

ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE  
"GUGLIELMO MARCONI"



Istituto Professionale  
Enogastronomia e Ospitalità Alberghiera - Industria e Artigianato  
Manutenzione e Assistenza Tecnica

I.I.S.S. - "G. MARCONI" - VITTORIA (RG)  
Prot. 0007041 del 15/05/2024  
IV (Entrata)

## ESAME DI STATO

*ANNO SCOLASTICO 2023/2024*

### DOCUMENTO DEL CONSIGLIO DI CLASSE

(ai sensi dell'art. 5 D.P.R 328/98)

Classe Quinta Sez. C

**INDIRIZZO:** Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera

**ARTICOLAZIONE:** Accoglienza Turistica

**Coordinatore:** Prof. Francesco Alescio



**DIRIGENTE SCOLASTICO**

**Dott.ssa Daniela Mercante**

## ARTICOLAZIONE DEL DOCUMENTO

### PARTE PRIMA

Informazioni di carattere generale dell'Istituto

Profilo di Accoglienza Turistica

Profilo del diplomato di Istruzione Professionale nell'indirizzo di Accoglienza Turistica

### PARTE SECONDA

Elenco candidati interni

Presentazione della classe

Elenco docenti del consiglio di classe

Programmazione del consiglio di classe

- Obiettivi Educativi Trasversali
- Obiettivi Didattici Trasversali

Metodologie e strumenti utilizzati durante l'attività didattica

- Metodologie utilizzate dal C. d. C.
- Strumenti
- Spazi

Verifiche e valutazione

- Criteri di valutazione
- Criteri per l'attribuzione del voto in condotta (PTOF)
- Griglie di Valutazione (prima prova di Italiano: tipologia A, tipologia B, tipologia C; seconda prova scritta: Diritto e Tecniche Amministrative delle strutture ricettive; prova orale)

Attività di recupero per le carenze del primo quadrimestre

Criteri per l'attribuzione del credito scolastico

Crediti maturati dagli alunni al terzo e al quarto anno

Attività extracurricolari

Percorsi svolti in forma multidisciplinare

### PARTE TERZA

Prove di esame

Prima prova scritta

Conversione punteggio della prima prova scritta

Seconda prova scritta

Caratteristiche della seconda prova scritta

Conversione punteggio della seconda prova scritta

Colloquio

Griglia di valutazione del colloquio

#### **PARTE QUARTA**

PCTO Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (ex Alternanza Scuola/Lavoro)

Attività svolta in Educazione Civica

#### **PARTE QUINTA**

Consuntivo delle programmazioni disciplinari

- Lingua e letteratura Italiana
- Storia
- Diritto e Tecniche Amministrative della Struttura Ricettiva
- Scienze e Cultura dell'Alimentazione
- Matematica
- Lingua Francese
- Laboratorio Accoglienza Turistica
- Lingua Inglese
- Arte e Territorio
- Religione Cattolica
- Scienze Motorie e sportive
- Alternativa alla religione

## PARTE PRIMA

### INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

L'I.I.S.S. "Guglielmo Marconi" è un istituto che presenta diversi indirizzi scolastici quali: *Manutenzione e Assistenza Tecnica, Industria e Artigianato per il Made in Italy e Servizi per l'Enogastronomia e Ospitalità Alberghiera*. La sede centrale dell'Istituto Alberghiero è ubicata in Piazza Gramsci 4 mentre la sede distaccata è in via San Martino.

La scuola opera in un ambiente a preponderante vocazione agricola e commerciale, cui fanno da corollario piccole e medie attività artigianali ed industriali, ma che presenta opportunità di crescita determinate dalla vivacità economica e imprenditoriale e dalla crescita del settore agroalimentare e turistico in città.

La scuola per rispondere alle esigenze del territorio è sempre in prima linea nel trasferire agli studenti competenze professionali specifiche, di cittadinanza e di inclusione che attraverso strategie educative e didattiche riescono ad integrare gli alunni extracomunitari presenti nel territorio. La rapida espansione demografica della scuola ha spinto la dirigenza e gli enti locali ad ampliare, presso la sede centrale di Piazza Gramsci i laboratori di cucina, sala bar e accoglienza turistica al fine di renderli più funzionali allo svolgimento delle attività didattiche, con l'obiettivo di essere un punto di riferimento per la formazione di professionisti del settore turistico in grado di saper valorizzare e promuovere il territorio Ibleo con le sue bellezze architettoniche in stile tardo barocco, le risorse naturalistiche e le eccellenze enogastronomiche del territorio.

Oltre alle normali attività didattiche, l'Istituto offre la possibilità di frequentare dei corsi aggiuntivi di offerta formativa di vario genere, attraverso progetti interni e progetti PON. Inoltre l'istituto è inserito nella Rete RENAIA e negli ultimi anni ha stipulato diversi protocolli di intesa con distretti ed enti di certificazione e promozione agroalimentare del territorio, nonché convenzioni per i PCTO con aziende di settore del territorio.

A sostegno dell'acquisizione di competenze culturali, professionali, di cittadinanza la scuola attua nel corso dell'anno scolastico:

- Accoglienza agli studenti della prima classe
- Metodo di studio – recupero – approfondimento
- Progetti di educazione alla salute
- Progetti professionalizzanti
- Stage in azienda/ PCTO (ex Alternanza scuola-lavoro)
- Viaggi e visite di istruzione

### PROFILO DI ACCOGLIENZA TURISTICA

L'identità dell'indirizzo punta a sviluppare la massima sinergia tra i servizi di ospitalità e di accoglienza e i servizi enogastronomici attraverso la progettazione e l'organizzazione di eventi per valorizzare il patrimonio delle risorse ambientali, artistiche, culturali, artigianali del territorio, la tipicità dei prodotti enogastronomici. La qualità del servizio è strettamente congiunta all'utilizzo e all'ottimizzazione delle nuove tecnologie nell'ambito della produzione, dell'erogazione, della gestione del servizio, della comunicazione, della vendita e del marketing di settore.

## PROFILO DEL DIPLOMATO DI ISTRUZIONE PROFESSIONALE NELL'INDIRIZZO DI ACCOGLIENZA TURISTICA

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.

Nell'articolazione “**Accoglienza turistica**” il diplomato è in grado di agire nei diversi ambiti delle attività di ricevimento, di gestione e organizzazione dei 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 i risultati di apprendimento di seguito specificati, in termini di competenze:

- Agire nel sistema di qualità relativo alla filiera produttiva di interesse
- Utilizzare strumenti gestionali nella produzione di servizi 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
- 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
- Promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio
- Sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico-alberghiere

## PARTE SECONDA

Scheda informativa generale

### ELENCO CANDIDATI INTERNI

	COGNOME E NOME		COGNOME E NOME
1		9	
2		10	
3		11	
4		12	
5		13	
6		14	
7		15	
8		16	

### PRESENTAZIONE DELLA CLASSE

La classe V C dell'indirizzo Accoglienza Turistica è composta da 16 studenti, 10 femmine e 6 maschi, con un alunno BES per il quale il consiglio ha predisposto un PDP. Gli alunni provengono da contesti sociali e familiari eterogenei.

Gli alunni nel corso del triennio sono riusciti a creare un gruppo abbastanza coeso e unito, con un discreto rispetto dell'altro, la socializzazione fra di loro è stata positiva. La situazione di partenza, rilevata da test d'ingresso informali, ha permesso di evidenziare l'eterogeneità del livello di preparazione in quasi tutte le discipline: con alunni aventi un livello di competenze base prossimo alla sufficienza, altri che dimostravano un livello discreto in quasi tutte le discipline, un esiguo gruppo con buone competenze e conoscenze raggiunte.

Nel corso di questi tre anni il consiglio di classe ha messo in atto tutte le strategie didattiche al fine di colmare le lacune degli alunni con una preparazione superficiale, e di valorizzare chi ha mostrato impegno e costanza nello studio e nella partecipazione in classe.

In riferimento alla partecipazione alle attività scolastiche la classe nel complesso ha sempre manifestato rispetto per le regole scolastiche.

Il livello di maturazione e il profitto risultano eterogenei per abilità e competenze in relazione sia alla situazione di partenza e alle attitudini personali di ciascuno, sia al livello di attenzione e partecipazione in classe e al livello di rielaborazione degli argomenti.

Per permettere a tutti gli alunni di poter raggiungere gli obiettivi prefissati, le lacune del I quadrimestre sono state recuperate in itinere.

L'iter didattico ha seguito, in tutte le discipline, uno svolgimento modulare in modo da consentire a tutti di esaminare e di percorrere i contenuti, nella loro complessità, secondo prospettive non condizionate da rigidi schemi cronologici.

Come evidenziato in precedenza, all'interno della classe è presente un alunno BES, per cui il CdC ha predisposto un PDP, nel quale si evidenziano le opportune misure dispensative e compensative da adottare per il perseguimento degli obiettivi formativi (si rimanda al documento inserito nella cartella della classe per gli Esami di Stato).

## ELENCO DOCENTI

Compongono il consiglio di classe i docenti:

DOCENTE	MATERIA	ORE	STATO GIURIDICO O DOCENTE	CONTINUITÀ	COMMISSARI
Segreto Sonia	Italiano e Storia	6	T.I.	3 4 5	
Licitra Barbara	Inglese	2	T.I.	5	
Firrincieli Eleonora	Francese	3	T.I.	4 5	
Corallo Rosedana	Matematica	3	T.I.	3 4 5	
Alescio Francesco	Dir. e Tec. Amministrative	6	T.I.	3 4 5	***
Puleo Edoardo Filippo	Scienza degli Alimenti	2	T.I.	3 4 5	***
Pluchino Carolina	Accoglienza Turistica	7	T.D.	5	***
Domicolo Giancarlo	Scienze motorie	2	T.I.	4 5	
Giaquinta Giuliana	Arte e Territorio	1	T.D.	5	
Lizzio Giovanna	Religione	1	T.I.	5	
Moscato Donatella	Alternativa alla Religione	1	T.I.	5	

## PROGRAMMAZIONE DEL CONSIGLIO DI CLASSE

Il Consiglio di Classe si è prefissato di perseguire i seguenti obiettivi formativi ed educativi:

### Obiettivi Educativi Trasversali:

- Frequentare con costanza le attività scolastiche
- Partecipare in modo attivo e responsabile alla vita di classe intervenendo con modalità opportune rispettando turni e ruoli
- Acquisire consapevolezza dei propri punti forza e dei propri limiti
- Rispettare l'ambiente scolastico e il suo regolamento
- Rispettare gli impegni scolastici e portare a termine i compiti assegnati nei tempi stabiliti
- Interagire sapendo ascoltare e rispettando le diversità, confrontandosi con gli altri per migliorarsi
- Essere ordinato nel lavoro e adeguato nell'abbigliamento
- Accettare suggerimenti e valutazioni motivate dei docenti
- Giustificare puntualmente ritardi e assenze
- Non usare il cellulare durante le attività didattiche

### **Obiettivi Didattici Trasversali:**

- Consolidare un metodo di studio efficace
- Apprendere i contenuti delle singole discipline prendendo appunti, utilizzando con competenza i libri di testo e le risorse multimediali
- Saper elaborare processi di sintesi ed analisi
- Saper utilizzare un linguaggio corretto ed adeguato nei diversi ambiti disciplinari
- Saper produrre testi differenziati: espositivi, argomentativi, analisi testuali a testi legati all'attività professionale
- Saper leggere ed interpretare diagrammi, tabelle, grafici e mappe
- Saper cogliere relazioni tra eventi, fenomeni e problemi a livello interdisciplinare
- Saper esprimere valutazioni critiche su problemi o situazioni proposte

## **METODOLOGIA E STRUMENTI UTILIZZATI DURANTE L'ATTIVITA' DIDATTICA**

Per favorire lo star bene dell'alunno con se stesso e con l'ambiente classe, e quindi per facilitare il conseguimento degli obiettivi, i docenti hanno caratterizzato il loro operato con strategie didattiche che hanno agevolato l'apprendimento attraverso una programmazione personale più adatta alle esigenze degli alunni, programmando e comunicando tempestivamente le verifiche scritte ed orali, tenendo conto delle loro esigenze personali.

### **Metodologie utilizzate dal C. d. C.:**

- lezione frontale
- cooperative learning
- brainstorming
- didattica laboratoriale

### **Strumenti**

- Libro di testo
- Modulistica specifica
- Strumenti informatici
- Riviste specializzate
- Mappe concettuali
- Letture di approfondimento
- LIM
- Ricerche attraverso il WEB
- Google Suite

### **Spazi**

Aula, laboratorio d'informatica, laboratorio linguistico, palestra. Piattaforma digitale Google Suite



## VERIFICHE E VALUTAZIONI

Nel corso dell'anno scolastico ogni docente del Consiglio di Classe ha svolto verifiche periodiche tese a monitorare i livelli di apprendimento e a guidare gli alunni per valorizzarne le conoscenze, le competenze e le abilità. Sono state effettuate prove orali mediante interrogazioni individuali, dibattiti, interventi, prove scritte e pratiche, questionari, test, prove strutturate e semi-strutturate, esercitazioni. Le verifiche sono state attuate come di seguito:

- valutazione iniziale: ha messo in evidenza le positività, le risorse, le potenzialità e i bisogni dell'alunno, permettendo di calibrare le linee progettuali in relazione ai bisogni formativi emersi
- valutazione formativa: è avvenuta in itinere consentendo l'adattamento degli interventi alle singole situazioni didattiche e di attivare le opportune strategie di rinforzo
- valutazione sommativa: ha definito i livelli di apprendimento raggiunti dagli alunni nelle varie discipline dopo un periodo di lavoro quadrimestrale o annuale. Sia nella fase iniziale, sia nella fase intermedia e finale, è stato valutato l'alunno non solo per le competenze didattico disciplinari e di cittadinanza acquisite ma anche per il livello di maturità professionale e culturale raggiunto

## CRITERI DI VALUTAZIONE

Allo scopo di misurare l'andamento del processo educativo e per avere costanti informazioni sui ritmi di apprendimento, sulla rispondenza della classe agli obiettivi didattici e sui risultati raggiunti, le verifiche nell'ambito delle diverse discipline sono state frequenti, se pur diverse nella forma e nelle finalità: a quelle di tipo conoscitivo, volte ad accertare l'acquisizione di abilità operative e la validità del metodo di studio seguito, si sono affiancate quelle di tipo valutativo, periodiche e finali, per l'attribuzione del voto di profitto. Esse sono state realizzate attraverso prove scritte come: elaborati di Italiano tipologia A (Analisi e interpretazione di un testo letterario italiano), tipologia B (Analisi e produzione di un testo argomentativo), tipologia C (Riflessione critica di carattere espositivo argomentativo su tematiche di attualità), prove strutturate e semi-strutturate, traduzioni, relazioni sulle attività di laboratorio, e prove orali. Il momento valutativo è stato considerato, a pieno titolo, parte integrante di un percorso di crescita globale dell'alunno. I criteri di valutazione tengono conto di due obiettivi primari: garantire la massima trasparenza e assicurare parametri omogenei in tutte le discipline. Il Consiglio di classe, pertanto, nell'ambito della programmazione iniziale, ha concordato i seguenti criteri di valutazione:

- livelli di apprendimento raggiunti
- progressi in relazione ai livelli di partenza
- situazione della classe
- situazione personale dell'allievo
- impegno e frequenza
- capacità di lavoro autonomo
- capacità di collegare le conoscenze acquisite
- capacità di riconoscere contenuti noti in situazioni nuove

Per la valutazione finale i singoli docenti hanno tenuto conto dei seguenti criteri sulla base degli indicatori sotto esplicitati:

<b>Conoscenza</b>	<b>Possesso di contenuti disciplinari di maggiore o minore ampiezza e complessità (teorie, principi, concetti, termini, argomenti, regole, procedure)</b>
<b>Competenza</b>	<b>Uso delle conoscenze acquisite per l'esecuzione di un compito, semplice o complesso, oppure per la soluzione di un problema Uso corretto dei vari linguaggi e strumenti disciplinari</b>
<b>Capacità</b>	<b>Capacità di analizzare i singoli elementi di un insieme Capacità di cogliere la visione globale di parti più o meno ampie Uso autonomo e significativo di determinate conoscenze e competenze, anche in funzione di nuove acquisizioni</b>

### Criteria per l'attribuzione del voto in condotta (PTOF)

Per l'attribuzione del voto di condotta si fa riferimento ai criteri contemplati nel PTOF.

DESCRITTORI	
VOTO 10	a. Pienamente rispettoso del regolamento d'istituto, maturo per responsabilità e collaborazione, propositivo e trainante nel dialogo educativo didattico; b. Frequenza delle lezioni assidua e continua; c. Assenza di sanzioni disciplinari.
VOTO 9	a. Rispettoso del regolamento d'istituto, comportamento buono per responsabilità e collaborazione, impegno e partecipazione propositiva alle attività didattiche; b. Frequenza delle lezioni costante; c. Assenza di sanzioni disciplinari.
VOTO 8	a. Rispettoso del regolamento d'istituto, comportamento buono per responsabilità e collaborazione, impegno e partecipazione attiva alle attività didattiche; b. Frequenza delle lezioni normale; c. Assenza di sanzioni disciplinari.
VOTO 7	a. Non sempre rispettoso del regolamento d'istituto, impegno parziale e partecipazione discontinua alle attività didattiche; b. Frequenza poco regolare c. Presenta una o più note disciplinari (fino a tre) riportate sul registro di classe.
VOTO 6	a. Irrispettoso del regolamento d'istituto, comportamento non sempre accettabile per responsabilità e collaborazione Impegno saltuario nelle attività didattiche; b. Frequenza delle lezioni saltuaria; c. Presenta più annotazioni sul registro di classe per comportamenti gravi e/o reiterati (a partire da 4).
VOTO 5	a. Inosservanza reiterata del regolamento d'istituto, scarso impegno e partecipazione alle attività didattiche; b. Frequenza delle lezioni del tutto irregolare; c. Presenza di una o più sanzioni disciplinari irrogate allo studente dal Consiglio di classe, che comporti l'allontanamento dalla comunità scolastica con o senza obbligo di frequenza a causa di violazioni gravi dei doveri degli studenti, con comportamenti di particolare ed oggettiva gravità, come codificati dal regolamento di disciplina di istituto.

**SCHEMA RIASSUNTIVO RIGUARDANTE LA VALUTAZIONE DELLA FREQUENZA**

Valutazione (N.B. ha = valore percentuale ore assenza)	Classi Prime (monte ore 1089)	Altre Classi (monte ore 1056)
	n° Ore di assenza	n° Ore di assenza
VOTO 10: frequenza ASSIDUA cioè: $ha \leq 5\%$	Max ore = 55	Max ore = 53
VOTO 9: frequenza COSTANTE cioè $5\% < ha \leq 10\%$	Da 56 a 109	Da 54 a 106
VOTO 8: frequenza NORMALE cioè $10\% < ha \leq 15\%$	Da 110 a 163	Da 107 a 158
VOTO 7: frequenza POCO REGOLARE cioè $15\% < ha \leq 20\%$	Da 164 a 218	Da 159 a 212
VOTO 6: frequenza SALTUARIA cioè $20\% < ha \leq 25\%$	Da 219 a 272	Da 213 a 264
VOTO 5: frequenza DEL TUTTO IRREGOLARE cioè $ha > 25\%$	Superiore a 272	Superiore a 264

## GRIGLIE DI VALUTAZIONE

Per la valutazione di competenze, conoscenze ed abilità acquisite dagli alunni sono state utilizzate le seguenti griglie di valutazione (approvate dal Collegio Docenti ed inserite nel PTOF):

### GRIGLIA DI VALUTAZIONE ITALIANO TIPOLOGIA A (Analisi e interpretazione di un testo letterario italiano)

INDICATORI GENERALI	DESCRITTORI (MAX 60 pt)				
	10	8	6	4	2
Ideazione, pianificazione e organizzazione del testo	efficaci e puntuali	nel complesso efficaci e puntuali	Parzialmente efficaci e poco puntuali	confuse ed impuntuali	del tutto confuse ed impuntuali
	10	8	6	4	2
Coesione e coerenza testuale	Complete	adeguate	Parziali	scarse	Assenti
	10	8	6	4	2
Ricchezza e padronanza lessicale	presente e completa	adeguate	poco presente e parziale	scarse	Assenti
	10	8	6	4	2
Correttezza grammaticale (ortografia, morfologia, sintassi); uso corretto ed efficace della punteggiatura	completa; presente	adeguata (con imprecisioni e errori non gravi); complessivamente presente	parziale (con imprecisioni e alcuni errori gravi); parziale	scarsa (con imprecisioni e molti errori gravi); scarso	assente; assente
	10	8	6	4	2
Ampiezza e precisione delle conoscenze e dei riferimenti culturali	Presenti	adeguate	parzialmente presenti	scarse	Assenti
	10	8	6	4	2
Espressione di giudizi critici e valutazione personale	presenti e corrette	nel complesso presenti e corrette	Parzialmente presenti e/o parzialmente corrette	scarse e/o scorrette	Assenti
<b>PUNTEGGIO PARTE GENERALE</b>					
INDICATORI SPECIFICI	DESCRITTORI (MAX 40 pt)				
	10	8	6	4	2
Rispetto dei vincoli posti dalla consegna (es. indicazioni sulla lunghezza del testo se presenti o indicazioni sulla forma parafrasata o sintetica della rielaborazione)	Completo	adeguato	parziale/incompleto	scarso	Assente
	10	8	6	4	2
Capacità di comprendere il testo nel senso complessivo e nei suoi snodi tematici e stilistici	Completa	adeguata	Parziale	scarsa	Assente
	10	8	6	4	2
Puntualità nell'analisi lessicale, sintattica, stilistica e retorica (se richiesta)	Completa	adeguata	Parziale	scarsa	Assente
	10	8	6	4	2
Interpretazione corretta e articolata del testo	Presente	nel complesso presente	Parziale	scarsa	Assente
<b>PUNTEGGIO PARTE SPECIFICA</b>					
<b>PUNTEGGIO TOTALE</b>					

**GRIGLIA DI VALUTAZIONE ITALIANO TIPOLOGIA B**  
(Analisi e produzione di un testo argomentativo)

<b>INDICATORI GENERALI</b>	<b>DESCRITTORI (MAX 60 pt)</b>				
	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>Ideazione, pianificazione e organizzazione del testo</b>	efficaci e puntuali	nel complesso efficaci e puntuali	parzialmente efficaci e poco puntuali	confuse ed impuntuali	del tutto confuse ed impuntuali
	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>Coesione e coerenza testuale</b>	complete	adeguate	parziali	scarse	assenti
	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>Ricchezza e padronanza lessicale</b>	presente e completa	adeguate	poco presente e parziale	scarse	assenti
	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>Correttezza grammaticale (ortografia, morfologia, sintassi); uso corretto ed efficace della punteggiatura</b>	completa; presente	adeguata (con im-precisioni e alcuni errori non gravi); complessivamente presente	parziale (con imprecisioni e alcuni errori gravi); parziale	scarsa (con imprecisioni e molti errori gravi); scarso	assente; assente
	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>Ampiezza e precisione delle conoscenze e dei riferimenti culturali</b>	presenti	adeguate	parzialmente presenti	scarse	assenti
	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>Espressione di giudizi critici e valutazione personale</b>	presenti e corrette	nel complesso presenti e corrette	parzialmente presenti e/o parzialmente corrette	scarse e/o scorrette	assenti
<b>PUNTEGGIO PARTE GENERALE</b>					
<b>INDICATORI SPECIFICI</b>	<b>DESCRITTORI (MAX 40 pt)</b>				
	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>Individuazione corretta di tesi e argomentazioni presenti nel testo proposto</b>	presente	nel complesso presente	parzialmente presente	scarsa e/o nel complesso scorretta	scorretta
	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>3</b>
<b>Capacità di sostenere con coerenza un percorso ragionato adoperando connettivi pertinenti</b>	soddisfacente	adeguata	parziale	scarsa	assente
	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>3</b>
<b>Correttezza e congruenza dei riferimenti culturali utilizzati per sostenere l'argomentazione</b>	presenti	nel complesso presenti	parzialmente presenti	scarse	assenti
<b>PUNTEGGIO PARTE SPECIFICA</b>					
<b>PUNTEGGIO TOTALE</b>					

**GRIGLIA DI VALUTAZIONE ITALIANO TIPOLOGIA C**  
(Riflessione critica di carattere espositivo-argomentativo su tematiche di attualità)

<b>INDICATORI GENERALI</b>	<b>DESCRITTORI (MAX 60 pt)</b>				
	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>Ideazione, pianificazione e organizzazione del testo</b>	efficaci e puntuali	nel complesso efficaci e puntuali	parzialmente efficaci e poco puntuali	confuse ed impuntuali	del tutto confuse ed impuntuali
	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>Coesione e coerenza testuale</b>	Complete	adeguate	parziali	scarse	Assenti
	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>Ricchezza e padronanza lessicale</b>	presente e completa	adeguate	poco presente e parziale	scarse	Assenti
	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>Correttezza grammaticale (ortografia, morfologia, sintassi); uso corretto ed efficace della punteggiatura</b>	completa; presente	adeguata (con imprecisioni e alcuni errori non gravi); complessivamente presente	parziale (con imprecisioni e alcuni errori gravi); parziale	scarsa (con imprecisioni e molti errori gravi); scarso	assente; assente
	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>Ampiezza e precisione delle conoscenze e dei riferimenti culturali</b>	Presenti	adeguate	parzialmente presenti	scarse	Assenti
	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>Espressione di giudizi critici e valutazione personale</b>	presenti e corrette	nel complesso presenti e corrette	parzialmente presenti e/o parzialmente corrette	scarse e/o scorrette	Assenti
<b>PUNTEGGIO PARTE GENERALE</b>					
<b>INDICATORI SPECIFICI</b>	<b>DESCRITTORI (MAX 40 pt)</b>				
	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>Pertinenza del testo rispetto alla traccia e coerenza nella Formulazione del titolo e dell'eventuale suddivisione in paragrafi</b>	Completa	adeguata	parziale	scarsa	Assente
	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>3</b>
<b>Sviluppo ordinato e lineare dell'esposizione</b>	Presente	nel complesso presente	parziale	scarso	Assente
	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>3</b>
<b>Correttezza e articolazione delle conoscenze e dei riferimenti culturali</b>	Presenti	nel complesso presenti	parzialmente presenti	scarse	Assenti
<b>PUNTEGGIO PARTE SPECIFICA</b>					
<b>PUNTEGGIO TOTALE</b>					

N.b. per tutte le griglie di italiano il punteggio totale (somma di parte generale e specifica) in centesimi va riportato a 20 con opportuna proporzione (divisione per 5 e arrotondamento in eccesso)

## GRIGLIA DI VALUTAZIONE SECONDA PROVA SCRITTA

Ai sensi del DM 165 del 15 giugno 2022

Indicatori	Livelli	Descrittori	Punti	Punteggio
<b>Comprensione del testo</b> Introduttivo o del caso professionale proposto o dei dati del contesto <b>operativo</b>	I	Comprensione completa della traccia proposta	3	...../3
	II	Comprensione adeguata, ma poco approfondita	2	
	III	Comprensione sufficientemente adeguata	1,5	
	IV	Comprensione parziale e superficiale dei testi	1	
	V	Comprensione frammentaria e molto lacunosa	0,5	
<b>Padronanza delle conoscenze relative ai nuclei tematici fondamentali di riferimento, utilizzate con coerenza e adeguata argomentazione</b>	I	Svolgimento completo, aderente alla traccia, articolato e approfondito	6	...../6
	II	Svolgimento completo e corretto, abbastanza approfondito	5	
	III	Svolgimento completo e corretto, ma poco approfondito	4,5	
	IV	Svolgimento sufficientemente corretto e coerente con la traccia proposta	4	
	V	Svolgimento parziale, non sempre coerente e senza spunti pluridisciplinari	3,5	
	VI	Svolgimento lacunoso e poco coerente	2	
	VII	Svolgimento incompleto in quasi tutte le parti, incoerente o mancante	1/0,5	
<b>Padronanza delle Competenze tecnico-professionali espresse nella rilevazione delle problematiche e nell'elaborazione di adeguate soluzioni o di sviluppi tematici con opportuni collegamenti concettuali e operativi</b>	I	Padronanza completa delle problematiche, soluzione corretta, articolata e approfondita	8	...../8
	II	Padronanza completa delle problematiche, soluzione tecnicamente corretta, abbastanza approfondita	7	
	III	Padronanza completa delle problematiche, soluzione tecnicamente corretta, ma poco approfondita	5,5	
	IV	Padronanza sufficientemente adeguata delle problematiche, soluzione corretta, ma tecnicamente semplice	5	
	V	Padronanza delle competenze professionali incompleta e incerta, soluzione parziale	4,5	
	VI	Limitata padronanza delle competenze professionali, soluzione parziale e lacunosa	3	
	VII	Fragili competenze professionali, soluzione molto lacunosa	2	
	VIII	Soluzione gravemente scorretta o mancante	1/0,5	
<b>Correttezza morfosintattica e padronanza del linguaggio specifico di pertinenza del settore professionale</b>	I	Capacità di sintesi e utilizzo pertinente della terminologia tecnico-aziendale	3	...../3
	II	Utilizzo quasi sempre adeguato della terminologia tecnico-aziendale	2	
	III	Sufficiente capacità di sintesi e di utilizzo della corretta terminologia tecnico-aziendale	1,5	
	IV	Uso non appropriato o assenza di terminologia specifica e difficoltà a collegare le informazioni	1/0,5	
<b>Punteggio totale della prova</b>				...../20

## ATTIVITA' DI RECUPERO PER LE CARENZE DEL I QUADRIMESTRE

Per tutte le discipline il recupero è stato svolto in itinere con il supporto del docente anche lavorando su piccoli gruppi, anche attraverso approfondimenti del programma svolto per consentire a tutta la classe più tempo per assimilare gli argomenti e colmare le lacune.

### CRITERI PER L'ATTIBUZIONE DEL CREDITO SCOLASTICO

E' un punteggio attribuito ad ogni studente nello scrutinio finale degli ultimi tre anni. Esso contribuisce a determinare il punteggio finale dell'Esame di Stato. I punti sono assegnati dal Consiglio di classe durante gli scrutini finali in base alla media dei voti e all'impegno dimostrato con la partecipazione al PCTO e ad attività extrascolastiche. Come stabilito dall'articolo 15 del d.lgs 62/2017, in sede di scrutinio finale il consiglio di classe attribuisce punteggio per il credito maturato nel secondo biennio e nell'ultimo anno fino ad un massimo 40 punti.

1. Premesso che la valutazione del comportamento concorre alla determinazione del credito scolastico, il consiglio di classe attribuisce il credito sulla base della tabella di cui all'allegato A al d. lgs. 62/2017 nonché delle indicazioni fornite nel presente articolo.
2. I docenti di religione cattolica partecipano a pieno titolo alle deliberazioni del consiglio di classe concernenti l'attribuzione del credito scolastico, nell'ambito della fascia, agli studenti che si avvalgono di tale insegnamento. Analogamente, i docenti delle attività didattiche e formative alternative all'insegnamento della religione cattolica partecipano a pieno titolo alle deliberazioni del consiglio di classe concernenti l'attribuzione del credito scolastico, nell'ambito della fascia, agli studenti che si avvalgono di tale insegnamento.
3. Il consiglio di classe tiene conto, altresì, degli elementi conoscitivi preventivamente forniti da eventuali docenti esperti e/o tutor, di cui si avvale l'istituzione scolastica per le attività di ampliamento e potenziamento dell'offerta formativa.
4. I percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento, previsti dal d.lgs. 15 aprile 2005, n. 77, dall'art. 1, commi 33-43, della legge 107/2015 e così ridenominati dall'art. 1, comma 784, della legge 30 dicembre 2018, n. 145, ove svolti, concorrono alla valutazione delle discipline alle quali tali percorsi afferiscono e a quella del comportamento, e contribuiscono alla definizione del credito scolastico.

*Tabella A (allegato al d.lgs 62/2017)*

Media dei voti	Fasce di credito III anno	Fasce di credito IV anno	Fasce di credito V anno
$M < 6$	-	-	7-8
$M = 6$	7-8	8-9	9-10
$6 < M \leq 7$	8-9	9-10	10-11
$7 < M \leq 8$	9-10	10-11	11-12
$8 < M \leq 9$	10-11	11-12	12-13
$9 < M \leq 10$	11-12	12-13	14-15



## **Il credito formativo**

Concorre a formare il credito scolastico e consente di raggiungere il punteggio massimo previsto nelle bande di oscillazione. Esso è costituito dal punteggio attribuito a quelle attività esterne alla scuola, che comunque contribuiscono alla formazione degli allievi, purché coerenti con il corso di studi e solo se adeguatamente documentate:

- ✓ Esperienze di stage lavorativi
- ✓ Attività sportiva a livello agonistico
- ✓ Attività qualificanti per lo sviluppo della persona solo se svolte in modo continuativo e consistente.
- ✓ Attività di volontariato all'interno di organismi riconosciuti
- ✓ Attività artistico - espressive (suono di uno strumento in un gruppo, attività corale, scuola di recitazione, ballo)
- ✓ Attività culturali come corsi di lingua, corsi di formazione nelle arti figurative, ecc.
- ✓ E' competenza del Consiglio di Classe accogliere e valutare ogni richiesta di attribuzione di credito formativo.

**Crediti maturati dei candidati interni in riferimento alla Tabella A (allegato al d. lgs 62/2017)**

<b>COGNOME E NOME</b>	<b>III ANNO A.S. 2021/2022</b>	<b>IV ANNO A.S. 2022/2023</b>	<b>TOTALE CREDITI</b>

## **PROVE DI ESAME**

### **Valutazione delle prove scritte**

Come indicato nell'OM 55/2024 all'art. 21 la commissione dispone di un massimo di venti punti per la valutazione di ciascuna prova scritta per un totale di 40 punti.

### **Prima Prova Scritta**

La prima prova scritta ha il fine di accertare la padronanza della lingua italiana e consiste nella redazione di un elaborato con differenti tipologie testuali in ambito artistico, letterario, filosofico, scientifico, storico, sociale, economico e tecnologico.

### **Seconda Prova Scritta**

La seconda prova scritta per gli istituti professionali di nuovo ordinamento ai sensi dell'art. 21 del O.M. 55-2024, verte sulle competenze in uscita e sui nuclei fondamentali di indirizzo correlati.

Pertanto essa è unica prova integrata, la cui parte ministeriale contiene la “cornice nazionale generale di riferimento” che indica:

- a. la tipologia della prova da costruire, tra quelle previste nel Quadro di riferimento dell'indirizzo (adottato con d.m. 15 giugno 2022, n. 164);
- b. il/i nucleo/i tematico/i fondamentale/i d'indirizzo, scelto/i tra quelli presenti nel suddetto quadro, cui la prova dovrà riferirsi.

Facendo riferimento al comma 8 dell'art. 20 dell'O.M. 55/2024, la commissione declina le indicazioni ministeriali in relazione allo specifico percorso formativo attivato dall'istituzione scolastica, con riguardo al codice ATECO, in coerenza con le specificità del Piano dell'Offerta Formativa e tenendo conto della dotazione tecnologica e laboratoriale d'istituto, costruendo tre tracce delle prove d'esame nei tempi indicati dall'ordinanza.

Il giorno dello svolgimento della seconda prova scritta, avverrà il sorteggio della traccia da svolgere tra le tre proposte.

In fase di stesura delle proposte di traccia della seconda prova, si procede a definire la durata della prova, nei limiti e con le modalità previste dai Quadri di riferimento, e l'eventuale prosecuzione della stessa il giorno successivo, laddove ricorrano le condizioni che consentono l'articolazione della prova in due giorni. Nel caso di articolazione della prova in due giorni, come previsto nei Quadri di riferimento, ai candidati sono fornite specifiche consegne all'inizio di ciascuna giornata d'esame. Le indicazioni relative alla durata della prova e alla sua eventuale articolazione in due giorni sono comunicate ai candidati tramite affissione di apposito avviso presso l'istituzione scolastica sede della commissione/classe, nonché, distintamente per ogni classe, solo e unicamente nell'area documentale riservata del registro elettronico, cui accedono gli studenti della classe di riferimento.

Indicatori per la predisposizione della griglia di valutazione della seconda prova scritta

Ai sensi del D.M. 164 del 15 giugno 2022:

<b>Indicatore (correlato agli obiettivi della prova)</b>	<b>Punteggio max per ogni indicatore (totale 20)</b>
● <b>COMPRESIONE</b> del testo introduttivo o della tematica proposta o della consegna operativa.	<b>3</b>
● <b>PADRONANZA</b> delle conoscenze relative ai nuclei fondamentali della/delle discipline.	<b>6</b>
● <b>PADRONANZA</b> delle competenze tecnico professionali evidenziate nella rilevazione delle problematiche e nell'elaborazione delle soluzioni.	<b>8</b>
● <b>CAPACITA'</b> di argomentare, di collegare e di sintetizzare le informazioni in modo chiaro ed esauriente, utilizzando con pertinenza i diversi linguaggi specifici.	<b>3</b>

Come indicato nell'OM 55/2024 la seconda prova scritta verrà valutata su base 20:

### **Colloquio**

#### **Griglia di valutazione della prova orale (allegato A all'OM 55/2024)**

La Commissione assegna fino ad un massimo di venti punti, tenendo a riferimento indicatori, livelli, descrittori e punteggi di seguito indicati.

## Allegato A Griglia di valutazione della prova orale

La Commissione assegna fino ad un massimo di venti punti, tenendo a riferimento indicatori, livelli, descrittori e punteggi di seguito indicati.

Indicatori	Livelli	Descrittori	Punti	Punteggio
Acquisizione dei contenuti e dei metodi delle diverse discipline del curriculum, con particolare riferimento a quelle d'indirizzo	I	Non ha acquisito i contenuti e i metodi delle diverse discipline, o li ha acquisiti in modo estremamente frammentario e lacunoso.	0,50-1	
	II	Ha acquisito i contenuti e i metodi delle diverse discipline in modo parziale e incompleto, utilizzandoli in modo non sempre appropriato.	1,50-2,50	
	III	Ha acquisito i contenuti e utilizza i metodi delle diverse discipline in modo corretto e appropriato.	3-3,50	
	IV	Ha acquisito i contenuti delle diverse discipline in maniera completa e utilizza in modo consapevole i loro metodi.	4-4,50	
	V	Ha acquisito i contenuti delle diverse discipline in maniera completa e approfondita e utilizza con piena padronanza i loro metodi.	5	
Capacità di utilizzare le conoscenze acquisite e di collegarle tra loro	I	Non è in grado di utilizzare e collegare le conoscenze acquisite o lo fa in modo del tutto inadeguato	0,50-1	
	II	È in grado di utilizzare e collegare le conoscenze acquisite con difficoltà e in modo stentato	1,50-2,50	
	III	È in grado di utilizzare correttamente le conoscenze acquisite, istituendo adeguati collegamenti tra le discipline	3-3,50	
	IV	È in grado di utilizzare le conoscenze acquisite collegandole in una trattazione pluridisciplinare articolata	4-4,50	
	V	È in grado di utilizzare le conoscenze acquisite collegandole in una trattazione pluridisciplinare ampia e approfondita	5	
Capacità di argomentare in maniera critica e personale, rielaborando i contenuti acquisiti	I	Non è in grado di argomentare in maniera critica e personale, o argomenta in modo superficiale e disorganico	0,50-1	
	II	È in grado di formulare argomentazioni critiche e personali solo a tratti e solo in relazione a specifici argomenti	1,50-2,50	
	III	È in grado di formulare semplici argomentazioni critiche e personali, con una corretta rielaborazione dei contenuti acquisiti	3-3,50	
	IV	È in grado di formulare articolate argomentazioni critiche e personali, rielaborando efficacemente i contenuti acquisiti	4-4,50	
	V	È in grado di formulare ampie e articolate argomentazioni critiche e personali, rielaborando con originalità i contenuti acquisiti	5	
Ricchezza e padronanza lessicale e semantica, con specifico riferimento al linguaggio tecnico e/o di settore, anche in lingua straniera	I	Si esprime in modo scorretto o stentato, utilizzando un lessico inadeguato	0,50	
	II	Si esprime in modo non sempre corretto, utilizzando un lessico, anche di settore, parzialmente adeguato	1	
	III	Si esprime in modo corretto utilizzando un lessico adeguato, anche in riferimento al linguaggio tecnico e/o di settore	1,50	
	IV	Si esprime in modo preciso e accurato utilizzando un lessico, anche tecnico e settoriale, vario e articolato	2	
	V	Si esprime con ricchezza e piena padronanza lessicale e semantica, anche in riferimento al linguaggio tecnico e/o di settore	2,50	
Capacità di analisi e comprensione della realtà in chiave di cittadinanza attiva a partire dalla riflessione sulle esperienze personali	I	Non è in grado di analizzare e comprendere la realtà a partire dalla riflessione sulle proprie esperienze, o lo fa in modo inadeguato	0,50	
	II	È in grado di analizzare e comprendere la realtà a partire dalla riflessione sulle proprie esperienze con difficoltà e solo se guidato	1	
	III	È in grado di compiere un'analisi adeguata della realtà sulla base di una corretta riflessione sulle proprie esperienze personali	1,50	
	IV	È in grado di compiere un'analisi precisa della realtà sulla base di una attenta riflessione sulle proprie esperienze personali	2	
	V	È in grado di compiere un'analisi approfondita della realtà sulla base di una riflessione critica e consapevole sulle proprie esperienze personali	2,50	

**Punteggio totale della prova**



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

# SIMULAZIONI PROVE DI ESAME

Data 10 aprile 2024

## PRIMA PROVA

*Ministero dell'istruzione e del merito*

### ESAME DI STATO CONCLUSIVO DEL SECONDO CICLO DI ISTRUZIONE

#### PROVA DI ITALIANO

*Svolgi la prova, scegliendo tra una delle seguenti proposte.*

#### **TIPOLOGIA A - ANALISI E INTERPRETAZIONE DI UN TESTO LETTERARIO ITALIANO**

##### **PROPOSTA A1**

Salvatore Quasimodo, *Alla nuova luna*, in *Tutte le poesie*, a cura di Gilberto Finzi, Mondadori, Milano, 1995.

In principio Dio creò il cielo e  
la terra, poi nel suo giorno  
esatto mise i luminari in cielo  
e al settimo giorno si riposò.

Dopo miliardi di anni l'uomo,  
fatto a sua immagine e somiglianza,  
senza mai riposare, con la sua  
intelligenza laica,  
senza timore, nel cielo sereno d'una  
notte d'ottobre,  
mise altri luminari uguali a  
quelli che giravano  
dalla creazione del mondo. Amen.

*Alla nuova luna* fa parte della raccolta *La terra impareggiabile*, pubblicata nel 1958, che testimonia l'attenzione di Quasimodo (1901 - 1968) per il mondo a lui contemporaneo e la sua riflessione sul progresso scientifico e sulla responsabilità degli scienziati in un'epoca di importanti innovazioni tecnologiche. La poesia è ispirata al lancio in orbita del primo satellite artificiale *Sputnik I*, avvenuto nel 1957.

#### **Comprensione e analisi**

Puoi rispondere punto per punto oppure costruire un unico discorso che comprenda le risposte a tutte le domande proposte.

1. Presenta il contenuto della poesia e descrivine sinteticamente la struttura metrica.
2. Le due strofe individuano i due tempi del discorso poetico che presenta uno sviluppo narrativo sottolineato dalla ripresa di concetti e vocaboli chiave. Individua le parole che vengono ripetute in entrambe le parti del componimento e illustra il significato di questa ripetizione.
3. L'azione dell'uomo 'creatore' viene caratterizzata da due notazioni che ne affermano la perseveranza e il coraggio; individua e commentane il significato.
4. Al verso 8 Quasimodo isola l'espressione '*intelligenza laica*': quale rapporto istituisce, a tuo avviso, questa espressione tra la creazione divina e la scienza?
5. A conclusione del componimento il poeta utilizza un vocabolo che conferisce al testo un andamento quasi liturgico; commenta questa scelta espressiva.

#### **Interpretazione**

Facendo riferimento alla produzione poetica di Quasimodo e/o ad altri autori o forme d'arte a te noti, elabora una tua riflessione sulle modalità con cui la letteratura e/o altre arti affrontano i temi del progresso scientifico-tecnologico e delle responsabilità della scienza nella costruzione del futuro dell'umanità.

# Ministero dell'istruzione e del merito

## **PROPOSTA A2**

Alberto Moravia, *Gli indifferenti*, edizioni Alpes, Milano, 1929, pp. 27-28.

*Gli indifferenti* (1929) è il romanzo d'esordio di Alberto Pincherle, in arte Alberto Moravia (1907 – 1990). I protagonisti sono i fratelli Carla e Michele Ardengo, incapaci di opporsi ai propositi di Leo Merumeci, amante della loro madre Mariagrazia, che in modo subdolo tenta di impossessarsi dei beni e della villa di loro proprietà.

«Tutti lo guardarono.

- Ma vediamo, Merumeci, - supplicò la madre giungendo le mani, - non vorrà mica mandarci via così su due piedi?... ci conceda una proroga...

- Ne ho già concesse due, - disse Leo, - basta... tanto più che non servirebbe ad evitare la vendita...

- Come a non evitare? – domandò la madre. Leo

alzò finalmente gli occhi e la guardò:

- Mi spiego: a meno che non riusciate a mettere insieme ottocentomila lire, non vedo come potreste pagare se non vendendo la villa...

La madre capì, una paura vasta le si aprì davanti agli occhi come una voragine; impallidì, guardò l'amante; ma Leo tutto assorto nella contemplazione del suo sigaro non la rassicurò:

- Questo significa – disse Carla – che dovremo lasciare la villa e andare ad abitare in un appartamento di poche stanze?

- Già, – rispose Michele, - proprio così.

Silenzio. La paura della madre ingigantiva; non aveva mai voluto sapere di poveri e neppure conoscerli di nome, non aveva mai voluto ammettere l'esistenza di gente dal lavoro faticoso e dalla vita squallida. «Vivono meglio di noi» aveva sempre detto; «noi abbiamo maggiore sensibilità e più grande intelligenza e perciò soffriamo più di loro...»; ed ora, ecco, improvvisamente ella era costretta a mescolarsi, a ingrossare la turba dei miserabili; quello stesso senso di ripugnanza, di umiliazione, di paura che aveva provato passando un giorno in un'automobile assai bassa attraverso una folla minacciosa e lurida di scioperanti, l'opprimeva; non l'atterrivano i disagi e le privazioni a cui andava incontro, ma invece il bruciore, il pensiero di come l'avrebbero trattata, di quel che avrebbero detto le persone di sua conoscenza, tutta gente ricca, stimata ed elegante; ella si vedeva, ecco... povera, sola, con quei due figli, senza amicizie ché tutti l'avrebbero abbandonata, senza divertimenti, balli, lumi, feste, conversazioni: oscurità completa, ignuda oscurità.

Il suo pallore aumentava: «Bisognerebbe che gli parlassi da sola a solo», pensava attaccandosi all'idea della seduzione; «senza Michele e senza Carla... allora capirebbe».

Guardò l'amante.

- Lei, Merumeci, - propose vagamente - ci conceda ancora una proroga, e noi il denaro lo si troverà in qualche modo.»

## **Comprensione e analisi**

Puoi rispondere punto per punto oppure costruire un unico discorso che comprenda le risposte a tutte le domande proposte.

1. Sintetizza il contenuto del brano evitando di ricorrere al discorso diretto.
2. Per quale motivo 'la paura della madre ingigantiva'?
3. Pensando al proprio futuro, la madre si vede 'povera, sola, con quei due figli, senza amicizie': l'immagine rivela quale sia lo spessore delle relazioni familiari e sociali della famiglia Ardengo. Illustra questa osservazione.
4. In che modo la madre pensa di poter ancora intervenire per evitare di cadere in miseria?

## **Interpretazione**

Commenta il brano proposto, elaborando una tua riflessione sulla rappresentazione del mondo borghese come delineato criticamente da Moravia. Puoi mettere questo testo in relazione con altri suoi scritti o far riferimento anche ad autori italiani e stranieri che hanno affrontato il tema della rappresentazione dei caratteri della borghesia.

# Ministero dell'istruzione e del merito

## TIPOLOGIA B – ANALISI E PRODUZIONE DI UN TESTO ARGOMENTATIVO

### PROPOSTA B1

Testo tratto da: **Federico Chabod**, *L'idea di nazione*, Laterza, Bari, (I edizione 1961), edizione utilizzata 2006, pp. 76-82.

«[...] è ben certo che il principio di nazionalità era una gran forza, una delle idee motrici della storia del secolo XIX.

Senonché, occorre avvertire ben chiaramente che esso principio si accompagna allora, indissolubilmente, almeno negli italiani, con due altri principi, senza di cui rimarrebbe incomprensibile, e certo sarebbe incompleto.

Uno di questi principi, il più collegato anzi con l'idea di nazionalità, era quello di libertà politica [...]. In alcuni casi, anzi, si deve fin dire che prima si vagheggiò un sistema di libertà all'interno dello Stato singolo in cui si viveva, e poi si passò a desiderare la lotta contro lo straniero, l'indipendenza e in ultimo l'unità, quando cioè ci s'accorse che l'un problema non si risolveva senza l'altro. E fu proprio il caso del conte di Cavour, mosso dapprima da una forte esigenza liberale, anelante a porre il suo paese al livello raggiunto dalle grandi nazioni libere dell'Occidente (Francia ed Inghilterra); e necessariamente condotto a volere l'indipendenza, e poi ancora l'unità. [...]

Quanto al Mazzini, credo inutile rammentare quanto l'esigenza di libertà fosse in lui radicata: a tal segno da tenerlo ostile alla monarchia, anche ad unità conseguita, appunto perché nei principi egli vedeva i nemici del vivere libero. Egli è repubblicano appunto perché vuole la libertà: piena, assoluta, senza mezzi termini e riserve.

Il *Manifesto della Giovine Italia* è già più che esplicito: «Pochi intendono, o paiono intendere la necessità prepotente, che contende il progresso vero all'Italia, se i tentativi non si avviino sulle tre *basi inseparabili dell'Indipendenza, della Unità, della Libertà*».

E più tardi, nell'appello ai *Giovani d'Italia* ch'è del 1859, nuova, nettissima affermazione «Adorate la Libertà. Rivendicatela fin dal primo sorgere e serbatela gelosamente intatta...» [...]

Il secondo principio che s'accompagnava con quello di nazione, era quello *europeo*. [...]

Pensiamo al Mazzini, anzitutto. Egli, che esalta tanto la nazione, la patria, pone tuttavia la *nazione* in connessione strettissima con l'*umanità*. La nazione non è fine a se stessa: anzi! È mezzo altissimo, nobilissimo, necessario, ma mezzo, per il compimento del fine supremo: l'*Umanità*, che è la Patria delle Patrie, la Patria di tutti. Senza Patria, impossibile giungere all'Umanità: le nazioni sono «gl'individui dell'umanità come i cittadini sono gl'individui della nazione... Patria ed Umanità sono dunque egualmente sacre». [...]

Ora, l'umanità è ancora, essenzialmente, per il Mazzini, Europa: ed infatti insistente e continuo è il suo pensare all'Europa, l'Europa giovane che, succedendo alla vecchia Europa morente, l'Europa del Papato, dell'Impero, della Monarchia e dell'Aristocrazia, sta per sorgere.»

### Comprensione e analisi

Puoi rispondere punto per punto oppure costruire un unico discorso che comprenda le risposte a tutte le domande proposte.

1. Riassumi il contenuto del testo.
2. Quali sono, secondo Chabod, le esigenze e gli obiettivi di Camillo Benso, conte di Cavour, nei confronti dell'Italia?
3. Nella visione di Mazzini, qual è il fine supremo della nazione e cosa egli intende per 'Umanità'?
4. Spiega il significato della frase 'La nazione non è fine a se stessa: anzi! È mezzo altissimo, nobilissimo, necessario, ma mezzo, per il compimento del fine supremo: l'Umanità'.

### Produzione

Sulla base dei tuoi studi esponi le tue considerazioni sull'argomento proposto da Federico Chabod (1901 – 1960) nel brano e rifletti sul valore da attribuire all'idea di nazione, facendo riferimento a quanto hai appreso nel corso dei tuoi studi e alle tue letture personali.

Elabora un testo in cui tesi e argomenti siano organizzati in un discorso coerente e coeso.

# Ministero dell'istruzione e del merito

## **PROPOSTA B2**

Testo tratto da: **Piero Angela**, *Dieci cose che ho imparato*, Mondadori, Milano, 2022, pp.113-114.

«In questo nuovo panorama, ci sono cambiamenti che “svettano” maggiormente rispetto ad altri. Uno è la diminuzione del costo relativo delle materie prime e della manodopera rispetto al “software”, cioè alla conoscenza, alla creatività. Questo sta succedendo anche in certe produzioni tradizionali, come quelle di automobili, ma soprattutto per i prodotti della microelettronica, come telefonini, tablet, computer. Si è calcolato che nel costo di un computer ben il 90% sia rappresentato dal software, cioè dalle prestazioni del cervello. Quindi l'elaborazione mentale sta diventando la materia prima più preziosa. Uno studio della Banca mondiale ha recentemente valutato che l'80% della ricchezza dei paesi più avanzati è “immateriale”, cioè è rappresentata dal sapere. Ed è questo che fa la vera differenza tra le nazioni.

La crescente capacità di innovare sta accentuando quella che gli economisti chiamano la “distruzione creativa”, vale a dire l'uscita di scena di attività obsolete e l'ingresso di altre, vincenti. Pericolo a cui vanno incontro tante aziende che oggi appaiono solide e inattaccabili. Si pensi a quello che è successo alla Kodak, un gigante mondiale della fotografia che pareva imbattibile: in pochi anni è entrata in crisi ed è fallita. L'enorme mercato della pellicola fotografica è praticamente scomparso e la Kodak non è riuscita a restare competitiva nel nuovo mercato delle macchine fotografiche digitali.

Dei piccoli cervelli creativi hanno abbattuto un colosso planetario.

Per questo è così importante il ruolo di chi ha un'idea in più, un brevetto innovativo, un sistema produttivo più intelligente. Teniamo presente che solo un sistema molto efficiente è in grado di sostenere tutte quelle attività non direttamente produttive (a cominciare da quelle artistiche e culturali) cui teniamo molto, ma che dipendono dalla ricchezza disponibile.»

### **Comprensione e analisi**

Puoi rispondere punto per punto oppure costruire un unico discorso che comprenda le risposte a tutte le domande proposte.

1. Riassumi il contenuto del brano e individua la tesi con le argomentazioni a supporto.
2. Quali sono le conseguenze della cosiddetta ‘distruzione creativa’?
3. Cosa intende Piero Angela con l'espressione ‘ricchezza immateriale’?
4. Esiste un rapporto tra sistema efficiente e ricchezza disponibile: quale caratteristica deve possedere, a giudizio dell'autore, un ‘sistema molto efficiente’?

### **Produzione**

Nel brano proposto Piero Angela (1928-2022) attribuisce un valore essenziale alla creatività umana nella corsa verso l'innovazione.

Condividi le considerazioni contenute nel brano? Elabora un testo in cui esprimi le tue opinioni sull'argomento organizzando la tua tesi e le argomentazioni a supporto in un discorso coerente e coeso.

## **PROPOSTA B3**

Testo tratto da: **Oriana Fallaci**, *Intervista con la storia*, Rizzoli, Milano, 1977, pp.7-8.

«La storia è fatta da tutti o da pochi? Dipende da leggi universali o da alcuni individui e basta?

È un vecchio dilemma, lo so, che nessuno ha risolto e nessuno risolverà mai. È anche una vecchia trappola in cui cadere è pericolosissimo perché ogni risposta porta in sé la sua contraddizione. Non a caso molti rispondono col compromesso e sostengono che la storia è fatta da tutti e da pochi, che i pochi emergono fino al comando perché nascono al momento giusto e sanno interpretarlo. Forse. Ma chi non si illude sulla tragedia assurda della vita è portato piuttosto a seguire Pascal<sup>1</sup>, quando dice che, se il naso di Cleopatra fosse stato più corto, l'intera faccia della terra sarebbe cambiata; è portato piuttosto a temere ciò che temeva Bertrand Russell<sup>2</sup> quando scriveva: «Lascia perdere, quel che accade nel mondo non dipende da te. Dipende dal signor Krusciov, dal signor Mao Tse-Tung, dal signor Foster Dulles<sup>3</sup>. Se loro dicono ‘morite’ noi morremo, se loro dicono ‘vivate’ noi vivremo». Non riesco a dargli torto. Non riesco a escludere insomma che la nostra esistenza sia decisa da pochi, dai bei sogni o dai capricci di pochi, dall'iniziativa o dall'arbitrio di pochi. Quei pochi che attraverso le idee, le scoperte, le rivoluzioni, le guerre, addirittura un semplice gesto, l'uccisione di



# Ministero dell'istruzione e del merito

un tiranno, cambiano il corso delle cose e il destino della maggioranza.

Certo è un'ipotesi atroce. È un pensiero che offende perché, in tal caso, noi che diventiamo? Greggi impotenti nelle mani di un pastore ora nobile ora infame? Materiale di contorno, foglie trascinate dal vento?»

<sup>1</sup> *Pascal*: Blaise Pascal (1623 -1662) scienziato, filosofo e teologo francese. In un suo aforisma sostenne il paradosso che l'aspetto di Cleopatra, regina d'Egitto, avrebbe potuto cambiare il corso della storia nello scontro epocale tra Oriente e Occidente nel I secolo a.C.

<sup>2</sup> *Bertrand Russell*: Bertrand Arthur William Russell (1872 - 1970), filosofo, logico, matematico britannico, autorevole esponente del movimento pacifista, fu insignito del premio Nobel per la letteratura nel 1950.

<sup>3</sup> *Foster Dulles*: John Foster Dulles (1888 - 1959), politico statunitense, esponente del partito repubblicano, divenne segretario di Stato nell'amministrazione Eisenhower nel 1953, restando in carica fino al 1959, anno della sua morte.

## Comprensione e analisi

Puoi rispondere punto per punto oppure costruire un unico discorso che comprenda le risposte a tutte le domande proposte.

1. Riassumi il brano proposto nei suoi snodi tematici essenziali.
2. *'La storia è fatta da tutti o da pochi? Dipende da leggi universali o da alcuni individui e basta?'* Esponi le tue considerazioni sulle domande con cui il brano ha inizio.
3. Come si può interpretare la famosa citazione sulla lunghezza del naso di Cleopatra? Si tratta di un paradosso oppure c'è qualcosa di profondamente vero? Rispondi esponendo la tua opinione.
4. Oriana Fallaci cita il pensiero di Bertrand Russell, espresso ai tempi della Guerra fredda, che sembra non lasciare scampo alle nostre volontà individuali rispetto agli eventi storici. Per quali motivi il filosofo inglese prende a riferimento proprio quei personaggi politici come arbitri dei destini del mondo?

## Produzione

L'ipotesi con cui Oriana Fallaci (1929 – 2006) conclude il suo pensiero sulla storia, si riferisce ai tempi della Guerra fredda e della minaccia nucleare. Tuttavia, da allora, il susseguirsi di tensioni e conflitti non accenna a placarsi, anche nel nostro continente. Secondo te, la situazione è ancor oggi nei termini descritti dalla giornalista? Rispondi anche con esempi tratti dalle tue conoscenze degli avvenimenti internazionali e dalle tue letture elaborando un testo che presenti le tue tesi sostenute da adeguate argomentazioni.

**TIPOLOGIA C – RIFLESSIONE CRITICA DI CARATTERE ESPOSITIVO-ARGOMENTATIVO SU  
TEMATICHE DI ATTUALITÀ**

### PROPOSTA C1

#### LETTERA APERTA AL MINISTRO BIANCHI SUGLI ESAMI DI MATURITÀ

(<https://www.edscuola.eu/wordpress/?p=150602>)

«Gentile Ministro Bianchi,

a quanto abbiamo letto, Lei sarebbe orientato a riproporre un esame di maturità senza gli scritti come lo scorso anno, quando molti degli stessi studenti, interpellati dai giornali, l'hanno giudicato più o meno una burletta.

Nonostante i problemi causati dalla pandemia, per far svolgere gli scritti in sicurezza a fine anno molte aule sono libere per ospitare piccoli gruppi di candidati. E che l'esame debba essere una verifica seria e impegnativa è nell'interesse di tutti. In quello dei ragazzi – per cui deve costituire anche una porta di ingresso nell'età adulta – perché li spinge a esercitarsi e a studiare, anche affrontando quel tanto di ansia che conferma l'importanza di questo passaggio. Solo così potranno uscirne con soddisfazione. È nell'interesse della collettività, alla quale è doveroso garantire che alla promozione corrisponda una reale preparazione. Infine la scuola, che delle promozioni si assume la responsabilità, riacquisterebbe un po' di quella credibilità che ha perso proprio scegliendo la via dell'indulgenza a compenso della sua frequente inadeguatezza nel formare culturalmente e umanamente le nuove generazioni.

# Ministero dell'istruzione e del merito

Non si tratta quindi solo della reintroduzione delle prove scritte, per molte ragioni indispensabile (insieme alla garanzia che non si copi e non si faccia copiare, come accade massicciamente ogni anno); ma di trasmettere agli studenti il messaggio di serietà e di autorevolezza che in fondo si aspettano da parte degli adulti.»

Nella Lettera aperta indirizzata nel dicembre 2021 al Professor Patrizio Bianchi, allora Ministro dell'Istruzione, i firmatari, illustri esponenti del mondo accademico e culturale italiano, hanno espresso una serie di riflessioni relative all'esame conclusivo del secondo ciclo di istruzione.

Esponi il tuo punto di vista e confrontati in maniera critica con le tesi espresse nel testo. Puoi articolare il tuo elaborato in paragrafi opportunamente titolati e presentarlo con un titolo complessivo che ne esprima sinteticamente il contenuto.

## **PROPOSTA C2**

Testo tratto da: **Marco Belpoliti**, *Elogio dell'attesa nell'era di WhatsApp*, in *la Repubblica*, 30 gennaio 2018 (<https://ricerca.repubblica.it/repubblica/archivio/repubblica/2018/01/31/elogia-dellattesa-nellera-whatsapp35.html>)

«Non sappiamo più attendere. Tutto è diventato istantaneo, in "tempo reale", come si è cominciato a dire da qualche anno. La parola chiave è: "Simultaneo". Scrivo una email e attendo la risposta immediata. Se non arriva m'infastidisco: perché non risponde? Lo scambio epistolare in passato era il luogo del tempo differito. Le buste andavano e arrivavano a ritmi lenti. Per non dire poi dei sistemi di messaggi istantanei cui ricorriamo: WhatsApp. Botta e risposta. Eppure tutto intorno a noi sembra segnato dall'attesa: la gestazione, l'adolescenza, l'età adulta. C'è un tempo per ogni cosa, e non è mai un tempo immediato. [...]

Chi ha oggi tempo di attendere e di sopportare la noia? Tutto e subito. È evidente che la tecnologia ha avuto un ruolo fondamentale nel ridurre i tempi d'attesa, o almeno a farci credere che sia sempre possibile farlo. Certo a partire dall'inizio del XIX secolo tutto è andato sempre più in fretta. L'efficienza compulsiva è diventato uno dei tratti della psicologia degli individui. Chi vuole aspettare o, peggio ancora, perdere tempo? [...] Eppure ci sono ancora tanti tempi morti: "Si prega di attendere" è la risposta che danno i numeri telefonici che componiamo quasi ogni giorno.

Aspettiamo nelle stazioni, negli aeroporti, agli sportelli, sia quelli reali che virtuali. Attendiamo sempre, eppure non lo sappiamo più fare. Come minimo ci innervosiamo. L'attesa provoca persino rancore. Pensiamo: non si può fare più velocemente?»

Nell'articolo di Marco Belpoliti viene messo in evidenza un atteggiamento oggi molto comune: il non sapere attendere, il volere tutto e subito.

A partire dal testo proposto e traendo spunto dalle tue esperienze, dalle tue conoscenze e dalle tue letture, rifletti su quale valore possa avere l'attesa nella società del "*tempo reale*".

Puoi articolare il tuo elaborato in paragrafi opportunamente titolati e presentarlo con un titolo complessivo che ne esprima sinteticamente il contenuto.

---

Durata massima della prova: 6 ore.

È consentito l'uso del dizionario italiano e del dizionario bilingue (italiano-lingua del paese di provenienza) per i candidati di madrelingua non italiana.

Non è consentito lasciare l'Istituto prima che siano trascorse 3 ore dalla consegna delle tracce.

**DATA 11 APRILE 2024**

**SECONDA PROVA**

**SIMULAZIONE ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA  
SUPERIORE**

**Indirizzo:** IP07 – SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA  
ARTICOLAZIONE: ACCOGLIENZA TURISTICA

**Tema di:** LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA e  
DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA RICETTIVA

**CARATTERISTICHE DELLA PROVA**

- Tipologia a) Analisi ed elaborazione di una tematica relativa al percorso professionale, anche sulla base di documenti, tabelle e dati

**NUCLEI TEMATICI FONDAMENTALI**

- Ospitalità intesa come spazio comunicativo del “customer care”; identificazione del target della clientela e offerta di prodotti e servizi per la soddisfazione e la fidelizzazione della clientela

**PARTE PRIMA**

**A. Documento – Comprensione di un testo**

**IL VIAGGIO DEL CLIENTE**

L'aumento dell'offerta rende la fidelizzazione al brand sempre più difficile e se l'impegno dell'azienda non si mantiene nel tempo, un cliente fidelizzato al brand può facilmente rivolgersi a un competitor alla ricerca di soluzioni più vantaggiose.

Il percorso che le persone intraprendono per diventare clienti fedeli non è un «lungo rettilineo in autostrada», ma «è spesso più simile a un giro turistico con soste, esplorazioni e discussioni lungo il percorso». Come si può leggere in un articolo di Stuart Hogg su Think with Google, queste soste, esplorazioni e discussioni riguardano «tutti i momenti in cui è necessario convincere le persone a scegliere il proprio brand e a restarvi fedeli invece di passare alla concorrenza».

L'esperienza del cliente rappresenta un aspetto prioritario per il marketing: è, infatti, il percorso compiuto da un anonimo visitatore (sul web o in un luogo fisico) che diviene dapprima un potenziale cliente, identificabile rispetto a una transazione di acquisto, e poi un acquirente soddisfatto – in tal caso potrebbe acquistare ancora – oppure insoddisfatto – e dunque necessiterebbe di un trattamento speciale per ottenere maggiore soddisfazione.

Il concetto di “viaggio del cliente” non è nuovo, ma noto fin dagli albori del commercio. La transazione di acquisto è, tuttavia, soltanto una piccola parte di un'esperienza complessiva, una relazione che lega il cliente al commerciante nel tempo, fondamentale per l'attività stessa di quest'ultimo.

Non importa il tipo di attività, fisica o online: costruire delle relazioni con i clienti, che cominciano ancora prima dell'acquisto e si estendono ben oltre questo momento, rappresenta la chiave per trarre il massimo valore da ogni singolo cliente, accrescendo di conseguenza la redditività complessiva.

Tra le attività volte a fidelizzare i clienti ci sono i cosiddetti loyalty program o programmi di fidelizzazione pensati per ricompensare i consumatori fedeli a brand o azienda con offerte, sconti o benefici a loro riservati. Questi programmi possono essere usati non solo per il mantenimento di clienti abituali, ma anche come un modo per attrarre nuovi clienti, invogliandoli a tornare al negozio o a riacquistare lo stesso prodotto/brand per poter sfruttare i vantaggi esclusivi riservati ai clienti abituali.

I programmi di fidelizzazione possono essere di differenti tipi. Quelli più comuni sono i programmi basati sulla raccolta punti attraverso l'uso di fidelity card o di applicazioni mobili per accumulare punti e ottenere premi o sconti sull'acquisto di altri prodotti.

Un altro esempio di programma di fidelizzazione è quello in cui i clienti pagano una determinata somma mensile o annuale per far parte di un gruppo di membri VIP o premium, avendo così accesso a sconti, offerte e benefici esclusivi e contribuendo, in quest'ultimo caso, a promuovere il senso di appartenenza alla comunità associata al brand.

Ci sono poi dei programmi che fanno leva sul senso etico e sui valori dei consumatori, ricompensandoli per la loro fedeltà con un contributo a cause sociali o ambientali. Così, per esempio, ogni volta che il cliente effettua un acquisto di 30 euro, l'azienda potrebbe donare 2 euro a un'istituzione che promuove cause sociali.

Inoltre, vi sono delle app che trasformano questi programmi in un gioco, grazie a un design particolare, l'utilizzo di avatar e livelli da superare a mano a mano che si effettuano gli acquisti. Seguendo la logica della gamification, si sfrutta un modello simile a quello dei videogiochi, attraverso cui i clienti possono monitorare il loro "progresso" (ossia l'accumulo di punti) verso l'ottenimento di un premio o il superamento di diversi "livelli" di fedeltà.

*Liberamente tratto da insidemarketing.it*

### **FIDELIZZAZIONE: CONSERVARE UN CLIENTE È PIÙ FACILE CHE ACQUISIRLO**

«Ci sono tre modi per far crescere un business: aumentare il numero dei clienti, aumentare l'ordine medio di ciascun cliente, aumentare la frequenza d'acquisto di ogni cliente.» Questa citazione è di Jay Abraham, uno dei massimi esperti mondiali di marketing.

#### **OPPORTUNITÀ DA COGLIERE**

Non è un caso se i brand di maggior successo fanno della fidelizzazione dei clienti una strategia prioritaria. Ma pensiamo al nostro mondo, quello alberghiero: chi interagisce con i vecchi clienti? Chi effettua azioni di marketing dirette a chi ha già soggiornato in una struttura? Chi propone offerte pensate per portare a una nuova prenotazione o per vendere servizi accessori? Ti rispondo io: i grandi portali di prenotazione! Perché lo fanno? Perché hanno capito che questo è un grande potenziale da sfruttare, e dato che molti albergatori non lo fanno, allora ci pensano loro. Considera che ben 8 albergatori su 10, infatti, non approfittano di questa grande opportunità.

#### **LE STRATEGIE DA METTERE IN ATTO**

Se un cliente già ti conosce, ha soggiornato nella tua struttura e si è trovato bene, sarà più incentivato a ritornare. Certo, per farlo deve però ricordarsi di te... Per questo diventa fondamentale mettere in atto strategie e azioni di "retention marketing" che lo spingano a ritornare. Ma che cos'è il retention marketing?

In generale, è l'insieme di tutte quelle attività di fidelizzazione che portano i clienti abituali ad acquistare più frequentemente dallo stesso brand, incrementando il valore della spesa e delle entrate a lungo termine. Molti gestori di strutture ricettive pensano al proprio cliente come a un ospite di passaggio. Nulla di più sbagliato. Innanzitutto, molti viaggiatori leisure amano visitare gli stessi posti almeno una volta l'anno, quindi è molto probabile che vogliano tornare a soggiornare nella struttura in cui hanno ricevuto le migliori attenzioni; poi ci sono i clienti business, che periodicamente tornano in zona per motivi lavorativi. I clienti fidelizzati possono inoltre innescare la potente arma del passaparola.

#### **RETENTION VS ACQUISITION MARKETING**

Tra l'altro, le varie statistiche di mercato ci dicono che i costi del retention marketing sono generalmente inferiori rispetto a quelli dell'acquisition marketing: acquisire un nuovo cliente costa cinque volte di più che fidelizzare un cliente già esistente. Questo vuol dire che, per esempio, se nel tuo hotel il costo di acquisizione di un cliente è di 100 euro, quello per riattrarlo è solo di 20 euro! Sai perché? Perché per acquisirlo devi farti conoscere e quindi spendere soldi in pubblicità, campagne di marketing, uso delle OTA, sperando di convincerlo ad acquistare per la prima volta. Un percorso lungo e pieno di ostacoli, con i costi di clic e conversioni in continuo aumento. Quindi, avendo investito molto tempo e denaro per averlo tra le tue braccia, perché poi ti dimentichi di quel cliente e non continui invece a "coccolarlo"?

E non è tutto. Si stima che la chance di concludere una vendita con un cliente già acquisito è tra il 60 e il 70%, rispetto a un deludente 5-20% per i nuovi clienti; inoltre, i clienti di ritorno spendono oltre il 30% in più di quelli nuovi! Va poi aggiunto che un aumento della fidelizzazione dei clienti del 5% può portare a un aumento dei profitti del 25%!

## DALLA PRENOTAZIONE AL POST STAY

La fidelizzazione del cliente è un lungo processo che inizia ancora prima dell'arrivo in struttura. Già in fase di prenotazione puoi cominciare rispondendo alla richiesta di preventivo in tempi rapidi e cercando di far percepire la voglia che hai di avere proprio quel cliente come tuo ospite. Al momento dell'arrivo in struttura, poi, gioca un ruolo determinante l'accoglienza.

Ma si può fare molto già con una semplice strategia che da sola può mettere il turbo alla fidelizzazione dei clienti alla tua struttura ricettiva: la creazione di una newsletter dedicata a chi ha già soggiornato da te.

Per partire ti occorre: un piano editoriale, i contenuti per ogni newsletter, le offerte e i pacchetti, gli indirizzi e-mail dei clienti, un software per l'invio di e-mail.

## ORGANIZZARE UN PIANO EDITORIALE

Dovrai definire un piano di produzione dei contenuti da divulgare con la newsletter periodica. Tra le cose di cui puoi parlare ci sono le novità del tuo hotel, i servizi che offri nei vari momenti dell'anno, che cosa accade nel tuo territorio (eventi culturali, sportivi, gastronomici, sagre, mercati...), attività da fare e luoghi da visitare.

## I CONTENUTI DELLA NEWSLETTER

Per ogni titolo inserito nel piano editoriale dovrai sviluppare il contenuto relativo. Abbi cura di scrivere dei contenuti che facciano capire che stai parlando a un cliente acquisito e gioca molto sulle emozioni, leve potentissime per riportare a te i clienti.

## LE OFFERTE E I PACCHETTI

Le offerte e i pacchetti dovranno essere in linea con i contenuti delle newsletter. Prima di inviare il pacchetto o l'offerta dedicata, ti consiglio di preparare il terreno per tempo con l'invio di almeno una newsletter preliminare che accenda l'interesse del cliente nel trascorrere il tempo nel tuo hotel. A questo punto potrai inviare la tua offerta specifica proponendo un upgrade della camera, oppure uno sconto speciale sui trattamenti della tua spa, o ancora suggerendo dei servizi aggiuntivi o esperienze da vivere sul territorio.

## IL VALORE DELLA MAILING LIST

Immagino che avrai già una lista di e-mail di clienti che ti hanno autorizzato all'invio di informazioni marketing e commerciali, secondo i dettami del GDPR privacy. Realizza almeno due liste d'invio, suddivise tra italiani e stranieri. In un secondo step potrai poi segmentare maggiormente la lista per poter inviare dei contenuti diversi a seconda della tipologia di cliente, suddividendoli quindi per nazionalità, business o leisure, famiglie, coppie, sesso, età, e così via.

## COSTRUIRE RELAZIONI A LUNGO TERMINE

In conclusione avrai capito che, come in tutte le relazioni, è importante tenere vivo il rapporto e alimentarlo nel tempo. Naturalmente non sto dicendo che devi smettere di cercare nuovi clienti, anzi, la crescita e la continua ricerca di nuovi prospect è importante ed è la parte fondante di uno spirito imprenditoriale. Però attenzione a concentrare tutte le tue energie e risorse solo qui.

Certo, mantenere un cliente nel lungo periodo non è una cosa semplice e il retention marketing è un sistema abbastanza articolato. Con queste semplici azioni, però, puoi cominciare a elaborare una strategia vincente.

*Liberamente tratto da hoteldomani.it*

- a) Con riferimento alla comprensione del documento introduttivo, utile a raccogliere informazioni e a fornire stimoli alla riflessione, il candidato risponda ai seguenti quesiti:
- Che cosa si intende per “viaggio del cliente” quando si parla di fidelizzazione?
  - Quali sono gli elementi che differenziano il retention marketing dall'acquisition marketing?
  - Con quali strumenti le strutture ricettive possono fidelizzare i clienti?

- b) Con riferimento alla produzione di un testo, il candidato, utilizzando le conoscenze acquisite nel corso degli studi o attraverso le sue esperienze, sviluppi i concetti e le informazioni che sono necessari per proporre sul mercato un nuovo servizio alberghiero mirato al benessere del cliente. In particolare:
- tratti del marketing plan come strumento di pianificazione del processo decisionale necessario per soddisfare i bisogni del cliente in modo migliore di quanto riesca a fare la concorrenza.
- c) Con riferimento alla padronanza delle conoscenze fondamentali e delle competenze tecnico – professionali conseguite, il candidato elabori il piano di marketing con il progetto di un programma di fidelizzazione della clientela dell'Hotel Splendido, un piccolo albergo situato nel suo territorio regionale.
- Analisi della domanda;
  - Decisioni strategiche – punti di forza e di debolezza; opportunità e minacce;
  - Scelte di marketing mix.
- d) Il candidato, facendo anche riferimento alle attività laboratoriali o alle esperienze extra-scolastiche in contesti operativi, elabori un questionario sulla qualità dell'accoglienza e della gestione del soggiorno in albergo.

## **SECONDA PARTE**

*Il candidato svolga due quesiti scelti tra i seguenti, utilizzando per ciascuno non più di venti righe:*

1. Un evento enogastronomico da organizzare nell'Hotel Splendido tenendo conto del target della clientela individuato nel piano di marketing;
2. La visita a un attrattore culturale della regione da offrire agli ospiti dell'Hotel Splendido;
3. La tua azienda vuole lanciare sul mercato un nuovo servizio mirato al benessere del cliente, individua il servizio e riferisci quali promozioni e quali pubblicità intendi attivare.
4. Il marketing turistico coinvolge sempre di più operatori privati e pubblici. Spiega in quale modo sia possibile promuovere una destinazione turistica e quali collaborazioni possano essere sviluppate, anche facendo riferimento ad esempi relativi al proprio territorio.

DATA 09 MAGGIO 2024

SECONDA PROVA

**SIMULAZIONE ESAME DI STATO DI ISTRUZIONE SECONDARIA  
SUPERIORE**

**Indirizzo:** IP07 – SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA  
ARTICOLAZIONE: ACCOGLIENZA TURISTICA

**Tema di:** LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA e  
DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA RICETTIVA

**CARATTERISTICHE DELLA PROVA**

- **Tipologia b)** - Analisi e soluzione di problematiche in un contesto operativo riguardante l'area professionale (caso aziendale)

**NUCLEI TEMATICI FONDAMENTALI**

- Il controllo di gestione e la predisposizione del budget
- L'innovazione tecnologica: dal marketing al web-marketing
- La "customer satisfaction": qualità, sicurezza e certificazione

*Il candidato svolga la prima parte della prova e due tra i quesiti proposti nella seconda parte.*

**PRIMA PARTE**

Le imprese turistiche predispongono documenti amministrativi e contabili di tipo preventivo e consuntivo. Il candidato illustri le diverse finalità dei due tipi di documenti, spieghi le differenze tra budget e bilancio d'esercizio, indicandone le funzioni e le singole parti che li compongono. In relazione al budget di un'impresa di viaggio, affronti poi il caso del tour operator Beta travel, impresa che produce pacchetti turistici in Italia e in Europa, che per l'anno 2021 ha predisposto il budget economico in base alle seguenti previsioni delle vendite:

Prodotto	Vendite programmate	Prezzo di vendita medio
Pacchetti turistici Italia	3.500	600,00
Pacchetti turistici Europa	2.500	1.150,00

Per la previsione degli altri componenti di reddito si tenga conto che:

- l'acquisto di servizi (vettori, pernottamenti, ristorazione e altri servizi turistici) è il 46% del prezzo dei pacchetti turistici;
- il personale a tempo indeterminato è composto da 15 dipendenti che hanno un costo medio di 3.200 euro mensili per 13 mensilità;
- le immobilizzazioni immateriali e materiali ammontano a 120.000 euro e hanno un coefficiente medio di ammortamento del 15%;
- sui pacchetti turistici il tour operator corrisponde provvigioni passive medie del 10% dei ricavi di vendita;
- gli altri costi comprendono fitti passivi (50.400 euro), energia (69.000 euro), acquisti di materiale di cancelleria (15.000 euro), pubblicità (84.000 euro) e assicurazioni (36.000 euro);
- gli interessi passivi bancari sono di 12.400 euro e le imposte il 35% dell'utile al lordo delle imposte.

Il candidato presenti il budget economico della Beta travel.

## SECONDA PARTE

Il candidato scelga due dei seguenti quesiti e presenti per ognuno le linee operative, le motivazioni delle soluzioni prospettate e la produzione dei relativi documenti, ove richiesto.

1. I dati rilevati per i pacchetti turistici venduti in Italia al termine dell'esercizio 2021 dal tour operator Beta travel sono i seguenti:

Prodotto	Vendite effettive	Prezzo di vendita medio
Pacchetti turistici Italia	3.380	630,00

Definire il concetto di scostamento e calcolare lo scostamento dei ricavi, distinguendo gli elementi che lo compongono.

2. Definire i seguenti termini relativi al marketing turistico: segmentazione, target, marketing indifferenziato, differenziato e concentrato. Esporre quali sono i criteri più significativi di segmentazione che potrebbero essere applicati dal tour operator Beta travel.
3. Spiegare quali sono le attività che le imprese turistiche svolgono utilizzando gli strumenti di marketing digitale e descrivere quali sono gli strumenti di web marketing utilizzati dal tour operator Beta travel.
4. Ipotizzare che il tour operator Beta travel abbia intenzione di svolgere delle azioni rivolte a migliorare la customer satisfaction; spiegare il concetto di qualità e, utilizzando anche le conoscenze acquisite nel corso delle attività laboratoriali, descrivere le attività che l'impresa turistica potrebbe svolgere.

Dati mancanti opportunamente scelti.



## ARGOMENTI SVOLTI IN FORMA MULTIDISCIPLINARE

TITOLO	DISCIPLINE E ARGOMENTI
<b>Valorizzazione e promozione del territorio</b>	<p><b>Italiano:</b> Verga: “I Malavoglia”; Pirandello: “La giara”</p> <p><b>Storia:</b> Giolitti e la politica del “doppio volto”</p> <p><b>Accoglienza turistica:</b> Siti Unesco presenti in Sicilia</p> <p><b>Scienze degli alimenti:</b> la qualità d’origine e certificata</p> <p><b>Diritto e Tecniche Amministrative:</b> Il Marketing</p> <p><b>Inglese:</b> Natural resources; Historic, cultural and man-made resources.</p>
<b>Un mondo di turisti</b>	<p><b>Italiano:</b> Pirandello: “Il treno ha fischiato”</p> <p><b>Storia:</b> “Il turismo nella società di massa”</p> <p><b>Ed. Civica:</b> “La libertà di circolazione in Europa”</p> <p><b>Accoglienza turistica:</b> Tipologie di Turismo; Segmentazione e target della clientela</p> <p><b>Scienze e cultura degli alimenti:</b> Le certificazioni di prodotto (Dop, IGP, PAT); il manifesto dello Slow Food e i presidi nella provincia di Ragusa</p> <p><b>Diritto e Tecniche Amministrative:</b> L’evoluzione storica del turismo; Marketing Plan</p> <p><b>Inglese:</b> Exploring London: the world’s most cosmopolitan city; Exploring New York: the city of superlatives</p>
<b>L’eco-sostenibilità</b>	<p><b>Italiano:</b> Pascoli: “Il fanciullo che è in noi” Ungaretti: “Mattina”</p> <p><b>Storia:</b> “Le dighe sul fiume Tennessee”</p> <p><b>Accoglienza turistica:</b> Slow Tourism e itinerari sostenibili</p> <p><b>Scienze degli alimenti:</b> La doppia piramide alimentare; alimenti e certificazione biologica, alimenti a Km0 e G.A.S. (Gruppi di Acquisto Solidali)</p> <p><b>Diritto e Tecniche Amministrative:</b> il turismo sostenibile, responsabile e il turismo esperienziale</p> <p><b>Inglese:</b> Ecoturism; UNWTO Global code of Ethics for tourism.</p>
<b>Il lavoro</b>	<p><b>Italiano:</b> Pirandello: “La Patente”</p> <p><b>Storia:</b> “L’organizzazione scientifica del lavoro e la catena di montaggio”</p> <p><b>Accoglienza turistica:</b> Il rapporto di lavoro nel settore turistico-ricettivo. Lavoro e digital reputation</p> <p><b>Scienze degli alimenti:</b> le norme di sicurezza alimentare in una struttura ricettiva/ristorativa</p> <p><b>Diritto e Tecniche Amministrative:</b> contratti di lavoro e busta paga</p> <p><b>Inglese:</b> Curriculum; letter of application; job of interview</p>

**L'uomo e la guerra**

**Italiano:** Ungaretti: "San Martino del Carso"; Quasimodo: "Alle fronde dei salici"; Levi: "Se questo è un uomo"

**Storia:** "L'inferno delle trincee"; "I campi della morte"

**Ed. Civica:** La Costituzione Italiana, art. 11; L'Italia nella comunità internazionale

**Accoglienza turistica:** Fattori che influenzano la domanda e l'offerta turistica.

**Scienze degli alimenti:** Ancel Keis e la Razione K

**Diritto e Tecniche Amministrative:** la domanda turistica; il budget

**Inglese:** World War II

## PARTE QUARTA

### ATTIVITA' EXTRA-CURRICULARI

- Incontro su droga e criminalità organizzata
- Orientamento in uscita: incontro con il Dipartimento di Scienze Motorie e Dipartimento Di3A (Agricoltura, Alimentazione e Ambiente) dell'Università degli studi di Catania.
- Incontro con il SERT per la Giornata Mondiale dell'AIDS
- Orientamento in entrata
- Associazione UNITALSI, One Day a Time
- Cineforum
- Attività biblioteca
- Medform
- Incontro referente della Nissolino Corsi

### PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e Orientamento)

Il percorso per le Competenze Trasversali e l'Orientamento ha avuto un carattere triennale rappresentando una importante attività metodologica per assicurare agli studenti l'acquisizione di competenze spendibili nel mercato del lavoro, che si articola in periodi di formazione in aula e periodi di apprendimento mediante esperienze di lavoro. L'impresa/ente che ospita lo studente assume il ruolo di contesto di apprendimento complementare a quello dell'aula.

L'organizzazione del progetto è stata effettuata in diverse fasi:

- La prima è stata quella di presentare tale progetto al Dirigente scolastico e quindi al Consiglio di classe;
- La seconda è stata quella di coinvolgere gli stessi alunni, facendo loro conoscere il progetto del PCTO, il contenuto, i tempi di attuazione, gli obiettivi e le strategie;
- La terza è stata quella di predisporre insieme al personale della segreteria tutta la documentazione da compilare e prodotta.

Il percorso formativo si è svolto nel corso del triennio 2021/2022 2022/2023 e 2023/2024 sotto la guida di tutor scolastici che hanno individuato varie aziende per permettere agli allievi di confrontarsi in situazioni reali:

L'attuazione del progetto

- Attività di check-in, live-in e check-out presso le seguenti strutture ricettive: villaggio turistico Freedom of Holiday (Kastalia); villaggio turistico Olivara di Tropea,

- Servizi di accoglienza alle manifestazioni Fiera Campionaria Nazionale di Vittoria (Rg),
- Servizio di Accoglienza presso il CoRFiLaC in occasione della manifestazione “Aspettando Chees Art”
- Servizio di Front Office presso il nostro Istituto in occasione di eventi con la presenza di esterni
- Servizi di Front Office presso agenzie viaggio del territorio (Arianna Travel).
- Partecipazione a progetti interni sulle eccellenze del territorio con la presenza dei consorzi di tutela
- Partecipazione al progetto No Moore Met con la collaborazione dell’associazione “Terra Matta”
- Incontri con la Pro Loco sulla valorizzazione e promozione del territorio di Vittoria;
- Visite guidate sul territorio, Ragusa Ibla e Castello di Donna Fugata
- Partecipazione all’Orientamento in entrata e agli Open Day dell’IISS “G. Marconi”
- Corso sulla sicurezza alimentare e sulla sicurezza sul lavoro
- Partecipazione al salone dell’Università di Catania;
- Incontri con specialisti del mondo del lavoro

## EDUCAZIONE CIVICA

### “IL LAVORO COME MEZZO DI CRESCITA SOCIALE E SPIRITUALE”

#### **Finalità**

Il C.d.C. ha previsto un U.D.A. trasversale da svolgere per tutto l’anno scolastico sul lavoro, avente il fine di diffondere tra i discenti il culto del lavoro come dimensione che aiuta la realizzazione dell’uomo e la crescita sociale e spirituale. Nella Costituzione Italiana, infatti, il termine più ricorrente dopo “legge” è “lavoro” o “lavoratori”. Il significato di lavoro, non è riconducibile solo all’occupazione e alla retribuzione, ma rimanda al significato della dignità della persona e della sua concreta realizzazione come realizzazione di libertà, di crescita personale e comunitaria, di inclusione e di coesione sociale.

Il mondo del lavoro è l’ambito privilegiato da cui partire per un progetto di promozione dell’uomo e di ogni realtà che lo riguarda, a cominciare dalla famiglia.

Infatti il lavoro è:

- STRUMENTO E CONDIZIONE DI LIBERTÀ SOCIALE, POLITICA, PERSONALE, CULTURALE E SPIRITUALE

L’uomo, che è il protagonista della storia, potrà essere il protagonista della propria esistenza fondata sul lavoro come impegno costruttivo del bene comune e come strumento insostituibile per soddisfare le esigenze primarie. Il lavoro è per l’uomo il mezzo per essere libero, il mezzo, come scrive Adriano Olivetti, per “volgere l’animo verso una meta più alta, non un fine individuale o un profitto personale, ma un contributo alla vita di tutti sul cammino della civiltà”.

- STRUMENTO DI REALIZZAZIONE UMANA

Il lavoro nelle sue varie forme è da considerare come un valore essenziale per la piena realizzazione della persona umana, ma anche come modalità attraverso cui l'uomo esercita il "dominio" sulla Terra e partecipa alla costruzione del bene comune, nella storia.

- MEZZO DI PROMOZIONE E DI PROGRESSO SOCIALE

Il lavoro deve essere orientato al vero progresso sociale, capace di coniugare sviluppo, autorealizzazione, produzione della ricchezza insieme a solidarietà e giustizia. Il lavoro è un bene prezioso, un bene di tutti, un bene per tutti. È necessario, specie nell'attuale contesto storico-sociale, che al lavoro venga restituita la sua dignità ed il suo compito generativo di bene-essere e di legalità. Il lavoro in quest'ottica è quella risorsa indispensabile da cui saper trarre sempre il meglio, nella ricerca di benessere per tutti ed avendo come obiettivo il vero progresso umano e sociale. I diplomati delle scuole secondarie spesso vivono una fase di disoccupazione, ponendosi spesso non solo la domanda sulla ricerca del lavoro, ma anche se scegliere un lavoro autonomo o subordinato.

Il progetto fa riferimento ai contenuti del Diritto al Lavoro, non ridotti a semplice studio delle fonti normative, ma come azione che promuove cambiamenti negli atteggiamenti e nei comportamenti sia a livello individuale che collettivo. Concetti e conoscenze, non sono nozioni fine a se stessi e la scelta dei metodi e degli strumenti vuole promuovere processi intenzionali di cambiamento attraverso l'azione, rendendo i discenti consapevoli delle loro scelte. La suddetta UdA è una UdA "strategica" poiché nasce dall'esigenza di accrescere la consapevolezza negli stessi del percorso formativo intrapreso con la scelta del settore lavorativo alla luce, anche, delle esperienze pregresse vissute. Questo percorso strutturato per tappe può essere visto come un cammino di "iniziazione professionale" dello studente che deve essere messo in grado di raggiungere dei traguardi conoscitivi necessari per entrare nel mondo del lavoro, dal: - comprendere i documenti amministrativi necessari all'ingresso nel mondo del lavoro autonomo (es. apertura Partita IVA) e le misure agevolative esistenti per le nuove attività; - leggere comprendere e interpretare annunci di lavoro, candidarsi per le offerte d'impiego su Internet, sui giornali e sulle riviste specializzate, effettuare un bilancio delle competenze da presentare quale aspirante lavoratore subordinato, sulla base di modelli di presentazione di sé (es. curriculum vitae - Europass).

### **Obiettivi**

- Essere consapevoli del valore e delle regole della vita democratica anche attraverso l'approfondimento degli elementi fondamentali del diritto che la regolano, con particolare riferimento al diritto del lavoro
- Individuare nella formazione professionale qualificata il fondamento del saper fare impresa
- Sviluppare capacità di autoanalisi per la conoscenza delle proprie capacità organizzative da spendere nel mondo del lavoro
- Introduzione, orientamento alla comprensione e alla produzione del Curriculum Vitae secondo il modello europeo
- Conoscenze essenziali per l'accesso al lavoro e alle professioni
- Riconoscere le caratteristiche principali del mercato del lavoro e le opportunità lavorative offerte dal territorio e dalla rete

- Sapere adottare comportamenti corretti e sicuri nei luoghi di lavoro

### **Modalità e tempi**

Il percorso, sviluppato nell'arco di almeno n. 33 ore complessive, è stato avviato nel I quadrimestre e completato nel II Quadrimestre. Sono state previste due settimane (una alla fine del I quadrimestre ed una alla fine del II), nelle quali presentare risultati intermedi e finali e gli eventi collegati ai percorsi.

### **Enti, aziende, associazioni coinvolte**

- Associazione "One day at time"
- CNA - Vittoria
- Confesercenti – Vittoria
- Centro per l'Impiego - Vittoria

### **Valutazione e Verifiche**

Per valutare gli esiti formativi attesi, i docenti hanno rilevato con strumenti collegialmente stabiliti l'interesse suscitato negli allievi; le capacità di attenzione dimostrate; l'autonomia nel promuovere iniziative; la maturazione registrata in rapporto alle situazioni di compito fondamentali, quali la dignità della persona, l'identità e l'appartenenza, l'alterità, la relazione e la partecipazione.

Inoltre a conclusione del primo quadrimestre hanno effettuato come prova di realtà un'attività di Service Learning in collaborazione con l'Associazione "One day at time" con la realizzazione di una brochure finalizzata alla promozione dell'iniziativa natalizia "Con il cuore e con le mani", ovvero raccolta di pacchi dono da destinare ai reparti di pediatria oncologica degli ospedali siciliani. Per il II quadrimestre, la valutazione finale dell'attività è stata la realizzazione della lettera di accompagnamento e del C.V., e la simulazione di un colloquio di lavoro.

## PARTE QUINTA

### RELAZIONI E PROGRAMMAZIONE CURRICULARE

#### RELAZIONE DIDATTICA FINALE

#### Consuntivo delle attività disciplinari svolte e dei risultati del processo di insegnamento apprendimento

A.S. 2023/2024 Classe V C Accoglienza turistica

**Disciplina: Italiano    Docente: Prof.ssa Sonia Segreto**

#### 1. Analisi della classe

La classe, formata da sedici alunni (sei maschi e dieci femmine), ha dimostrato sin dall'inizio dell'anno complessivamente un discreto livello di interesse e partecipazione nei confronti della disciplina, anche se impegno e assiduità non sono stati costanti da parte di tutti gli allievi. Nella classe è presente un alunno con BES, per il quale il C.d.C. ha redatto un PDP con opportune strategie e strumenti didattici da adottare per il perseguimento del successo formativo del ragazzo. Nel complesso, si è sempre lavorato in un clima sereno e collaborativo e quasi tutti gli alunni hanno raggiunto un buon livello di maturità e di crescita personale.

La situazione di partenza è stata accertata attraverso prove di ingresso informali, volte a valutare sia il possesso dei prerequisiti sia gli interessi, le inclinazioni e le preferenze degli alunni e, dalle prove effettuate, è emerso che questi possedevano, in gran parte, un discreto livello di conoscenze, competenze e abilità; una esigua minoranza invece, manifestava incertezze nell'espressione orale, scritta e nella correttezza linguistica; si è tentato di colmare tali lacune attraverso un approccio individualizzato, focalizzato sulla lettura, l'esposizione orale e la produzione scritta.

Alla fine dell'anno, per quanto riguarda i risultati raggiunti, è possibile affermare che un esiguo numero di allievi si distingue per i buoni risultati in termini di competenze e conoscenze raggiunte; un gruppo più nutrito ha maturato un discreto livello globale; pochi alunni continuano a presentare alcune lacune soprattutto nella produzione scritta, alle quali sopperiscono però con impegno e applicazione.

#### 2. Obiettivi di apprendimento raggiunti

##### 2.1 Conoscenze:

- Ortografia e morfosintassi
- Testo argomentativo, parafrasi, espansione di un testo
- Articolo di giornale

- Registri e stili espositivi
- Caratteristiche dei linguaggi specialistici e del lessico tecnico-scientifico
- Il “vero” nel romanzo della seconda metà dell’Ottocento: Il Positivismo, la poetica naturalista, la poetica verista.
- Il Decadentismo; il Simbolismo,
- L’Ermetismo
- Il romanzo realista; il romanzo psicologico
- Il Novecento
- Testi e autori significativi dei periodi trattati
- Analisi del testo poetico e narrativo
- I temi della contemporaneità
- Confronti fra autori locali, nazionali e internazionali nelle varie epoche trattate
- Il Neorealismo. La società postindustriale
- Principali espressioni artistiche dei periodi trattati
- Il *Curriculum vitae*
- Lettera di presentazione
- Comunicazione aziendale
- Tecniche di ricerche in rete

## 2.2 Abilità:

- Usare registri linguistici e stilistici adeguati
- Scrivere varie tipologie di testi adeguando i registri stilistici e linguistici.
- Esporre ed argomentare in modo adeguato, i concetti relativi alle problematiche affrontate
- Consultare dizionari e altre fonti informative come risorse per l’approfondimento e la produzione linguistica
- Identificare momenti e fasi evolutive della lingua italiana con particolare riferimento al Novecento
- Orientarsi nel contesto storico-culturale dell’Ottocento e del Novecento anche in una prospettiva internazionale
- Assimilare i caratteri delle poetiche letterarie del Novecento
- Saper ricostruire l’evoluzione nel tempo dei generi in prosa e in poesia.
- Saper contestualizzare le opere.
- Saper cogliere la novità e centralità di alcuni autori nel panorama letterario del loro tempo.
- Sapere individuare persone, luoghi, e istituzioni delle tradizioni culturali e letterarie del passato rapportandole al presente
- Saper comparare le forme della poesia e della prosa nel panorama nazionale ed internazionale.
- Contestualizzare l’evoluzione della letteratura italiana in rapporto ai principali processi sociali, culturali, politici e scientifici di riferimento.
- Saper redigere varie tipologie testuali.



- Scrivere una e-mail di lavoro.
- Cercare informazioni nel web.
- Saper utilizzare *social network* e *new media* come fenomeno comunicativo
- Saper leggere un'opera d'arte in rapporto al contesto culturale e alle poetiche figurative.
- Sapere orientarsi nello sviluppo storico letterario ed artistico nelle linee essenziali.
- Saper utilizzare gli strumenti di comprensione e contestualizzazione attraverso la lettura e l'interpretazione dei testi

### 2.3 Competenze:

- Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana.
- Riconoscere le linee essenziali della storia delle idee, della cultura, della letteratura delle arti e orientarsi agevolmente fra testi e autori fondamentali.
- Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali e internazionali.
- Sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso di responsabilità nell'esercizio del proprio ruolo professionale.
- Acquisire le linee di sviluppo del patrimonio artistico –letterario italiano e straniero, nonché utilizzare gli strumenti per comprendere e contestualizzare, attraverso la lettura e l'interpretazione dei testi, le opere più significative.

### 3. Contenuti disciplinari

L'iter didattico ha seguito uno svolgimento modulare in modo da consentire agli alunni di esaminare e di percorrere l'universo letterario italiano ed europeo, della seconda metà dell'Ottocento e del Novecento, secondo prospettive non condizionate da rigidi schemi cronologici. Per quanto riguarda la programmazione iniziale, questa ha subito un rallentamento e un necessario ridimensionamento, a causa di motivazioni contingenti.

#### **Contenuti disciplinari:**

##### **Modulo 1: La letteratura dell'Ottocento**

###### **Dal Positivismo al Naturalismo**

Flaubert, da *Madame Bovary*: “Il ballo alla Vaubyssard”

Zola, da *Germinale*: “La miniera”

**Il Verismo:** caratteristiche della poetica

**Giovanni Verga:** La vita, le opere, la poetica e lo stile

Da *Storia di una capinera*:

“C'era un profumo di Satana in me”

Da *Nedda*:

“Nedda e Janu”

Da *Vita dei campi*:

“Lettera prefazione a L’ amante di Gramigna”

“La lupa”

da *I Malavoglia* :

“La famiglia Toscano”

“Le novità del progresso viste da Aci Trezza”

“L’addio alla casa del nespolo”

dal *Mastro- don Gesualdo*:

“La morte di Gesualdo”

## **Modulo 2: Il Decadentismo in prosa e in poesia**

### **Il Decadentismo: dal Simbolismo all’Estetismo**

Charles Baudelaire, da *I fiori del male*:

“Corrispondenze”

“L’albatro”

**Oscar Wilde:** vita, poetica, opere

Da *Il ritratto di Dorian Gray* : “ La rivelazione della bellezza”

**Gabriele D’Annunzio:** cenni sulla vita e l’opera

Da *Il piacere*: “Il conte Andrea Sperelli”

**Il progetto delle avanguardie:** Il Manifesto del Futurismo

**Giovanni Pascoli:** La vita, le opere, la poetica e lo stile

Da *Il fanciullino*: “Il fanciullo che è in noi”

Da *Myricae*:

“Novembre”

“Lavandare”

“Il lampo”

“Il tuono”

“Temporale”

“X agosto”

## **Modulo 3: Il grande romanzo italiano ed europeo**

**Luigi Pirandello** : La vita, le opere, la poetica e lo stile

Da *Novelle per un anno*:

“Il treno ha fischiato”

“La giara”

“La patente”

Da *Il fu Mattia Pascal*: “Io mi chiamo Mattia Pascal”

Da *Uno, nessuno, centomila*: “Il naso di Moscarda”

#### **Modulo 4: Le nuove frontiere della poesia del Novecento**

**L’Ermetismo:** caratteristiche del movimento

**Salvatore Quasimodo:** vita, opere, poetica e stile

Da *Erato e Apollion*: “Ed è subito sera”

Da *Giorno dopo giorno*: “Alle fronde dei salici”

**Giuseppe Ungaretti:** La vita, le opere, la poetica e lo stile.

Da *L’Allegria*:

“San Martino del Carso”

“Veglia”

“Fratelli”

“Sono una creatura”

“Soldati”

“Mattina”

#### **Modulo 5: Il Neorealismo**

Caratteri generali del movimento

La stagione dell’impegno.

Narrativa di guerra e di resistenza.

**Primo Levi:** La Vita, le opere e la poetica.

Passi scelti da *Se questo è un uomo*

#### **Modulo 6: Educazione linguistica e Linguaggi professionali**

Testo argomentativo, comprensione e analisi del testo, parafrasi, lettera di presentazione, brochure.

##### **3.1 Attività di recupero**

Per quanto riguarda la disciplina, si è proceduto con attività di recupero in itinere calibrate sulle effettive carenze individuali. Si sono svolte inoltre alcune ore di esercitazione per il potenziamento delle competenze di base di Italiano in vista dello svolgimento delle Prove invalsi.

##### **3.2 Percorsi di educazione civica**

Il lavoro e il Terzo settore:

Realizzazione di una locandina e di una lettera in relazione all’Uda di Ed. Civica, per la promozione dell’attività con l’Associazione *One day at time*: “Con il cuore, con le mani”, in occasione del Natale;

Incontro con l’Associazione *One day at time*;

La condizione femminile:

Visione del film *Suffragette*, con relativa discussione guidata sulle condizioni lavorative delle donne tra Ottocento e Novecento;

La violenza contro le donne.

La guerra:

Visione del film *Niente di nuovo sul fronte occidentale*

#### **4. Metodologie didattiche utilizzate**

La metodologia didattica ha avuto come punto di partenza la lezione frontale che ha permesso la presentazione dei vari moduli. Ma non sono mancate le lezioni aperte e dialogate, il lavoro individualizzato, quello di gruppo, lo studio assistito, il brain storming, per un attivo e consapevole coinvolgimento degli alunni. All'educazione letteraria si sono dedicate apposite lezioni finalizzate al potenziamento della metodologia di analisi e comprensione delle strutture dei testi narrativi e poetici soprattutto del Novecento. Si è inoltre utilizzata la lettura ad alta voce condivisa come metodologia didattica innovativa, volta a favorire il raggiungimento, da parte degli alunni, delle competenze linguistiche e delle Life Skills.

#### **5. Materiali didattici e strumenti di lavoro utilizzati**

**LIBRO DI TESTO:** P. Di Sacco, *La scoperta della letteratura. Dal secondo Ottocento a oggi*. Edizioni scolastiche Bruno Mondadori. Pearson.

Oltre al libro di testo, sono stati utilizzati filmati, documentari, fotocopie, schede di lavoro e mappe concettuali, collegamenti ad internet (Classroom, ecc.) e albi illustrati.

#### **6. Verifiche e valutazione**

La verifica, momento indispensabile per accertare il raggiungimento degli obiettivi prefissati, è servita come controllo dell'attività didattica e, quando necessario, ha costituito l'input per l'adozione di una idonea strategia di recupero. La valutazione, pertanto, è stata principalmente formativa: essa ha comportato opportune scelte di metodi, strumenti e tempi e ha coinvolto gli allievi rendendo loro chiari gli obiettivi da perseguire, i livelli minimi da raggiungere ed i criteri per la verifica dei risultati richiesti. A tal fine, si è fatto uso di una pluralità di forme di verifica: interrogazione orale, test e questionari, tema tradizionale, simulazioni della prima prova degli Esami di Stato.

Vittoria, 04/05/2024

La Docente  
Prof.ssa Sonia Segreto

**RELAZIONE DIDATTICA FINALE**  
**Consuntivo delle attività disciplinari svolte**  
**e dei risultati del processo di insegnamento apprendimento**

**A.S. 2023/2024**

**Classe V C Accoglienza Turistica**

**Disciplina: Storia**

**Docente: Prof.ssa Sonia Segreto**

### **1. Analisi della classe**

La classe ha raggiunto un livello complessivo discreto per quanto riguarda le competenze, le abilità e le conoscenze acquisite: un gruppo di alunni si è distinto per interesse, partecipazione e capacità di approfondimento individuale degli argomenti trattati; un altro si è applicato in maniera accettabile; un ultimo non ha sempre partecipato attivamente al dialogo educativo dimostrando a tratti un atteggiamento passivo e scarso interesse per la disciplina. Si è tentato, pertanto, di ovviare a tali criticità attraverso un approccio ai contenuti basato sul continuo confronto tra passato e presente, in modo da rendere gli argomenti più vicini al vissuto degli alunni.

### **2. Obiettivi di apprendimento raggiunti**

#### **2.1 Conoscenze:**

-Principali persistenze e processi di trasformazione tra la fine del XIX secolo e il secolo XXI in Italia, in Europa e nel mondo

-Aspetti caratterizzanti la storia del Novecento ed il mondo attuale quali in particolare: Industrializzazione e società post-industriale; limiti dello sviluppo, violazione e conquiste dei diritti fondamentali; nuovi soggetti e movimenti; Stato sociale e sua crisi, globalizzazione

-Modelli culturali a confronto: conflitti, scambi e dialogo interculturale

-Innovazioni scientifiche e tecnologiche e relativo impatto sui settori produttivi, sui servizi e sulle condizioni socio-economiche

-Problematiche economiche, sociali ed etiche connesse con l'evoluzione dei settori produttivi e dei servizi quali in particolare: sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, tutela e valorizzazione dell'ambiente e del territorio, internazionalizzazione dei mercati, *new economy* e nuove opportunità di lavoro, evoluzione della struttura demografica e dell'organizzazione giuridica ed economica del mondo del lavoro

- Radici storiche della Costituzione Italiana e dibattito sulla Costituzione Europea

- Carte internazionali dei diritti principali
- Istituzioni nazionali ed internazionali
- Territorio come fonte storica: tessuto sociale e produttivo, in relazione al fabbisogno formativo e professionale
- Utilizzo di fonti di diverso tipo, carte, mappe, grafici, siti web.

## 2.2 Abilità:

- Individuare i processi di trasformazione e gli elementi di persistenza e di discontinuità
- Riconoscere lo sviluppo storico dei sistemi economici e politici collegandoli ai contesti internazionali
- Cogliere l'interdipendenza tra l'evoluzione storica generale e le evoluzioni scientifiche e tecnologiche
- Cogliere la significatività per il presente dei processi storici analizzati
- Cogliere l'interdipendenza fra le dinamiche economico-tecnologiche e il contesto politico-istituzionale
- Confrontare modelli culturali
- Analizzare l'evoluzione e le radici storiche delle istituzioni democratiche e individuarne il ruolo, con particolare riguardo alla Costituzione repubblicana e all'unità europea.
- Periodizzare, cogliere nessi e relazioni, localizzare, cogliere persistenze e mutamenti
- Utilizzare il lessico specifico delle scienze storico-sociali e gli strumenti della ricerca storica.
- Analizzare diverse interpretazioni storiografiche.

## 2.3 Competenze:

1 Riconoscere le dimensioni del tempo e dello spazio attraverso l'osservazione di eventi storici e di aree geografiche.

1.2 Collocare i più rilevanti eventi storici della storia antica ed alto medievale affrontati secondo le coordinate spazio-tempo.

1.3 Identificare gli elementi maggiormente significativi per confrontare aree e periodi diversi.

1.4 Comprendere il cambiamento in relazione agli usi, alle abitudini, al vivere quotidiano con la propria esperienza personale.

1.5 Leggere – anche in modalità multimediale - le differenti fonti letterarie, iconografiche, documentarie, cartografiche, ricavandone informazioni su eventi storici di diverse epoche e differenti aree geografiche.

1.6 Individuare i principali mezzi e strumenti che hanno caratterizzato l'innovazione tecnico-scientifica nel corso della storia

2.1 Comprendere le caratteristiche fondamentali dei principi e delle regole della Costituzione

italiana.

2.2 Individuare le caratteristiche essenziali della norma giuridica e comprenderle a partire dalle proprie esperienze e dal contesto scolastico.

2.3 Identificare i diversi modelli istituzionali e di organizzazione sociale e le principali relazioni tra persona-famiglia- società-Stato.

2.4 Riconoscere le funzioni di base dello stato, delle Regioni e degli Enti Locali ed essere in grado di rivolgersi, per le proprie necessità, ai principali servizi da essi erogati.

2.5 Identificare il ruolo delle istituzioni europee e dei principali organismi di cooperazione internazionale e riconoscere le opportunità offerte alla persona, alla scuola e agli ambiti territoriali di appartenenza.

2.6 Adottare nella vita quotidiana comportamenti responsabili per la tutela e il rispetto dell'ambiente e delle risorse naturali.

### **3. Contenuti disciplinari e tempi di realizzazione**

La programmazione di Storia ha avuto un impianto modulare basato sull'ordine cronologico dello svolgersi degli eventi. Si è reso necessario, però, affrontare argomenti relativi al programma dell'anno precedente (Seconda rivoluzione industriale e Società di massa), perché propedeutici ai contenuti del quinto anno, inoltre le difficoltà legate ad alcune specificità del gruppo classe hanno imposto un ritmo più moderato allo svolgimento della programmazione, pertanto si è reso necessario sacrificare alcuni argomenti, operando una scelta qualitativa piuttosto che quantitativa.

#### **Contenuti disciplinari:**

##### **Modulo 0: La civiltà di massa**

1. La seconda rivoluzione industriale
2. La società di massa e la Belle époque

##### **Modulo 1: Conflitti e rivoluzioni nel primo Novecento**

1. Gli scenari economici e politici all'inizio del Novecento
  - Sviluppo industriale e società di massa
  - Le potenze europee tra Otto e Novecento
  - L'età giolittiana in Italia
  - Visione del film "Suffragette".
2. La Prima guerra mondiale
  - L'Europa verso la catastrofe
  - Le cause di lungo periodo della guerra
  - Una lunga guerra di trincea
  - L'Italia dalla neutralità all'intervento
  - La svolta del 1917 e la fine della guerra

- L'eredità della guerra
- I trattati di pace e la situazione politica nel dopoguerra
- Documenti: L'inferno delle trincee
- Visione del film "Niente di nuovo sul fronte occidentale"

### 3. Dalla rivoluzione russa alla dittatura di Stalin

- La Russia prima della guerra (cenni)
- Dalla guerra alla rivoluzione 8 cenni)
- I bolscevichi al potere e la guerra civile (cenni)
- L'unione delle repubbliche socialiste sovietiche (cenni)
- La dittatura di Stalin e l'industrializzazione dell'URSS
- Documento: La fotografia al servizio della propaganda
- Approfondimento: I gulag ieri e oggi

## **Modulo 2: La crisi della civiltà europea**

### 1. Il regime fascista

- La crisi del dopoguerra e il "biennio rosso"
- Il fascismo al potere
- Le leggi fasciste e l'inizio della dittatura
- Un regime totalitario
- La politica economica ed estera

### 2. La crisi del 1929 e il New Deal

- Sviluppo e benessere degli Stati Uniti negli anni venti
- La crisi economica del '29
- La risposta alla crisi: il New Deal
- Approfondimento: Le dighe sul fiume Tennessee. Impatto ambientale e sviluppo economico

### 3. Il regime nazista (Sintesi)

### 4. La Seconda guerra mondiale

- Le premesse della guerra
- La guerra dall'Europa all'Oriente
- La guerra si estende a tutto il mondo
- L'Europa dominata da Hitler e la Shoah
- La sconfitta del nazifascismo e la fine della guerra
- 1943: l'Italia divisa
- La Resistenza e la liberazione.
- Documento: I campi della morte

## **3.1 Attività di recupero**

Le attività di recupero si sono svolte in itinere, relativamente alle esigenze individuali dei singoli alunni.

## **3.2 Percorsi di educazione civica**

- Analisi e commento dei "Principi fondamentali" (artt. 1-12) della Costituzione Italiana;
- Agenda 2030 (nelle linee generali);



- La Giornata della memoria: Primo Levi e il negazionismo;
- L'Unione Europea;
- L'ONU;
- Incontro con associazioni di volontariato;
- Giornata della disabilità: visione del film "Quasi amici".

#### **4. Metodologie didattiche utilizzate**

La metodologia didattica si è basata principalmente sulla lezione frontale, ma sono state utilizzate anche lezioni aperte e dialogate, visione di documentari e film.

#### **4.1 Materiali didattici e strumenti di lavoro utilizzati**

LIBRO DI TESTO: G. De Vecchi, G. Giovannetti, La nostra avventura. Il Novecento e la globalizzazione. Edizioni Scolastiche Bruno Mondadori

Oltre al libro di testo, si sono utilizzate fotocopie, ma anche collegamenti a internet, mappe concettuali, materiale iconografico, condivisione di materiale su Classroom e film per stimolare un approccio globale e più vicino alle esperienze e alle preferenze degli alunni.

#### **6. Verifiche e valutazione**

La valutazione è stata principalmente formativa: essa ha comportato opportune scelte di metodi, strumenti e tempi e ha coinvolto gli allievi rendendo loro chiari gli obiettivi da perseguire, i livelli minimi da raggiungere ed i criteri per la verifica dei risultati richiesti. A tal fine, si è fatto uso di una pluralità di forme di verifica: interrogazione orale, test e questionari, comprensione di documenti e di materiale iconografico.

Vittoria, 04/05/2024

La Docente  
Prof.ssa Sonia Segreto

**RELAZIONE DIDATTICA FINALE**  
**Consuntivo delle attività disciplinari svolte**  
**e dei risultati del processo di insegnamento apprendimento**

**A.S. 2023/2024**

**Classe V C Accoglienza Turistica**

**Disciplina: Dir. e Tecniche Amm. della Strutt. Ricettiva    Docente: Prof. Francesco Alescio**

**1.        Analisi della classe**

La classe, formata da sedici alunni (sei maschi e dieci femmine), ha dimostrato sin dall'inizio dell'anno complessivamente un discreto livello di interesse e partecipazione nei confronti della disciplina, anche se impegno e assiduità non sono stati costanti da parte di tutti gli allievi. Nella classe è presente un alunno con BES, per il quale il C.d.C. ha redatto un PDP con opportune strategie e strumenti didattici da adottare per il perseguimento del successo formativo del ragazzo. Nel complesso, si è sempre lavorato in un clima sereno e collaborativo e quasi tutti gli alunni hanno raggiunto un buon livello di maturità e di crescita personale.

Relativamente al comportamento, gli allievi hanno mantenuto un atteggiamento sempre corretto e rispettoso nei confronti dell'insegnante e delle regole scolastiche.

Dal punto di vista didattico i risultati raggiunti, sono mediamente discreti, solo in pochi hanno ottenuto buoni risultati grazie ad un'attitudine personale allo studio e a un livello di partenza spesso più che soddisfacente. Nel dettaglio la classe può essere suddivisa in gruppi di livello; un primo gruppo che ha mostrato un interesse più marcato e mantenuto un impegno più rigoroso e continuo, che ha ottenuto buoni risultati. Un secondo il quale si assesta sui livelli della sufficienza piena o della sola sufficienza avendo manifestato un interesse discreto, ma discontinuo e non sostenuto da un adeguato impegno nello studio personale. Un terzo gruppo, il cui rendimento si è mantenuto durante l'anno, sulla sufficienza scarsa, risultati che sono attribuibili sia allo scarso impegno, sia alla poca attitudine ed attenzione nei confronti della materia.

**2. Obiettivi di apprendimento raggiunti**

**2.1 Conoscenze:**

- Il bilancio d'esercizio e l'interpretazione del bilancio;
- Gestione economica dell'impresa turistico-ristorativa;
- Metodo di calcolo dei costi;
- Prezzo di vendita nelle imprese turistico-ricettive;
- Mercato del lavoro, reclutamento del personale, contratti di lavoro subordinato, retribuzione e il foglio paga dei lavoratori dipendenti;

- Caratteristiche e dinamiche del mercato turistico nazionale e internazionale;
- Tecniche di marketing strategico e operativo applicate al settore turistico, tecniche di web marketing;
- Analisi dell'ambiente, strategia dell'impresa e scelte strategiche; pianificazione e programmazione aziendale, vantaggio competitivo, marketing Plan, budget e controllo budgetario, business Plan.

## 2.2 Abilità:

- Interpretare i dati contabili e amministrativi dell'impresa turistico-ricettiva;
- Interpretare i dati del bilancio d'esercizio;
- Classificare i costi delle imprese turistico-ricettive;
- Calcolare i costi delle imprese turistico-ricettive;
- Determinare il prezzo di vendita dei prodotti e dei servizi delle imprese turistico ricettive;
- Riconoscere gli elementi della retribuzione e compilare il foglio paga;
- Indicare i principali contratti di lavoro del settore turistico;
- Identificare le caratteristiche del mercato turistico;
- Analizzare il mercato turistico e interpretarne le dinamiche;
- Individuare le risorse per promuovere e potenziare il turismo integrato;
- Utilizzare le tecniche di marketing;
- Analizzare il mercato turistico e interpretarne le dinamiche;
- Individuare le risorse per promuovere il turismo integrato;
- Interpretare i dati contabili e amministrativi dell'impresa turistico- ricettiva;
- Redigere la contabilità di settore;
- Individuare fasi e procedure per redigere il business Plan.

## 2.3 Competenze:

- Individuare le strategie appropriate per la soluzione dei problemi;
- Sovrintendere all'organizzazione dei vari servizi applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico alberghiere;
- Collaborare in contesti noti alla predisposizione di prodotti, servizi e menu all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera, adeguando il proprio operato al processo decisionale e attuativo;
- Applicare tecniche di Hospitality management all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera di riferimento adottando le modalità più adeguate di comunicazione in relazione ai principi di efficienza aziendale;
- Reclutamento del personale e colloquio di lavoro;
- Redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali di gruppo relative a

situazioni professionali;

- Adeguare la produzione e la vendita di servizi di accoglienza e di ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela;
- Utilizzare le nuove tecnologie nell'ambito della produzione, dell'erogazione, della gestione del servizio, della comunicazione, della vendita e del marketing di settore; Interpretare la richiesta e lo sviluppo dei mercati;
- Individuare le strategie appropriate per la soluzione dei problemi;
- Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela;
- Individuare le strategie appropriate per la soluzione dei problemi;
- Redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali.

### 3. Contenuti disciplinari

Il programma svolto è stato il seguente:

#### **MODULO 0**

**La contabilità e il bilancio delle imprese turistico-ristorative (Ripasso programma di 4° anno)**

- Il bilancio d'esercizio
- L'analisi e Riclassificazione del bilancio

#### **MODULO 1**

**L'analisi dei costi delle imprese turistico-ristorative (Completamento programma di 4° anno)**

- La classificazione dei costi
- I metodi di calcolo dei costi
- Il diagramma di redditività
- Il food and beverage cost (cenni)
- La fissazione del prezzo di vendita

#### **MODULO 2**

**I contratti di lavoro e le norme sulla sicurezza del lavoro (Completamento programma di 4° anno)**

- Il mercato del lavoro
- Il contratto di lavoro
- La retribuzione dei lavoratori dipendenti
- Il foglio paga dei lavoratori dipendenti

#### **MODULO A**

**Il mercato turistico**

- Il mercato turistico internazionale
- Gli organismi e le fonti normative internazionali
- Il mercato turistico nazionale
- Gli organismi e le fonti normative interne
- Le nuove tendenze del turismo

## **MODULO B**

### **Il Marketing**

- Aspetti generali del marketing
- Il marketing strategico
- Il marketing operativo
- Il web marketing
- Il marketing plan

## **MODULO C**

### **Pianificazione, programmazione e controllo di gestione**

- La pianificazione e la programmazione
- Il budget
- Il business plan

#### 3.1 Attività di recupero

L'attività di recupero è stata svolta in itinere durante il regolare svolgimento delle lezioni.

#### 3.2 Percorsi di educazione civica

Il tema di Educazione Civica proposto per la classe V C, in qualità di referente per l'educazione civica, ha avuto come titolo "Il lavoro come mezzo di crescita sociale e spirituale". Il percorso aveva lo scopo principale di diffondere tra i discenti il culto del lavoro come dimensione che aiuta la realizzazione dell'uomo e la crescita sociale e spirituale. Oltre a questa finalità principale, il percorso è stato inteso come complementare a quella parte del programma incentrata sul lavoro, andando ad approfondire alcune tematiche inerenti anche il lavoro autonomo.

I temi trattati sono stati i seguenti:

- L'impresa sociale: definizione, caratteristiche, tipi di attività;
- Il lavoro nella Costituzione;
- Il lavoro autonomo: adempimenti e i finanziamenti agevolati;
- Il lavoro subordinato: regole per la costruzione del Curriculum Vitae europeo e della lettera di accompagnamento

#### 4. Metodologie didattiche utilizzate

L'attività didattica è stata organizzata in unità di lavoro tarate in base alle esigenze didattiche e alle risposte della classe. È stato scelto un approccio comunicativo cercando di far acquisire un linguaggio tecnico specifico. Le metodologie adottate sono state prevalentemente lezioni frontali accompagnate da discussioni guidate, esercitazioni pratiche guidate, lavoro personale, attività di ripasso ed approfondimento.

#### 5. Materiali didattici e strumenti di lavoro utilizzati Libro di testo adottato:

GESTIRE LE IMPRESE RICETTIVE up 3 – STEFANO RASCIONI E FABIO

FERRIELLO – TRAMONTANA.

#### 6. Verifiche e valutazione

Per Diritto e Tecniche Amministrative sono previste valutazioni sia scritte che orali, programmando tre valutazioni scritte e più verifiche orali per ogni quadrimestre. Oggetto di verifica sono stati gli obiettivi operativi fissati in termini di sapere e di saper fare all'interno delle singole unità didattiche. Nella valutazione complessiva si è tenuto conto delle capacità tecniche linguistiche, dell'impegno, della costanza, della partecipazione a tutte le attività didattiche, del linguaggio tecnico acquisito, delle capacità e dei ritmi di apprendimento che ogni singolo discente possiede, del progresso e del livello della classe.

Vittoria, 04 maggio 2023

Il Docente  
Prof Francesco Alescio

**RELAZIONE DIDATTICA FINALE**  
**Consuntivo delle attività disciplinari svolte**  
**e dei risultati del processo di insegnamento apprendimento**

**A.S. 2023/2024 Classe V C Accoglienza Turistica**

**Disciplina: Scienze degli Alimenti      Docente: Prof. Puleo Edoardo Filippo**

### 1. Analisi della classe

La classe è formata da 16 alunni, 6 maschi e 10 femmine. Il rapporto tra loro è più che positivo, gli alunni sono abbastanza coesi nelle scelte e rispettosi tra loro. Il rapporto con i docenti è costruttivo e sereno. Dal punto di vista didattico la maggior parte degli alunni ha seguito le attività didattiche proposte con interesse e partecipazione, solo un gruppetto ristretto ha mostrato difficoltà nel rispettare i tempi di consegna dei lavori assegnati, e un interesse un po' superficiale agli argomenti proposti. Nel complesso la classe ha raggiunto un livello più che discreto nelle competenze tecnico scientifiche della disciplina.

Il rapporto con le famiglie è avvenuto durante gli incontri ufficiali organizzati dalla scuola, incontri ai quali non tutti i genitori hanno partecipato con regolarità. Incontri serviti non solo a comunicare i rendimenti didattici dei singoli e i comportamenti dei discenti ma anche creare un rapporto di sinergia scuola-famiglia.

### 2. Obiettivi di apprendimento raggiunti

#### 2.1 Conoscenze

##### Qualità e promozione del territorio:

- risorse enogastronomiche del nostro territorio;
- qualità totale degli alimenti;
- certificazione di prodotto e certificazioni di sistemi di qualità,
- valutazione sensoriale del cibo;

##### Dietologia e corretto stile di vita:

- principi di dietologia: funzione biologico dei nutrienti contenuti negli alimenti
- bilancio energetico e tecniche di valutazione del fabbisogno energetico giornaliero di un individuo

- regole per una corretta alimentazione
- Dieta mediterranea, vegetariana e vegana
- modelli alimentari per una dieta razionale: ed equilibrata nelle varie condizioni fisiologiche

#### Legislazione alimentare:

- ripasso di microbiologia: Batteri, virus, parassiti
- pacchetto igiene, libro bianco e tracciabilità di filiera
- classificazione e valutazione dei fattori di rischio di tossinfezione e di altre malattie di origine alimentare;
- norme di corretta prassi igienica (GMP e GHP)
- etichettatura

### 2.2 Abilità

- Saper elaborare un offerta di prodotti e servizi enogastronomici al fine di promuovere il territorio di appartenenza.
- Sapere individuare le principali cause e i principali rischi delle contaminazioni chimico-fisiche degli alimenti
- Sapere identificare le principali alterazioni delle caratteristiche organolettiche degli alimenti dovute alla presenza di contaminazioni biologiche
- Saper identificare i sintomi e le cause alimentari delle contaminazioni biologiche.
- Sapere applicare le principali normative sulla sicurezza alimentare.
- Saper riconoscere del ruolo degli organismi ufficiali addetti al controllo.
- Favorire la diffusione di abitudini alimentari e stili di vita equilibrati

### 2.3 Competenze

- Agire nel sistema di qualità relativo alla filiera produttiva d'interesse
- Comprendere le conseguenze sulla salute umana dovute all'assunzione di alimenti contaminati.
- Comprendere l'importanza della prevenzione e la profilassi
- Comprendere l'importanza delle norme di sicurezza alimentare nel settore della ristorazione
- Conoscere la relazione tra alimentazione e salute effettuando scelte alimentari consapevoli.
- Valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali individuando le nuove tendenze di filiera;

### 3. Contenuti disciplinari e tempi di realizzazione



Oltre ai contenuti disciplinari ed ai tempi di svolgimento indicare qui se la programmazione didattica è stata completamente svolta o non completamente svolta ed in questo caso le eventuali motivazioni ed ogni ulteriore altro elemento al fine di migliorare l'intervento educativo.

### 3.1 Attività di recupero

Il consiglio di classe ha deliberato per la classe come attività di recupero una pausa didattica nel mese di febbraio.

### 3.2 Percorsi di educazione civica

Nel primo quadrimestre come argomento di educazione civica è stato proposto e realizzato: il lavoro. Nella mia disciplina i ragazzi hanno svolto delle ore di formazione sull' importanza dei corsi obbligatori di HACCP e sulla sicurezza sul lavoro all' interno di un' azienda ricettiva e ristorativa.

### 4. Metodologie didattiche utilizzate

Le lezioni sono state svolte utilizzando le seguenti metodologie: Brainstorming al fine di evidenziare all' inizio di un argomento i concetti preesistenti nel bagaglio culturale degli alunni. Lezioni frontali partecipate. Problem solving specifico nei settori della promozione e valorizzazione del territorio e nella sicurezza alimentare.

### 5. Materiali didattici e strumenti di lavoro utilizzati

Il libro di testo utilizzato è il seguente: Alimentazione C dell'ALMA.

### 6. Verifiche e valutazione

Per scienze degli alimenti è prevista una valutazione orale, sono state programmate da due a tre valutazioni per ogni quadrimestre.

Vittoria, 07/05/2024

Il Docente  
Prof. Puleo Edoardo Filippo

**RELAZIONE DIDATTICA FINALE**  
**Consuntivo delle attività disciplinari svolte**  
**e dei risultati del processo di insegnamento apprendimento**

**A.S. 2023/2024 Classe V C Accoglienza Turistica**

**Disciplina: Matematica**

**Docente: Prof.ssa Rosedana Corallo**

Profilo della classe

La classe risulta composta da 16 alunni frequentanti, di cui uno BES.

La frequenza alle lezioni è stata complessivamente regolare per la maggior parte degli alunni. Gli alunni nel corso dell'anno scolastico hanno partecipato alle attività didattiche con un adeguato interesse, anche se non tutti hanno dimostrato costanza nello studio e precisione nell'applicazione e nella rielaborazione delle conoscenze.

Dall'osservazione diretta dei comportamenti scolastici dei ragazzi, dalle considerazioni dei processi di apprendimento e da tutti gli elementi di valutazione raccolti alla fine dell'anno scolastico, circa le loro attitudini e capacità, emerge che un esiguo gruppo di alunni è in possesso di buone capacità di osservazioni e analisi. Essi appaiono partecipi e interessati, prestano attenzione, apprendono regolarmente e migliorano il proprio bagaglio culturale. Un secondo gruppo è formato da alunni che hanno dimostrato di possedere discrete, in alcuni casi sufficienti, conoscenze e abilità di base, ma hanno seguito con buona volontà e serietà e questo ha fatto raggiungere loro dei risultati apprezzabili. Un terzo gruppo è costituito da discenti che hanno sufficienti capacità logico – intuitive ma, non riescono a rendere in modo sempre adeguato, superficiali nell'applicazione, hanno bisogno di essere continuamente incoraggiati, stimolati, seguiti e curati.

Conoscenze raggiunte

- **Algebra:** Tecniche di risoluzione di disequazioni intere e fratte (Prerequisito)
- **Geometria:** Piano Cartesiano e rappresentazioni di punti e rette (prerequisito). Equazione implicita ed esplicita di una retta, retta per un punto dato il coefficiente angolare (prerequisito)
- **Relazioni e Funzioni:** Concetto di Dominio, Codominio, Positività, Zeri e Simmetrie di una funzione. Concetto di Continuità e di Discontinuità di una Funzione. Asintoti orizzontali, verticali o obliqui. Concetto di derivata e relativa interpretazione geometrica Concetto di punti stazionari (massimi, minimi e flessi)

### Capacità acquisite

- **Algebra:** Risolvere disequazioni intere e fratte
- **Geometria:** Rappresentare punti e rette nel Piano Cartesiano (prerequisito). Determinare l'equazione di una retta date le coordinate di un punto e il coefficiente angolare (prerequisito)
- **Relazioni e Funzioni:** Studiare il Dominio di una funzione e determinarne Zeri, positività e Simmetrie. Determinare gli eventuali Asintoti orizzontali, verticali o obliqui di una funzione. Calcolare derivate di funzioni. Determinare Massimi, Minimi e Flessi di una funzione data.

### Competenze raggiunte

- Comprendere il linguaggio formale specifico della matematica, anche se a un livello basilare.
- Saper utilizzare le procedure tipiche del pensiero matematico.
- Conoscere i contenuti fondamentali delle teorie che sono alla base della descrizione matematica della realtà.

### Metodo d'insegnamento

Il metodo di insegnamento usato mira allo studio guidato e personalizzato all'apprendimento individuale. Esso fa seguire lo svolgimento di esercizi alla teoria, dove si potrà verificare l'applicazione dei concetti studiati nei problemi più comuni.

E' stato dato molto spazio all'esercitazione scritta perché ritengo sia il metodo migliore per fissare i concetti e sviluppare le capacità di ragionamento logico, ma è stata anche molto curata l'esposizione orale dei concetti per favorire quanto più possibile l'uso del linguaggio specifico. Gli argomenti sono stati proposti prevalentemente con lezioni frontali e lezioni partecipate, spesso con la dettatura di appunti. Numerosi gli esercizi svolti in classe e pochi quelli da svolgere a casa, in quanto, spesso, la consegna non è stata puntualmente eseguita.

### Strumenti di lavoro

È stato utilizzato il libro di testo, ma soprattutto appunti dettati dall'insegnante; calcolatrice scientifica.

### Verifiche e valutazione

Le verifiche sono state formative e sommative; per la valutazione si è tenuto conto del percorso di apprendimento, nonché della partecipazione, dell'impegno e dell'interesse mostrato dall'alunno nel corso dell'anno scolastico.

## Programma svolto

### RIPASSO DISEQUAZIONI

- Disequazioni di primo e secondo grado
- Disequazioni di grado superiore al secondo
- Disequazioni fratte

### APPROFONDIMENTO SULLE FUNZIONI:

- Classificazioni delle funzioni reali di variabili reali e determinazione del dominio
- Studio del segno di una funzione
- Punti d'Intersezione con gli assi
- Funzioni crescenti e decrescenti
- Funzioni pari e dispari

### LIMITI:

- Approccio intuitivo al concetto di limite. Limite finito e limite infinito di una funzione quando  $x$  tende a un valore finito. Limite destro e limite sinistro. Limite finito e limite infinito di una funzione quando  $x$  tende a infinito.
- Teoremi sui limiti (senza dimostrazione).
- Regole per la somma, per il prodotto e per il quoziente e calcolo delle forme indeterminate.
- Asintoti: verticali, orizzontali ed obliqui.
- Grafico probabile di una funzione intera, fratta e irrazionale.
- Funzioni continue.
- Punti di discontinuità: prima, seconda e terza specie.

### DERIVATE

- Significato geometrico della derivata calcolata in un punto.
- Derivata di funzioni elementari: Funzione costante e identica.
- Derivata di una potenza ad esponente positivo, negativo e frazionario.
- Derivata della funzione composta
- Regole di derivazione: Derivata di somma, prodotto e quoziente
- Funzioni crescenti, decrescenti e derivata prima
- Ricerca dei massimi e minimi con la derivata prima.
- Studio del segno della derivata seconda per la concavità e per la ricerca dei punti di flesso.
- Studio completo di una funzione intera e fratta e relativo grafico

**RELAZIONE DIDATTICA FINALE**  
**Consuntivo delle attività disciplinari svolte**  
**e dei risultati del processo di insegnamento apprendimento**

**A.S. 2023/2024 Classe V C Accoglienza Turistica**

**Disciplina: Francese**

**Docente: Prof.ssa Eleonora Firrincieli**

**ANALISI DELLA CLASSE**

La classe è composta da 16 alunni di cui 6 maschi e 10 femmine.

Il dialogo educativo si è svolto in un clima sereno, di grande collaborazione e di rispetto reciproco.

La classe si è sempre dimostrata matura, pronta a investire e ad accogliere le iniziative promosse dall'istituzione scolastica, capace di confrontarsi e di coadiuvare, con grande senso di responsabilità, i docenti, i compagni e anche gli ospiti esterni alla scuola.

Il gruppo classe ha evidenziato diversi livelli di competenza nella lingua, ma tutti hanno sempre dimostrato un elevato grado di interesse e di attenzione. Quasi tutti sono riusciti a colmare le lacune pregresse e le fragilità iniziali riuscendo, in qualche caso, con tanto sacrificio, a superare le difficoltà caratteriali e di scarsa autostima. In relazione alla programmazione curricolare, il livello conseguito risulta essere buono.

**OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO RAGGIUNTI:** Alla fine dell'anno scolastico gli alunni hanno acquisito le seguenti conoscenze, abilità e competenze, seppur secondo differenti livelli di padronanza.

**Conoscenze:**

- Conoscere il lessico relativo alla microlingua del settore dell'accoglienza turistica.
- Conoscere le principali procedure collegate all'attività ricettiva.

**Abilità:**

- Utilizzare il lessico del settore dei servizi turistici, alberghieri, enogastronomici.
- Riconoscere la dimensione culturale della lingua ai fini della comunicazione interculturale.
- Comprendere testi orali in lingua standard, riguardanti argomenti noti di attualità, distudio, di lavoro, cogliendone le idee principali ed elementi di dettaglio.

**Competenze:**

- Esprimere e argomentare le proprie opinioni con relativa spontaneità nell'interazione su argomenti generali di studio e di lavoro.
- Utilizzare le principali tipologie testuali, anche tecnico professionali, rispettando le costanti che le caratterizzano.
- Produrre testi scritti e orali coerenti, riguardanti esperienze, situazioni e processi relativi al settore dei servizi per l'accoglienza turistico-alberghiera.

**CONTENUTI DISCIPLINARI**

**MODULE 1 ACCUEIL TOURISTIQUE**

LA NAISSANCE DU TOURISME : LA TRADITION DU GRAND TOUR

DE NOUVELLES ZONES D'ATTRACTION

LES PREMIERS TOURISTES

LA DEMOCRATISATION DU TOURISME ET LE TOURISME DE MASSE

LE TOURISME DANS LE MONDE

LE DEVELOPPEMENT DURABLE ET LE TOURISME  
LES FORMES SPECIFIQUES DE TOURISME : LE TOURISME DE SANTE ET DE BIEN-  
ETRE  
LA THALASSOTHERAPIE  
LE TOURISME MEDICAL  
LE TOURISME LUDIQUE  
LE TOURISME DE NATURE ET SPORTIF  
LES PERSONNES AVEC DES BESOINS PARTICULIER

## **MODULE 2 LES METIERS DANS LE DOMAINE DE L'ACCUEIL TOURISTIQUE**

DIRECTEUR D'UNE AGENCE DE VOYAGE  
AGENT DE RESERVATION  
AGENT DE VOYAGE  
BILLETTISTE  
FORFAITISTE  
DIRECTEUR D'OFFICE DE TOURISME  
ACCOMPAGNATEUR DE VOYAGE  
GUIDE ACCOMPAGNATEUR  
GUIDE INTERPRETE  
HOTESSE DE TOURISME ET D'ACCUEIL  
ANIMATEUR/ANIMATRICE DE CENTRE DE VACANCES  
ANIMATEUR/ANIMATRICE DU PATRIMOINE  
ANIMATEUR/ANIMATRICE EN TOURISME RURAL

METHODOLOGIE DE MONTAGE D'UNE VISITE OU D'UN VOYAGE : LE CAHIER DES  
CHARGES

LA RECHERCHE D'INFORMATION  
LA SELECTION DES PRESTATAIRES ET DES FOURNISSEURS  
LA CONCEPTION  
LA BUDGETISATION

## **MODULE 3 OBJECTIF JOB**

LE DROIT DU TRAVAIL  
LETTRE DE DEMANDE D'EMPLOI  
CURRICULUM VITAE  
LETTRE DEMOTIVATION  
ENTRETIEN D'EMBAUCHE

## **MODULE 4 DISCIPLINES TOURISTIQUES ET DES AFFAIRES**

LES PRINCIPAUX ACTEURS DE SECTEUR COMMERCIAL : LES VOYAGISTES ET LES  
TOURS-OPERATEURS

LES AGENCES DES VOYAGES  
LES ENTREPRISES D'EVENTEMENTIELS  
LES ESPACES D'ACCUEIL, D'ATTRACTIONS ET DE LOISIRS  
LES STRUCTURES DE VALORISATIONS DES SITES CULTURELS ET NATURELS  
LES CENTRES DE CONGRES ET D'AFFAIRES  
LES DIFFERENTS STATUS DES ORGANISATIONS TOURISTIQUES : LES DIFFERENTES  
ENTREPRISES SOCIETAIRES  
LES MODALITES DE CREATION D'UNE SOCIETE  
LE CONTRAT DE VOYAGE  
LES INSTRUMENTS DE PAIEMENT

### **MODULO 5 L'ITALIE**

LA SICILE  
LE LATIUM  
LA LOMBARDIE  
LES POUILLES  
LA TOSCANE  
LA VÉNÉTIE  
LA CAMPANIE

### **MODULO 6 LA FRANCE**

LE RELIEF ET LE CLIMAT  
LA FRANCE ADMINISTRATIVE  
LES REGIONS TOURISTIQUES FRANÇAISES  
PARIS

**Grammatica:** riepilogo delle principali strutture grammaticali e sintattiche.

**Lectures approfondies :** Des vacances pour les “seniors” ; Les villes d’art italiennes ; Nice Acropolis, tourisme d’affaires de qualité ; Le genre et les trois rôles d’une communauté ; Paris, coup de cœur !.

#### **Attività di recupero:**

Le attività di recupero sono state svolte secondo le modalità programmate

#### **Percorsi di educazione civica**

“IL LAVORO COME MEZZO DI CRESCITA SOCIALE E SPIRITUALE”: le droit du travail • curriculum vitae • lettre de motivation • entretien d’embauche.

#### **Percorsi del curriculum digitale affrontati**

«Montage d’une visite ou d’un voyage»: realizzazione di un itinerario turistico in Italia, presentando luoghi di interesse storico, culturale enogastronomico.

### **Metodologie didattiche utilizzate**

L'attività didattica è stata organizzata in unità di lavoro di lunghezza congrua alle esigenze didattiche e alle risposte della classe. È stato scelto un approccio comunicativo, incentrato sulle loro competenze. Le metodologie adottate sono state prevalentemente lezioni frontali, accompagnate da discussioni guidate, lavoro individuale, attività di ripasso ed approfondimento.

### **Materiali didattici e strumenti di lavoro utilizzati**

Oltre al libro di testo sono stati forniti appunti, dispense varie e copie per approfondire alcuni argomenti. Pc e Tv sono stati utilizzati per la visione e l'ascolto di video.

Libro di testo adottato: PARTOUT DANS LE MONDE – L. POTI - HOEPLI

### **Verifiche e valutazione**

Oggetto di verifica sono stati gli obiettivi operativi fissati in termini di sapere (conoscenze) e di saper fare (abilità) all'interno delle singole U.D. Si sono alternati controlli continui e sistematici del processo di apprendimento (valutazione formativa), organizzando, laddove è stato necessario, attività di recupero e verifiche periodiche (sommative) alla fine di ogni parte significativa del programma. Per un corretto iter di valutazione sono state utilizzate prove di verifica diversificate (alternativamente di tipo soggettivo e oggettivo) atte, perciò, ad accertare nel modo più completo il reale livello di competenza linguistica raggiunto dai discenti nelle varie abilità, nonché l'entità dei progressi compiuti.

Le verifiche scritte sono state composte da: prove di comprensione del testo, produzione scritta con quesiti aperti, esercizi di completamento, V/F, completamento di schemi e tabelle.

Le verifiche orali sono state più numerose e costanti possibili e hanno riguardato le interrogazioni, la lettura e comprensione, ma anche la valutazione degli interventi spontanei, delle discussioni e nella comprensione della lingua orale. Nella valutazione delle prove sono stati presi in considerazione: - allo scritto: correttezza ortografica e rispetto delle regole grammaticali, proprietà lessicale, pertinenza, adeguatezza alla tipologia di messaggio prodotto e al contesto situazionale, capacità di analisi e sintesi, conoscenze acquisite. - all'orale: pronuncia ed intonazione, efficacia della comunicazione, adeguatezza alla situazione comunicativa, comprensione del messaggio orale, conoscenza dei contenuti.

Nella valutazione complessiva si è tenuto conto delle capacità linguistiche-espressive, della conoscenza del linguaggio settoriale, dell'impegno, della partecipazione a tutte le attività didattiche, delle capacità e dei ritmi di apprendimento che ogni singolo discente possiede, del progresso e del livello della classe.

Vittoria, 06/05/2024

La Docente

*Prof.ssa Eleonora Firrincieli*



**RELAZIONE DIDATTICA FINALE**  
**Consuntivo delle attività disciplinari svolte**  
**e dei risultati del processo di insegnamento apprendimento**

**A.S. 2023/2024**

**Classe V C Accoglienza Turistica**

**Disciplina: Accoglienza turistica**

**Docente: Prof.ssa Carolina Pluchino**

### 1. Analisi della classe

La classe si è dimostrata interessata e partecipativa nell'ambito delle attività educative - didattiche proposte dalla docente, anche se in qualche occasione e per alcuni alunni, non sono mancati i richiami ad un maggiore impegno allo studio. Alcuni allievi hanno evidenziato delle difficoltà di carattere soprattutto espositivo e in particolare coloro che non sempre seguivano le lezioni con la giusta attenzione e concentrazione. Alcuni di loro si sono distinti per l'accurato e completo metodo di lavoro, riuscendo a conseguire un buon livello di apprendimento e una buona padronanza delle competenze tecnico professionali, dimostrando un'attenta analisi critica dei casi professionali posti. Le verifiche orali e scritte stabilite periodicamente hanno permesso di cogliere e superare le varie difficoltà presentate dagli alunni e di capire i singoli livelli di conoscenza e abilità acquisiti, offrendo la possibilità di attuare i mezzi e gli strumenti più adeguati per raggiungere gli obiettivi programmati. Nel valutare, si è tenuto conto della situazione di partenza, delle capacità di apprendimento dei singoli alunni, del livello di abilità acquisito, dei risultati cognitivi delle verifiche (orali e scritte), dalla capacità di risoluzione dei casi professionali.

### 2. Obiettivi di apprendimento raggiunti

Obiettivi di apprendimento raggiunti

#### 2.1 Conoscenze:

- Creare e gestire un albergo
- Organizzazione e management in albergo
- La gestione amministrativa
- Pianificazione e Controllo

- Gestione commerciale: marketing e vendite
- Le strategie di pricing in albergo
- La Room Division
- La Food & Beverage Division
- Il settore amministrativo
- Il settore risorse umane
- Le fasi del ciclo cliente aspetti giuridici e amministrativi
- Il fenomeno turistico oggi

## 2.2 Abilità:

- Essere in grado di identificare e delineare i ruoli e i compiti dei direttori di settore
- Essere in grado di distinguere i costi fissi e i costi variabili di un albergo
- Decodificare gli elementi che caratterizzano il mercato turistico.
- Costruire pacchetti viaggio secondo il target della clientela
- Essere in grado di identificare i processi della digitalizzazione nel ciclo cliente
- Progettare piani di marketing
- Creare iniziative promozionali per l'hotel
- Analizzare l'andamento della domanda turistica
- Distinguere e applicare in modo opportuno le diverse tecniche di vendita

## 2.3 Competenze:

- Individuare i flussi turistici regionali e nazionali
- Essere consapevoli del proprio ruolo all'interno di un'impresa turistica
- Inserirsi adeguatamente, in base al ruolo assegnato, interno della realtà aziendale prescelta
- Elaborare iniziative promozionali sulla base delle caratteristiche del mercato turistico di riferimento
- Progettare pacchetti viaggio secondo il criterio delle variabili
- Utilizzare le tecniche digitali a seconda della tipologia di clientela
- Le soluzioni green da adottare in una struttura ricettiva
- La customer satisfaction di un'impresa o di una destinazione turistica.

- Progettare piani di marketing e iniziative promozionali sulla base delle specifiche caratteristiche di impresa ricettiva.
- La diversificazione delle tariffe

### **3. Contenuti disciplinari**

**Unità 1** Creare e gestire un albergo La gestione della moderna industria alberghiera.

- 1 Lo studio di fattibilità
- 2 Adempimenti burocratici
- 3 La gestione dell'albergo

Approfondimenti: Le tipologie di catene alberghiere; Le varie forme di gestione.

**Unità 2** Organizzazione e management in albergo

- 1 L'organizzazione nell'impresa alberghiera
- 2 Il management alberghiero
- 3 Il ruolo del personale nell'organizzazione

Approfondimenti: Il reclutamento e la selezione del personale.

**Unità 6** Gestione commerciale: il Marketing

- 1 Che cosa è il Marketing
- 2 Il marketing e l'impresa alberghiera
- 3 Il marketing mix
- 4 Il piano di marketing

Approfondimenti: La certificazione di qualità per l'albergo; Il sito dell'hotel come veicolo per la fidelizzazione della clientela; La costruzione di un pacchetto alberghiero individuale attraverso il sito dell'albergo.

**Unità 7** Gestione commerciale: le vendite

- 1 Il piano di vendita
- 2 Il servizio di assistenza alla clientela
- 3 La comunicazione
- 4 Canali di distribuzione e di vendita
- 5 Il web marketing

Approfondimenti: Il Revenue manager e lo yield management; Come si redige il questionario di Guest satisfaction

**Unità 8** Le strategie di pricing in albergo

- 1 Marketing e tariffe
- 2 Tipologie di tariffe

3 Prezzi e redditività

4 Determinazione dei prezzi di vendita

5 Domanda e redditività

6 La tecnica di upselling

Approfondimenti: I costi diretti e i costi indiretti nella determinazione del costo delle camere

**Unità 9** La qualità in albergo

1 Il Sistema Qualità

2 Normazione e certificazione

3 Normazione di qualità e certificazione per il servizio alberghiero

4 Altre norme e certificazioni

**Unità 15** Fase “ante” del ciclo cliente: aspetti giuridici e amministrativi

1 La fase “ante” del ciclo cliente

2 Aspetti giuridici della prenotazione

3 Il contratto d'albergo e il contratto di pensione

4 L'overbooking

Approfondimenti: La digitalizzazione della fase “ante” del ciclo cliente

**Unità 16** Fase “in” del ciclo cliente: aspetti giuridici e amministrativi

1 La fase “in” del ciclo cliente

2 Fase in: il check in

3 Fase in: il live in

4 Le procedure relative a un gruppo nella fase in

Approfondimenti: La digitalizzazione della fase “in” e “live in” del ciclo cliente

**Unità 17** Fase “post” del ciclo cliente: aspetti giuridici e amministrativi

1 La fase “post” del ciclo cliente

2 Ricevuta fiscale

3 Fattura

5 Pagamento del conto: il voucher

Approfondimenti: La digitalizzazione della fase “post” del ciclo cliente

**Il prodotto turistico – alberghiero**

1 Le agenzie di viaggio e il tour operator

2 Il contratto di viaggio

Approfondimenti: Metodologie per costruire pacchetti turistici e pacchetti alberghieri; La griglia di ricerca per la costruzione di pacchetti viaggio

**4. Metodologie didattiche utilizzate**

Lezione frontale, Didattica laboratoriale, Problem solving, Brainstorming, Flipped classroom, Cooperative learning, Reflective learning.

## **PROGRAMMA SVOLTO IN COMPRESENZA DI SCIENZE DEGLI ALIMENTI**

- Promozione del territorio
- La sostenibilità nelle esperienze enogastronomiche
- I pacchetti alberghieri a tema
- I tour enogastronomici
- Le azioni sostenibili per la promozione del turismo enogastronomico
- I presidi slow food della Sicilia orientale
- Le variabili di ingresso nella costruzione di pacchetti turistici enogastronomici
- Le variabili processo nella costruzione di pacchetti turistici enogastronomici
- Le variabili prodotto nella costruzione di pacchetti turistici enogastronomici
- Le variabili dipendenti nella costruzione di pacchetti turistici enogastronomici
- Le variabili indipendenti nella costruzione di pacchetti turistici enogastronomici
- Formulazione di pacchetti enogastronomici
- La comunicazione delle allergie alimentari nelle strutture alberghiere e ristorative

### **5. Materiali didattici e strumenti di lavoro utilizzati**

Aula dell'istituto, laboratorio multimediale, libro di testo, appunti, relazioni, studi e power point forniti dal docente, Google Suite for education, Gmail, Google Classroom, Google Meet, LIM, PPT, Canva, You Tube..

### **6. Verifiche e valutazione**

Per quanto riguarda le modalità di verifica e valutazione è stato necessario articolare le prove secondo modalità diverse (interrogazioni orali, interrogazioni flash, esercitazioni, test, temi, problemi e questionari) scelte in base agli obiettivi che si è inteso misurare e finalizzate ad avere una pluralità di elementi per la valutazione. Speciale attenzione è stata rivolta alla predisposizione di griglie di correzione per tutti i tipi di prova al fine di contenere il più possibile la soggettività dei giudizi. Inoltre, l'attività di laboratorio fornisce ulteriori elementi di giudizio, specie per quanto

concerne gli aspetti relazionali, le capacità progettuali e quelle organizzative. Le prove di verifica sono state da me programmate ed effettuate al termine di una parte significativa di lavoro rispetto agli obiettivi terminali. In itinere sono state diverse le verifiche orali parziali.

Per la misurazione delle prove orali programmate si è tenuto conto della:

- conoscenza;
- comprensione;
- applicazione (cioè di utilizzare correttamente un concetto per la risoluzione di un problema);
- analisi;
- sintesi;
- valutazione (vale a dire formulare giudizi sulla corretta applicazione di un concetto a un contesto, argomentandone le ragioni).

Vittoria, 5 Maggio 2024

Firma

***Carolina Pluchino***

**RELAZIONE DIDATTICA FINALE**  
**Consuntivo delle attività disciplinari svolte**  
**e dei risultati del processo di insegnamento apprendimento**

**A.S. 2023/2024    Classe V C Accoglienza Turistica**

**Disciplina: Lingua Inglese**

**Docente: Prof.ssa Barbara Licitra**

**LIBRO DI TESTO ADOTTATO:**

*Travel & Tourism Expert*; D. Montanari, R.A. Rizzo, Pearson

**PROFILO DELLA CLASSE**

La classe risulta composta da 16 alunni (6 maschi e 10 femmine), di cui un alunno BES.

La frequenza generale della classe è pressoché regolare per la maggior parte degli alunni, fatta eccezione per qualche alunno che è solito assentarsi o entrare in seconda ora.

Da un punto di vista didattico la classe ha partecipato attivamente alle lezioni, ha mostrato interesse e ha adottato un atteggiamento collaborativo, maturo e responsabile nei confronti dello studio, rispettando gli impegni presi. Da un punto di vista disciplinare gli studenti sono educati e rispettosi delle regole e del contesto classe. Sia la relazione tra pari che con la docente sono stati sereni e proficui.

In relazione alla programmazione curricolare sono stati conseguiti obiettivi in termine di:

**CONOSCENZE:** Sebbene si possono distinguere lievi disomogeneità nella classe, si è acquisita una soddisfacente conoscenza della microlingua di settore e le principali strutture morfosintattiche. I contenuti disciplinari sono stati acquisiti dalla classe in maniera apprezzabile, solo un esiguo numero di allievi mostra una conoscenza superficiale e a volte frammentaria.

**COMPETENZE:** Pur mantenendosi delle differenze all'interno della classe, gli alunni sono stati guidati alla rielaborazione dei contenuti e alla produzione, in modo semplice, in forma scritta e orale. La quasi totalità della classe riesce a comprendere dei messaggi orali interagendo in maniera adeguata, pochi mostrano più difficoltà e necessitano di essere guidati per esprimersi in semplici situazioni comunicative. Sanno cogliere i concetti essenziali degli argomenti proposti.

**ABILITA':** Gli alunni hanno dimostrato buone capacità intuitive e di analisi, alcuni sanno rielaborare i contenuti in maniera personale, operando collegamenti nell'ambito della disciplina e mostrando autonomia nell'uso delle conoscenze acquisite per la comunicazione autentica in lingua

straniera. Il resto della classe riferisce i contenuti secondo modelli precostituiti e in alcuni casi in maniera mnemonica.

**METODOLOGIA:** nello svolgimento del programma e delle varie attività di apprendimento della lingua è stato seguito l'approccio comunicativo sostenendo le attività orali, supportato dall'uso, il più costante possibile, della lingua inglese. In alcuni casi si è prediletto un metodo basato sulla lettura, comprensione, traduzione e rielaborazione degli argomenti trattati. Il programma è stato finalizzato principalmente all'acquisizione da parte degli studenti di una competenza linguistico-comunicativa idonea a far produrre semplici messaggi grammaticalmente corretti e soprattutto adeguati al contesto.

#### **MATERIALI DIDATTICI E STRUMENTI DI LAVORO UTILIZZATI:**

Libro di testo: *Travel & Tourism Expert*; D. Montanari, R.A. Rizzo, Pearson. Fotocopie, Lavagna interattiva.

#### **TIPOLOGIA DELLE PROVE DI VERIFICA UTILIZZATE:**

Reading and listening comprehension, multiple choice, cloze test, verifica orale, speaking conversation, role playing.

#### **CRITERI DI VALUTAZIONE:**

Le prove scritte ed orali sono state valutate in decimi. Si è tenuto conto, oltre che dell'impegno mostrato e della partecipazione alle attività didattiche, anche della conoscenza e della rielaborazione dei contenuti, della fluidità espositiva, ricchezza lessicale, correttezza linguistica, efficacia comunicativa. Nelle prove scritte sono stati valutati i seguenti elementi: comprensione del testo, corretta applicazione delle strutture morfosintattiche, appropriato uso del lessico e ricchezza di contenuto.

#### **PROGRAMMAZIONE SVOLTA**

##### SERVICED ACCOMMODATION (pag. 92)

- The development of the hospitality industry
- Types of serviced accommodation
- Hotel grading
- Letter of booking and confirmation
- *Grammar*: Comparatives and superlatives form

##### SELF-CATERING ACCOMMODATION (pag 110)

- Types of self-catering accommodation



SNODI TEMATICI:

VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO:

NATURAL RESOURCES (pag 130)

- Travel destinations and climates
- Coastal resources
- Mountain resources
- Protecting natural resources: national parks

HISTORIC, CULTURAL AND MAN-MADE RESOURCES (pag 146)

- Past and present resources
- An urban resource.
- An archeological resource.
- A cultural and historic resource.

ECOSOSTENIBILITA'

- Tourism today and Ecotourism (pag 14)
- UNWTO and the Global Code of Ethics for Tourism (pag 17)

IL LAVORO

- The CV and Letter of application (pag 40-41-43)

UN MONDO DI TURISTI

- Exploring London (pag 238) (argomento ancora da svolgere)
- Exploring New York (pag 280) (argomento ancora da svolgere)

L'UOMO E LA GUERRA

- The Second World War (argomento ancora da svolgere)

PERCORSO DI ED. CIVICA:

IL LAVORO COME MEZZO DI CRESCITA SOCIALE E SPIRITUALE

- The CV and Letter of application (pag 40-41-43)

Vittoria, 04/05/2024

Prof.ssa Barbara Licitra

**RELAZIONE DIDATTICA FINALE**  
**Consuntivo delle attività disciplinari svolte**  
**e dei risultati del processo di insegnamento apprendimento**

**A.S. 2023/2024**

**Classe V C Accoglienza Turistica**

**Disciplina: Arte e Territorio      Docente: Prof.ssa Giuliana Giaquinta**

La classe è composta da sedici elementi, dieci studentesse e sei studenti.

La sottoscritta subentra al docente Prof.re Luca Granvillano, il 20 Marzo 2024, in qualità di supplente a tempo determinato, svolgendo il medesimo programma da questi indicato.

La relazione con i discenti è stata sin da subito positiva, permettendo di svolgere le attività in un clima sereno e produttivo.

Dal punto di vista didattico-disciplinare, da una prima analisi, la classe sembra partecipare con attenzione alle lezioni, manifestando un buon grado d'interesse verso la disciplina; alcuni discenti si distinguono per delle buone capacità deduttive ed argomentative, ma nel complesso, stando anche al profilo precedentemente delineato dal docente titolare, tutti gli alunni hanno raggiunto sufficienti livelli in termini di autonomia nella ricerca e costruzione dei contenuti. Per un allievo della classe è stato stilato un piano didattico personalizzato; nel corso delle verifiche sono stati adottati strumenti compensativi.

**COMPETENZE – ABILITA' - CAPACITA'**

Alunne e alunni in relazione ai diversi livelli di profitto sono in grado di:

- cogliere i caratteri specifici delle varie correnti artistiche;
- saper analizzare le situazioni storiche-artistiche studiate, collegandole con il contesto più generale, ordinandole in sequenze temporali, individuandone gli elementi caratterizzanti;
- approfondire i termini tecnici più specifici di un manufatto artistico;
- utilizzare fonti storiche di diversa tipologia (es.: visive, multimediali e siti web dedicati) per produrre ricerche su tematiche storico-artistiche.
- comprendere che in un'opera d'arte oltre l'aspetto iconografico c'è un aspetto iconologico;
- effettuare confronti tra diversi modelli/tradizioni culturali in un'ottica interculturale;

**CONOSCENZE**

I contenuti della Disciplina trattati dal docente Prof.re Luca Granvillano sono i seguenti:

- Arte e architettura nel Settecento: il Neoclassicismo.
- L'Ottocento: il Romanticismo e il Realismo.

Gli argomenti trattati dalla sottoscritta, Prof.ssa Giuliana Giaquinta, dal 20 Marzo alla data del 15 Maggio 2024 sono i seguenti:

- La pittura impressionista: precursori (E. Manet), principali esponenti (Monet, Renoir, Degas).
- Post impressionismo: caratteristiche della pittura di P. Gauguin.
- Le avanguardie del novecento: il Cubismo (P. Picasso).

Si prevede di svolgere i seguenti argomenti entro la fine dell'anno scolastico:

- Le avanguardie del novecento: il futurismo (U. Boccioni, G. Balla); Il Dadaismo (M. Duchamp); Il Surrealismo (S. Dali).

### **METODOLOGIE:**

Gli argomenti sono stati affrontati dalla sottoscritta attraverso lezioni frontali e condivisione di materiale didattico: ppt, mappe concettuali, dispense.

Non è stato adottato alcun libro di testo, poiché non previsto.

### **VERIFICHE:**

L'efficacia dell'attività didattica è stata, dalla sottoscritta, monitorata attraverso verifiche scritte.

Prof.ssa Giuliana Giaquinta

**RELAZIONE DIDATTICA FINALE**  
**Consuntivo delle attività disciplinari svolte**  
**e dei risultati del processo di insegnamento apprendimento**

**A.S. 2023/2024**

**Classe V C Accoglienza Turistica**

**Disciplina: Religione Cattolica**

**Docente: Prof.ssa Giovanna Lizzio**

### **1. Analisi della classe**

Gli studenti avvalentisi della V C Alberghiero, di nuova adizione per la docente, hanno mostrato una modesta partecipazione e hanno contribuito in parte alla creazione di un clima sereno e propositivo, che ha consentito lo sviluppo delle competenze e una sufficiente padronanza dei contenuti. Solo uno studente si è rifiutato, in special modo nel secondo quadrimestre, di accettare qualsiasi proposta didattica offerta dalla docente.

Relativamente all'utilizzo delle conoscenze acquisite nell'effettuazione di compiti affidati e nell'applicazione concreta di quanto appreso, tutte gli studenti hanno dimostrato un discreto livello di assimilazione. Inoltre gli alunni sono stati sollecitati ad assumere comportamenti atti ad esprimere democraticità, dialogo, rispetto e tolleranza al fine di contribuire a formare una personalità aperta alla complessità. Attraverso una più attenta lettura della loro situazione personale nei confronti della fede, gli studenti hanno accolto l'invito ad accostarsi in classe ad un possibile scenario di ricerca sul significato più autentico della religione per l'uomo. Nel complesso, la preparazione raggiunta è buona.

### **2. Obiettivi di apprendimento raggiunti**

#### **2.1 Conoscenze:**

- Senso della vita e scelte etiche;
- La fedeltà alla coscienza;
- Etica della vita in società;
- Bioetica tra fede e ragione;
- Pluralismo, dialogo interreligioso e laicità.

#### **2.2 Abilità:**

- Riflettere sulla propria identità per riconoscere e confrontarsi con la necessità di vivere responsabilmente, ricercando un senso per la propria vita;

- Saper individuare i termini della discussione sulla responsabilità dell'uomo nei confronti di se stesso, degli altri e del mondo;
- Considerare il valore del proprio impegno nella realizzazione della società futura;
- Comprendere le varie problematiche che sottendono al concetto e all'esperienza della vita;
- Riconoscere i caratteri del pluralismo culturale.

### **2.3 Competenze:**

Gli studenti, al termine del corso di studi, hanno maturato le seguenti competenze:

- Sviluppare un maturo senso critico ed un personale progetto di vita, riflettendo sulla propria identità nel confronto con il messaggio cristiano aperto all'esercizio della giustizia e della solidarietà in un contesto multiculturale;
- Cogliere la presenza e l'incidenza del Cristianesimo nelle trasformazioni storiche prodotte dalla cultura umanistica, scientifica e tecnologica;
- Utilizzare consapevolmente le fonti autentiche del Cristianesimo, interpretandone correttamente i contenuti nel quadro di un confronto aperto ai contributi della cultura scientifico – tecnologica.

### **3. Contenuti disciplinari e tempi di realizzazione:**

I contenuti delle cinque Unità di Apprendimento svolte sono stati:

- “Quindici passi verso la felicità” nel pensiero di Papa Francesco;
- Rabbia e diritto all'inquietudine, da “Prendetevi la luna” di Paolo Crepet;
- La gioventù dorata ed inquieta di Agostino d'Ippona e Francesco d'Assisi;
- I tre giovani eroi, nel Libro di Daniele 3 e nella riflessione di Mons. Gianfranco Ravasi;
- La percezione del tempo in gioventù: dal Kronos al Kairos;
- Il tempo ne “Il Profeta” di Kalil Gibran;
- Le sette malattie dell'esistenza nel Libro di Qoelet;
- Consapevolezza, coscienza e pensiero;
- Verità, libertà e solidarietà;
- Il principio di sussidiarietà nello Stato sociale;
- I principi animatori dello Stato sociale: il principio di solidarietà e il principio di responsabilità;
- Educare alle virtù sociali;
- La giustizia sociale e le sue varie forme;
- L'ingiustizia dei manicomi e la legge Basaglia;

- Giudicati sull'amore nelle opere di misericordia corporali e spirituali;
- Ecologia e responsabilità dei Cristiani di fronte al Creato, nell'enciclica "Laudato Sii" di Papa Francesco;
- L'etica della vita e i principi della bioetica cattolica;
- Le manipolazioni genetiche e i rischi concreti per l'uomo;
- L'intelligenza artificiale e l'era del transumano;
- L'impegno della Chiesa contro i totalitarismi;
- Laicità e laicismo dello Stato;
- Il relativismo: la nuova religione dell'uomo moderno.

La programmazione è stata svolta nel rispetto dei tempi stabiliti ed indicati nel Piano annuale di inizio anno. Tuttavia, nel corso dell'anno alcune ore di insegnamento sono state occupate da iniziative promosse dall'Istituto.

### **3.1 Percorsi di educazione civica:**

Nell'ambito delle attività di Educazione Civica, gli studenti hanno affrontato il tema della dimensione personalistica del lavoro nel Magistero della Chiesa. Nello specifico:

- Il lavoro come vocazione e la sua visione personalistica;
- Il mondo del lavoro e l'intelligenza artificiale.

### **4. Metodologie didattiche utilizzate:**

Nella didattica, si è prestata attenzione ai vari stili di apprendimento, ai contenuti esistenziali e alle sensibilità personali. Si sono elaborati itinerari didattici:

- Momenti di introduzione e lancio di nuove tematiche e provocazioni;
- discussione – confronto – dialogo tra pari e con la docente;
- ricerca, programmazione, applicazione, sintesi ed analisi di tematiche e fenomeni;
- Costruzione di percorsi associativi e lineari.

Nel lavoro didattico si sono rispettati i blocchi che caratterizzano l'IRC: blocco antropologico, biblico – teologico, storico – culturale e dialogico. La metodologia è stata inclusiva e ha favorito le abilità individuali, valorizzando le risorse e le differenze di tutti, ed in particolar modo di uno studente. Le strategie metodologiche adottate sono state:

- Cooperative learning;
- Peer tutoring;
- Problem solving;
- Brainstorming;
- Storytelling;

➤ Lezione frontale.

#### **5. Materiali didattici e strumenti di lavoro utilizzati:**

Libro di testo; Bibbia; documenti del Magistero della Chiesa; quotidiani online; quaderno personale; schemi e mappe concettuali; piattaforma Google Classroom (creazione e condivisione di contenuti educativi; verifiche e lavori di gruppo).

#### **6. Verifiche e valutazione:**

Con le abilità specifiche personali, ogni studente è stato inventato ad esprimere il proprio pensiero in tre modi: in noi, attorno a noi e nella storia. Le verifiche, con produzione scritta ed orale, sono stati effettuate in itinere ed a conclusione di ogni unità di apprendimento. La valutazione è stata sempre formativa e personalizzata per valorizzare il progresso, l'impegno, la partecipazione e la disponibilità dello studente alle attività proposte, osservando con continuità il suo processo di apprendimento e di costruzione del sapere. Le valutazioni hanno fatto riferimento alla griglia descritta nella programmazione dipartimentale ad inizio anno.

Vittoria, 04 maggio 2024

La Docente  
Giovanna Lizzio

**RELAZIONE DIDATTICA FINALE**  
**Consuntivo delle attività disciplinari svolte**  
**e dei risultati del processo di insegnamento apprendimento**

**A.S. 2023/2024**

**Classe V C Accoglienza Turistica**

**Disciplina: Scienze Motorie e Sportive**

**Docente: Prof.re Giancarlo Domicolo**

### 1. Analisi della classe

La classe è formata da 6 alunni e 10 alunne.

La classe sotto l'aspetto ginnico-sportivo presenta una certa omogeneità tranne alcuni casi singoli, e si mostra interessata e volenterosa nei confronti delle proposte didattiche; nonostante le strutture, l'attrezzatura gli ambienti a disposizione e la mancanza parziale della palestra avessero limitato fortemente l'attività pratica. Conosco i ragazzi da due anni e non ho mai avuto difficoltà o contrasti dal punto di vista disciplinare, il rapporto è stato molto corretto ed educato, sono stati sempre disponibili al dialogo e in certe circostanze, abbiamo affrontato tematiche relative al momento delicato vissuto dai ragazzi della loro età.

Gli alunni hanno seguito una progressione didattica omogenea, e si sono cimentati diligentemente a svolgere alcuni test pratici, che hanno evidenziato le loro capacità e la conoscenza delle proprie abilità.

### 2. Obiettivi di apprendimento raggiunti

- Saper utilizzare le capacità condizionali adattandole alle diverse esperienze motorie ed ai contenuti tecnici.
- Conoscenza delle metodologie di allenamento, in relazione all'incremento delle capacità condizionali
- Praticare i principali giochi sportivi dimostrando di avere competenze tecnico tattiche e di affrontare il confronto agonistico con etica corretta.
- Essere consapevole degli effetti positivi prodotti dall'attività fisica sugli apparati del proprio corpo. Conoscere i principi fondamentali per una corretta alimentazione e per un sano stile di vita.
- Applicare le principali norme di primo soccorso e prevenzione infortuni.

#### 2.1 Conoscenze:

- Il corpo e la sua relazione con lo spazio e il tempo
- Il linguaggio del corpo come modalità comunicativo-espressiva
- Il gioco, lo sport, le regole e il fair-play
- Salute e benessere, prevenzione e sicurezza

#### 2.2 Abilità:

- Rilevare il battito cardiaco a riposo e dopo lo sforzo
- Adattare il movimento alle variabili spazio-temporali.
- Utilizzare vari tipi di allenamento per migliorare le capacità condizionali
- Riconoscere i segni e i gesti della comunicazione non verbale.



- Saper comprendere e spiegare le principali funzioni degli apparati in situazioni motorie di gioco e sportive • Capire e saper spiegare i collegamenti tra: 1) apparato muscolare 2) apparato scheletrico 3) apparato respiratorio e prevenzione
- Rispettare le regole di comportamento in palestra e il regolamento di istituto.
- Rispettare il materiale scolastico.
- Saper gestire in autonomia: abbigliamento, scarpe, igiene e sicurezza
- Utilizzare le corrette procedure in caso di primo soccorso
- Calcolare il proprio indice di massa corporea
- Analizzare tramite web quali sono i parametri fondamentali della massa magra, massa grassa e l'apporto idrico
- Conoscere la piramide alimentare e utilizzarla come corretto stile di vita

### 2.3 Competenze:

- Potenziamento fisiologico e miglioramento delle capacità condizionali
- Rielaborazione degli schemi motori di base e miglioramento delle capacità coordinative • Cenni di primo soccorso in traumatologia sportiva, igiene alimentare.
- Conoscenza della terminologia della disciplina

### 3. Contenuti disciplinari e tempi di realizzazione

- Verifica e potenzialità delle capacità condizionali - 6 ore
- Circuiti di abilità e destrezza - 6 ore
- Regolamento e propedeutici giochi sportivi – 12 ore
- Cenni su anatomia e fisiologia - 6 ore
- Verifiche scritte Test e valutazioni - 4 ore

#### 3.1 Attività di recupero

Le attività di recupero sono state svolte in itinere

#### 3.2 Percorsi di educazione civica

Possibilità di lavoro nell'ambito sportivo, attraverso le competenze acquisite.

#### 3.3 Percorsi del curricolo digitale affrontati

Gli alunni sono stati coinvolti nell'uso di alcune applicazioni informatiche, inerenti il rilevamento della Fc a riposo e dopo sforzo; il rilevamento di percorsi con GPS e relativi parametri di distanza percorsa, altimetria, medie di distanze e consumo di calorie.

#### 3.4 Attività CLIL

Sono state svolte attività con comandi vocali in inglese limitatamente a colori e numeri

### 4. Metodologie didattiche utilizzate

La metodologia utilizzata si basa su lezioni frontali, lavori di gruppo, attività individualizzate, attività di ricerca. Negli sport individuali e di squadra il carattere di competitività deve realizzarsi in armonia con l'istanza educativa, in modo da promuovere anche nei meno dotati, l'abitudine alla pratica motoria e sportiva. Sono stati utilizzati i metodi analitico e globale in alternanza, seguendo il principio della gradualità e della progressione dei carichi; ove

Possibile l'insegnamento è stato individualizzato e gli studenti invogliati a correggersi anche reciprocamente. E' stato costante il collegamento tra le spiegazioni teorico-tecniche e la pratica; si è lavorato anche in circuiti, stazioni e percorsi per sfruttare al meglio tempo, spazio e attrezzature disponibili. Nel corso dell'anno scolastico è stato effettuato costantemente il monitoraggio sui risultati delle attività e predisposto il recupero in itinere. Per gli alunni esonerati sono state adottate attività di arbitraggio e prove teoriche.

## 5. Materiali didattici e strumenti di lavoro utilizzati

Sono stati utilizzati piccoli attrezzi, codificati e non codificati. Per quanto riguarda le lezioni teoriche è previsto l'uso del libro di testo e di strumenti tecnologici. Le attività si sono svolte prevalentemente in campi esterni, in quanto non è stato consentito per tanto tempo l'uso della palestra, pertanto non è stato possibile l'uso di grandi attrezzi limitando molte attività.

## 6. Verifiche e valutazione

Per verificare e valutare il raggiungimento degli obiettivi prefissati, il Dipartimento di Scienze Motorie e Sportive ritiene opportuno far ricorso principalmente all'osservazione sistematica del comportamento degli alunni, all'interno di contesti formali, non formali ed informali. Sono state utilizzate prove scritte a risposta multipla, verifiche pratiche in campo con percorsi coordinativi e circuiti di abilità. Le prove formative e sommative valuteranno l'andamento e lo sviluppo delle competenze disciplinari. I risultati costituiranno oggetto di confronto periodico tra i docenti.

Vittoria, 7 Maggio 2024

Il Docente  
Giancarlo Domicolo

**RELAZIONE DIDATTICA FINALE**  
**Consuntivo delle attività disciplinari svolte**  
**e dei risultati del processo di insegnamento apprendimento**

**A.S. 2023/2024**

**Classe V C Accoglienza Turistica**

**Disciplina: Alternativa alla Religione Cattolica      Docente: Prof.ssa Donatella Moscato**

**LA COMUNICAZIONE NON OSTILE**

**Analisi della classe**

Il gruppo di alunni della 5 C Accoglienza che ha seguito la disciplina IRC è formato da 6 alunni non avvalentisi. Il gruppo è apparso abbastanza coeso, pronto all'ascolto e molto collaborativo; il rapporto con gli alunni è stato improntato al rispetto reciproco e non ci sono stati problemi legati alla disciplina. Tutto si è svolto in un clima sereno. Il progetto di alternativa alla religione si è proposto, coerentemente con il progetto sociale *Parole ostili* promosso dal Ministero, di offrire agli alunni che non si avvalgono dell'insegnamento della religione cattolica, un percorso formativo che ha affrontato le principali tematiche della comunicazione non ostile e dell'educazione alla cittadinanza, nell'ambito di una sensibilizzazione relativa alla difesa dei diritti umani e alla salvaguardia dell'ambiente: pertanto ci si è avvalsi della Piattaforma PAROLE OSTILI, come spunto per approfondire i temi della comunicazione

**Finalità del progetto**

La finalità del progetto è stata quella di sviluppare negli studenti le seguenti competenze e capacità:

- saper problematizzare dal punto di vista etico la realtà;
- essere in grado di sviluppare una riflessione autonoma, personale, critica e dialogica su importanti problematiche etiche e di cittadinanza;
- valorizzare il senso della propria responsabilità rispetto alle ricadute che le scelte etiche hanno su sé stessi, la società, l'ambiente;
- riconoscere il valore primario della dignità dell'uomo e dei suoi diritti fondamentali irrinunciabili e della solidarietà tra gli uomini a livello nazionale ed internazionale contro ogni pregiudizio razziale, culturale, di sesso, politico, ideologico e religioso;
- educare ad una comunicazione corretta nel rispetto della dignità altrui.
- Sviluppare le competenze necessarie per una buona cittadinanza digitale
- Sviluppare un pensiero critico in relazione all'uso della comunicazione via internet
- Saper riflettere, rielaborare informazioni ed argomentare

**Obiettivo del progetto**

Obiettivo del progetto è stato quello di offrire ad ogni studente, in modo graduale, una riflessione sulla comunicazione verbale, digitale, che sappia svilupparsi nel rispetto delle regole etiche, morali, che favorisca comportamenti rispettosi e civili, nella realtà sociale, ambientale e sul web.

## **CONTENUTI SVOLTI**

I singoli moduli sono stati sviluppati, individuando alcuni temi tra i seguenti:

### **Primo Periodo:**

#### **La Comunicazione e la cittadinanza Digitale:**

- 1) La comunicazione delle emozioni: Ascoltare per capire
- 2) Le fake news: le fonti dell'informazione
- 3) Le parole dell'inclusione: Genialità o follia?
- 4) Le parole nello sport: tifo, ma con stile
- 5) Hate speech: Le parole sono armi, gli influencer, le parole uniscono
- 6) Stereotipi e pregiudizi: La Patente, Non è roba da maschi, Parole d'odio, Violenza di genere.....a parole, Belle ma brave... gli stereotipi di genere
- 7) la web reputation: Come siamo e come vogliamo sembrare, Ho perso le parole

#### **La comunicazione secondo i Principi della Costituzione:**

- 1) La Costituzione: Fratelli d'Europa
- 2) Art.21: Libertà di espressione
- 3) Il Manifesto delle parole ostili

### **Secondo Periodo**

#### **La comunicazione secondo i Principi della Costituzione:**

- 4) La parità di genere ( Art.3)
- 5) Bullismo e cyberbullismo
- 6) Il vocabolario delle Mafie

#### **La Comunicazione in difesa dell'ambiente:**

- 1) Agenda 2030: Goals 3 . Salute e benessere
- 2) Goals 7: Energia pulita e accessibile: Trasformazione energetica: le scelte di oggi sono il futuro
- 3) Goals 10 Ridurre le disuguaglianze: Le migrazioni
- 4) Goal 12: Consumo e produzione sostenibili: Il riciclo
- 5) Goal 13: Lotta contro il cambiamento climatico: l'inquinamento

**N.B. II Goals 7, 12,13, sono in via di completamento**

### **Metodo d'insegnamento**

Si sono utilizzate, lezioni frontali, ma anche lezioni aperte e dialogate, lavori individualizzati esercitazioni scritte, colloqui orali, problem solving, brain storming , i giochi di ruolo, il circle time, per un consapevole coinvolgimento degli alunni, la lettura ad alta voce, attraverso la lettura di libri, albi illustrati, graphich novel.

### **Strumenti di lavoro**

Si sono utilizzati filmati, documentari, fotocopie, schede di lavoro, libri, albi illustrati, collegamenti ad internet, filmati approfondimenti da youtube, e altri siti per stimolare un apprendimento variegato e più vicino alle necessità e agli interessi degli alunni

### **Verifiche e valutazione**

La valutazione ha tenuto conto di tre livelli essenziali:

- quello diagnostico di ingresso;
- quello formativo in itinere;
- quello sommativo finale.

La valutazione è stata in prevalenza formativa. Essa ha mirato, non solo a verificare la quantità e la qualità di quanto appreso, ma anche a suggerire agli alunni indicazioni di orientamento e correzione.

Le verifiche orali sono state condotte sia attraverso il “classico” colloquio individuale che attraverso discussioni aperte, in classe, sugli argomenti svolti.

Vittoria, 04/05/2024

La docente  
Donatella Moscato

## FIRMA DEI DOCENTI DEL CONSIGLIO DI CLASSE

<b>Disciplina</b>	<b>Docente</b>	<b>Firma</b>
Italiano e Storia	Segreto Sonia	
Lingua Inglese	Licitra Barbara	
Francese	Firriencieli Eleonora	
Matematica	Corallo Rosedana	
Dir. e Tec. Amministrative della Struttura Ricettiva	Alescio Francesco	
Scienza e Cultura dell'Alimentazione	Puleo Edoardo Filippo	
Laboratorio Accoglienza Turistica	Pluchino Carolina	
Scienze motorie e sportive	Domicolo Giancarlo	
Arte e Territorio	Giaquinta Giuliana	
Religione	Lizzio Giovanna	
Alternativa alla Religione Cattolica	Moscato Donatella	

**Data 09/05/2024**