



## **I.I.S.S. "LAPORTA/FALCONE-BORSELLINO"**

Sede centrale: Viale Don Tonino Bello snc – 73013 Galatina (LE) – Tel. 0836/561117

Sede staccata: Viale Don Bosco, 48 – 73013 Galatina (LE) – Tel. 0836/561095

Codice Fiscale: 93140040754 – Codice Ufficio: UFJ5EL – Codice IPA: iisslfb

E-Mail: [leis04900g@istruzione.it](mailto:leis04900g@istruzione.it) - pec: [leis04900g@pec.istruzione.it](mailto:leis04900g@pec.istruzione.it)

# **DOCUMENTO DEL CONSIGLIO DI CLASSE**

*(ai sensi della Legge n. 425/97 e del D.P.R. n. 323/98)*

**Classe QUINTA                      Sez. A**

**Corso Servizi Commerciali**

***ALLEGATO B***

**RELAZIONE FINALE**

**Prof. Giorgio Cuppone**

**Prof. Luigi Greco**

**Materia d'insegnamento: Tecniche Professionale dei Servizi  
Commerciali**

Anno Scolastico 2021/22

Il docente di “Tecniche professionali dei servizi commerciali” concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale, i seguenti risultati di apprendimento, relativi al profilo educativo, culturale e professionale:

- utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento disciplinare; essere sensibili alle differenze di cultura e di atteggiamento dei destinatari, al fine di fornire un servizio il più possibile personalizzato;
- sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso di responsabilità nell'esercizio del proprio ruolo;
- svolgere la propria attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità;
- contribuire a soddisfare le esigenze del destinatario, nell'osservanza degli aspetti deontologici del servizio; padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio.

I risultati di apprendimento sopra riportati in esito al percorso quinquennale costituiscono il riferimento delle attività didattiche della disciplina nel secondo biennio e nel quinto anno. Nell'ambito della programmazione del Consiglio di classe, si è teso, in concerto con le altre discipline, al raggiungimento di competenze comuni del settore servizi e specifiche dell'indirizzo commerciale, in particolare:

- individuare le tendenze dei mercati locali, nazionali e internazionali
- interagire nel sistema azienda e riconoscere i diversi modelli di strutture organizzative aziendali
- svolgere attività connesse all'attuazione delle rilevazioni aziendali con l'utilizzo di strumenti tecnologici e software applicativi di settore
- contribuire alla realizzazione dell'amministrazione delle risorse umane con riferimento alla gestione delle paghe, al trattamento di fine rapporto ed ai connessi adempimenti previsti dalla normativa vigente
- interagire nell'area della logistica e della gestione del magazzino con particolare attenzione alla relativa contabilità
- interagire nell'area della gestione commerciale per le attività relative al mercato e finalizzate al raggiungimento della customer satisfaction
- partecipare ad attività dell'area marketing ed alla realizzazione di prodotti pubblicitari
- realizzare attività tipiche del settore turistico e funzionali all'organizzazione di servizi per la valorizzazione del territorio e per la promozione di eventi
- applicare gli strumenti e i sistemi aziendali di controllo di qualità e analizzare i risultati
- interagire col sistema informativo aziendale anche attraverso l'uso di strumenti informatici e telematici
- utilizzare i principali concetti relativi all'economia e all'organizzazione dei processi produttivi e dei servizi
- applicare le metodologie e le tecniche della gestione per progetti
- redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali
- analizzare il valore, i limiti e i rischi delle varie soluzioni tecniche per la vita sociale e culturale con particolare attenzione alla sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio.
- 

**Nel quinto anno, in particolare, la risoluzione di casi e l'organizzazione di progetti in collaborazione con il territorio e con le imprese del settore, contribuisce all'orientamento degli**

**studenti nella prospettiva della transizione al mondo del lavoro o dell'acquisizione di ulteriori specializzazioni o titoli di studio a livello post secondario**

I risultati ottenuti al termine di ogni unità didattica e/o modulo o blocco tematico sono stati verificati tenendo presente:

- a) il punto di partenza dell'allievo;
- b) le sue reali possibilità;
- c) l'impegno manifestato;
- d) il possesso dei contenuti nei diversi livelli;
- e) le capacità conseguite.

**Per le verifiche orali** si è tenuto conto dei seguenti standard minimi:

- 1) conoscenza delle nozioni essenziali;
- 2) utilizzo di un discorso organico e coerente;
- 3) espressione chiara e corretta;
- 4) sufficienti capacità di analisi, sintesi e critiche.

**Per le verifiche scritte** si è tenuto conto dei seguenti standard minimi:

- 1) Rispondenza e coerenza tra proposta e svolgimento;
- 2) correttezza formale;
- 3) organicità dello sviluppo dell'argomento;
- 4) possesso di tecniche e abilità logico- astrattive-deduttive;

Nell'ambito dell'autonomia didattica, si sono stabiliti, di volta in volta, obiettivi e criteri di valutazione, tenendo conto del cammino scolastico individuale e della realtà della classe.

La classe, in misura maggiore o minore ha mostrato interesse per le attività didattico-formative ed ha partecipato sempre al dialogo educativo. Un gruppo di alunni è apparso regolarmente molto impegnato nello studio disciplinare; altri hanno evidenziato un impegno quasi sempre sufficiente o più che sufficiente; Il metodo di studio è risultato adeguato per la maggior parte degli alunni. Nel complesso, la preparazione della classe si attesta su due livelli: buono per un gruppo di alunni; mediamente sufficiente, o poco più per gli altri.

*Libro di testo: Tecniche Professionali dei servizi commerciali 3 Bertoglio & Rascioni*  
*Didattica a distanza con utilizzo di G Suite - Classroom - Meet*