/o non del tutto corretta	3.1 - 3.5	3.1 - 3.5			
	Risposta completa e corretta	3.6 - 4.5	3.6 - 4.5			
	Risposta completa, articolata e corretta	4.6 - 5.0	4.6 - 5.0			
	QUESITI A SCELTA MULTIPLA	QUESITO 1	QUESITO 2	QUESITO 3	QUESITO 4	TOTALE
	Risposta non data o non attinente	0	0	0	0	
	Risposta corretta	1.25	1.25	1.25	1.25	
<b>TOTALE DISCIPLINA</b>					____/15	
<b>TOTALE TERZA PROVA: totale di tutte le discipline _____ : 4 =</b>					<b>____/15</b>	

## GLIGLIA DI VALUTAZIONE PER IL COLLOQUIO

Candidato/a .....

Classe.....

Argomento a scelta del candidato	<ul style="list-style-type: none"> <li>- conoscenza</li> <li>- capacità espositiva</li> <li>- grado di approfondimento</li> <li>- capacità di collegamento interdisciplinare</li> <li>- originalità della trattazione</li> <li>- capacità di collegare l'argomento trattato con soggetti di ambito scolastico o con esperienze personali.</li> </ul>	Fino a 6 punti
Atteggiamento durante l'esame	- è in grado di interagire autonomamente e con sicurezza	5
	- risponde in modo coerente	4
	- procede autonomamente nella risposta e la elabora in maniera sufficiente	3
	- risponde, ma ha bisogno di essere indirizzato	2
	- risponde in modo incerto e impreciso	1
Conoscenza dei contenuti	- appropriata	6
	- accettabile	4-5
	- insufficiente	2-3
	- scarsa	1
Competenze	- appropriate	6
	- accettabili	4-5
	- insufficienti	2-3
	- scarse	1
Capacità logiche e critiche	- appropriate	4
	- accettabili	3
	- insufficienti	2
	- scarse	1
Discussione delle prove scritte	- dimostra capacità di autocorrezione e interloquisce attivamente	3
	- riesce a comprendere facilmente gli errori compiuti	2
	- comprende a fatica gli errori compiuti e solo se guidato	1
Punteggio totale		...../30