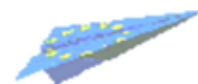




Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia

Istituto Statale di Istruzione Secondaria Superiore Paolo Frisi



Liceo Economico Sociale Istituto Professionale Servizi Corsi I.P.A. II° livello
Cod. Fisc./P.IVA 80127550152 – Codice Univoco: UF9LI5
MIIS058007@istruzione.it MIIS058007@pec.istruzione.it www.iisfrisi.gov.it

Prot.n° 3226 C/29d
del 15/05/2018

n°esp.albo n°3248 del 15/05/2018

ESAMI DI STATO

a.s. 2017/2018

Documento del Consiglio di Classe 5C Corso diurno

Diploma di istituto professionale settore servizi

INDIRIZZO SERVIZI COMMERCIALI

IL CONSIGLIO DI CLASSE	Pag. 3
ELENCO DEI CANDIDATI CON INDICAZIONE DELLA TESINA	4
PROFILO PROFESSIONALE	5
PRESENTAZIONE DELLA CLASSE	6
CONTENUTI DISCIPLINARI	
▪ I.R.C.	7
▪ ITALIANO	8
▪ STORIA	12
▪ MATEMATICA	14
▪ TECNICHE PROFESSIONALI DEI SERVIZI COMMERCIALI	15
▪ DIRITTO-ECONOMIA	17
▪ INGLESE	19
▪ FRANCESE	21
▪ TECNICHE DELLA COMUNICAZIONE	23
▪ SCIENZE MOTORIE	25
ESPERIENZA DI ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO TERZO ANNO E QUARTO ANNO	26
CRITERI DI VALUTAZIONE PRESENTI NEL PTOF	27
MODALITA' DI LAVORO DEL CONSIGLIO DI CLASSE	28
STRUMENTI DI LAVORO	29
STRUMENTI DI VERIFICA	29
ATTIVITA' INTEGRATIVE ED EXTRACURRICOLARI	30
SIMULAZIONI DELLE PROVE D'ESAME	31
▪ PRIMA SIMULAZIONE TERZA PROVA	32
▪ SECONDA SIMULAZIONE TERZA PROVA	38
▪ CRITERI E GRIGLIA DI VALUTAZIONE PRIMA PROVA VERIFICHE SCRITTE	46
▪ CRITERI E GRIGLIA DI VALUTAZIONE SECONDA PROVA VERIFICHE SCRITTE	47
▪ GRIGLIA DI VALUTAZIONE SIMULAZIONE TERZA PROVA	48
▪ PROPOSTA GRIGLIA PER LA VALUTAZIONE DEL COLLOQUIO	49

CONSIGLIO DI CLASSE

DISCIPLINE	DOCENTI	FIRME
I.R.C.	Prof.ssa MANGANINI CRISTINA	
ITALIANO - STORIA	Prof. MANTERO ALESSANDRO	
MATEMATICA	Prof.ssa PIAZZA EMANUELA	
TECNICHE PROFESSIONALI	Prof. MOCCIA GIOVANNI	
DIRITTO ED ECONOMIA	Prof.ssa CHIAVEGATTI FRANCESCA	
TECNICHE COMUNICAZ.	Prof.ssa CASSINARI SILVIA	
INGLESE	Prof.ssa FERRARI CINZIA	
APPLICAZIONI GESTIONALI	Prof.ssa RACANELLI ELISABETTA	
FRANCESE	Prof.ssa PASTENA CARMELA	
EDUCAZIONE FISICA	Prof. ODDO ALESSANDRO	
SOSTEGNO	Prof.ssa BRUNO DOROTEA	
SOSTEGNO	Prof.ssa PAPA EDWIGE	
SOSTEGNO	Prof.ssa MOLLICA CATERINA	

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
PROF. LUCA FRANCO AZZOLLINI

ELENCO DEI CANDIDATI CON L'INDICAZIONE SULLA TESINA/PERCORSO

CANDIDATI	TESINA/PERCORSO TEMATICO
1. CUZZOCREA GIADA	Le origini e lo sviluppo dell'emigrazione italiana nel continente americano tra il 1870 ed il 1930
2. GUERRA GIORGIA	La crisi del 1929
3. PISCIOTTA GINEVRA	Il franchising : l'evoluzione del commercio in Italia
4. SAEZ DAPHNEE	L'evoluzione dall'e-commerce al m-commerce
5. VENEGONI WILLIAM	Le start-up: un nuovo modello per l'imprenditoria giovanile

PROFILO PROFESSIONALE

ISTRUZIONE PROFESSIONALE

SETTORE SERVIZI

Indirizzo “Servizi commerciali”

L'indirizzo “Servizi commerciali” ha lo scopo di far acquisire allo studente, a conclusione di percorso quinquennale, competenze professionali che gli consentono di supportare operativamente le aziende sia nella gestione dei processi amministrativi e commerciali, sia nell'attività di promozione delle vendite; in tali competenze rientrano anche quelle riguardanti la promozione dell'immagine aziendale attraverso l'utilizzo delle diverse tipologie di strumenti di comunicazione, compresi quelli grafici e pubblicitari. Le competenze sono declinate per consentire allo studente l'opportunità di operare con una visione organica e di sistema all'interno di una azienda, affinando la professionalità di base con approfondimenti in uno dei tre ambiti di riferimento che caratterizzano l'indirizzo di studi.

L'identità dell'indirizzo tiene conto, inoltre, delle differenti connotazioni che assumono oggi i servizi commerciali, sia per le dimensioni e le tipologie delle strutture aziendali, sia per le diverse esigenze delle filiere di riferimento. L'indirizzo consente, poi, di sviluppare percorsi flessibili e favorire l'orientamento dei giovani rispetto alle personali vocazioni professionali.

Le competenze acquisite si riferiscono, pertanto, ad una base comune relativa al sistema aziendale e ad approfondimenti orientati a professionalità specifiche in uno dei tre ambiti di riferimento: servizi commerciali, servizi turistici, servizi della comunicazione. In questa ottica le discipline, sia dell'area di istruzione generale sia di indirizzo, possono assumere caratteristiche funzionali alle scelte dell'ambito di riferimento operate dalle singole istituzioni scolastiche, che, inoltre, possono utilizzare gli spazi di flessibilità previsti per adeguare l'offerta formativa alle esigenze del territorio sulla base delle esperienze maturate e delle risorse professionali disponibili.

Ambito commerciale

All'interno del profilo professionale di riferimento, tale ambito tende a sviluppare competenze che orientano lo studente nel contesto economico sociale generale e territoriale, declinate per operare con una visione organica e di sistema all'interno dell'azienda, di sviluppare una professionalità di base ben strutturata e flessibile nell'area economico-aziendale, con la possibilità di attivare approfonditamente in relazione alla tipologia del territorio ed alla richiesta delle aziende.

Obiettivi trasversali e didattici

- a. Comportarsi in maniera adeguata nei confronti di compagni, docenti e personale scolastico;
- b. rispettare i tempi di consegna dei compiti assegnati;
- c. utilizzare un linguaggio tecnico-specifico pertinente ad ogni disciplina;
- d. collaborare, partecipare ed interagire nel gruppo classe;
- e. potenziare le capacità critiche e di confronto in merito agli argomenti sviluppati.

Presentazione della classe

Nel corrente anno scolastico 2017-18 la classe 5C commerciale è articolata con la 5C ad indirizzo sociale.

Il gruppo classe era inizialmente composto da n.6 allievi; nel mese di Gennaio un'allieva si è trasferita in un altro istituto e quindi rimangono n. 5 allievi. Due dei cinque allievi si sono inseriti nel corso del quinquennio, una nella classe terza ed una in quarta.

Nell'ultimo anno scolastico sono cambiati 4 docenti (italiano e storia, tecnica delle comunicazioni, inglese e scienze motorie).

La frequenza durante l'anno scolastico è stata assidua nel complesso tranne per un'allieva che nel corso del primo quadrimestre, per problemi di salute, si è assentata per un lungo periodo regolarmente certificato.

Gli studenti hanno evidenziato un comportamento corretto e collaborativo; le lezioni si sono svolte in un clima sereno e la partecipazione all'attività didattica è stata costante, a volte non particolarmente attiva.

I risultati raggiunti sia intermini di conoscenze che di competenze nelle diverse discipline sono nel complesso pienamente sufficienti, in alcuni casi discreti.

I programmi sono stati svolti regolarmente ed anche l'impegno nel lavoro a casa è stato adeguato.

Gli allievi hanno sempre aderito con interesse alle attività extra-curricolari proposte dai docenti partecipando ad uscite didattiche e ad incontri con esperti.

L'attività di alternanza scuola – lavoro, prevista nel terzo e quarto anno, si è svolta presso enti pubblici e privati e studi di commercialisti. Tutti gli alunni hanno conseguito risultati apprezzabili.

Prof.ssa Cristina Manganini

- Visione e commento del film "Jesus"
- Testimonianze storiche su Gesù.
- Risorto il terzo giorno?
- Bioetica:AIDO-ADMO-AVIS.
- La figura di don Carlo Gnocchi.
- Il dono di Nicholas Green.
- Oltre l'handicap: testimonianza di Simona Atzori al SERMIG di Torino.
- S. Ambrogio.
- Il valore della corporeità.
- Uscita didattica presso Casa della Carità.
- Commenti e fatti di attualità.

Docente: **ALESSANDRO MANTERO**

Libro di testo:

P. Di Sacco, Chiare lettere- vol.3, Edizioni Scolastiche Bruno Mondadori

Positivismo, Naturalismo, Verismo.

Contesto storico-culturale.

Il Positivismo di Comte e l'evoluzionismo di Darwin

Le poetiche di Naturalismo e Verismo.

Giovanni Verga

Vita e opere. La fase mondana.

La poetica: l'adesione al Verismo e il ciclo dei "vinti".

La rivoluzione stilistica e tematica nelle sue opere.

I Malavoglia e la Questione meridionale

- da "Vita dei campi"

La lupa

Lettera-prefazione a *L'amante di Gramigna*

- da "Novelle rustiche"

Libertà

- da "I Malavoglia"

La "fiumana del progresso"

La famiglia Toscano

-da "Mastro Don-Gesualdo"

La morte di Gesualdo

Decadentismo

La crisi del razionalismo e la cultura del primo Novecento

La poetica del **Decadentismo** e del **Simbolismo**

La tipologia dell'eroe decadente: l'esteta, il superuomo, l'inetto.

Documenti: Freud "L'io non è padrone in casa propria"

Rimbaud: *Lettera del veggente*

Il grande romanzo europeo

La svolta di fine Ottocento

I temi psicologici del nuovo romanzo e la debolezza dell'autore.

Luigi Pirandello

Vita e opere.

Le idee e la poetica: relativismo e umorismo.

La concezione pirandelliana della vita. L'itinerario di uno scrittore sperimentale.

I romanzi.

"Il fu Mattia Pascal": struttura e intreccio, le tecniche narrative e lo stile.

"Uno, nessuno, centomila": il romanzo del relativismo.

Novelle per un anno: temi e stile

Il percorso del teatro pirandelliano

Da "L'umorismo" L'arte umoristica (parte II, cap. 6)

Da "Lettera autobiografica" Un'autodichiarazione di poetica

-da "Novelle per un anno" Il treno ha fischiato

-da "Il fu Mattia Pascal" Adriano Meis

-da "Uno, nessuno, centomila" Il naso di Moscarda

-da "Sei personaggi in cerca d'autore" L'ingresso dei sei personaggi

La nuova tradizione poetica del Novecento

I caratteri salienti della poesia moderna

Alle origini dell'Ermetismo: Ungaretti e Montale

Docente: **ALESSANDRO MANTERO**

Libro di testo:

AA.VV., Capire la storia, vol. 2- 3, Edizioni scolastiche Bruno Mondadori

Modulo 1 : L'età giolittiana

Decollo industriale. La stagione delle riforme.

Tra nazionalisti e socialisti. Giolitti e i socialisti.

Il sistema delle alleanze. Ripresa del colonialismo: la guerra di Libia.

Modulo 2 : L'età dell'imperialismo

La crisi del 1873. Dal liberismo al protezionismo. L'ideologia della conquista.

Modulo 3: Il mondo in guerra

La prima guerra mondiale: cause. Dalla guerra di movimento alla guerra di usura.

L'Italia dalla neutralità all'intervento.

Un anno decisivo: il 1917. I trattati di pace e la nuova carta geopolitica dell'Europa.

La rivoluzione bolscevica e la nascita dell'Urss.

Modulo 4: le eredità del conflitto

Il dopoguerra inquieto. La nuova economia. La crisi del '29 e il New Deal.

Società di massa e crisi della democrazia.

Modulo 5: I totalitarismi

Il fascismo.

La vittoria mutilata e il biennio rosso. La nascita dei partiti di massa. Dai Fasci di combattimento al Partito Nazionale Fascista. La marcia su Roma e il delitto Matteotti. La nascita dello stato totalitario. Politica interna: propaganda, autarchia, corporativismo. La conquista dell’Etiopia.

Il nazismo.

La Repubblica di Weimar. La crisi economica e il malcontento tedesco. Hitler cancelliere e presidente. L’antisemitismo: dalle leggi di Norimberga alla soluzione finale.

Lo spazio vitale: riarmo della Germania ed espansionismo.

Lo stalinismo

Modulo 6: La seconda guerra mondiale e la Shoah

La guerra civile spagnola.

La seconda guerra mondiale: le cause.

Dalle aggressioni di Hitler allo scoppio del conflitto. Il conflitto si allarga al mondo

Il crollo dell’Asse e la resistenza. Un nuovo mondo sulle macerie della guerra: la nuova *geografia politica.*

Modulo 7: Il mondo tra sviluppo e guerra fredda.

Il bipolarismo

Le trasformazioni economiche e sociali

L’Italia repubblicana.

Modulo di storia locale

Milano e la resistenza: i luoghi della memoria

Docente : Prof.ssa Piazza Emanuela

Libro di testo: Sasso, La matematica a colori - edizione leggera, Petrini, volumi 4 e 5

Modulo 1. Studio di una funzione razionale

- Dominio
- Simmetrie
- Segno della funzione
- Intersezioni con gli assi
- Limiti agli estremi del dominio
- Asintoti orizzontali, verticali, obliqui
- Crescita e decrescita
- Massimi e minimi relativi
- Grafico

Modulo 2. Integrali indefiniti

- Funzioni primitive
- Proprietà dell'integrale indefinito
- Integrali indefiniti immediati (x^n con n razionale; e^x)
- Integrazione per scomposizione
- Integrazione funzioni composte ($f(x)nf'(x)$, con n razionale; $ef(x)f'(x)$)

Modulo 3. L'integrale definito

- Calcolo dell'area di una superficie piana
- Area come limite di una somma
- Area del trapezoide
- Interpretazione geometrica dell'integrale definito
- Proprietà dell'integrale definito
- Formula fondamentale del calcolo integrale (formula di Newton-Leibniz).

Modulo 4. Applicazioni del calcolo integrale

- Area della regione di piano limitata dal grafico di una funzione e dall'asse x .
- Area della regione di piano limitata da una parabola e una retta.

Modulo 5. Calcolo delle probabilità

- Spazio campionario, evento, evento certo, evento elementare, evento impossibile, evento unione, evento intersezione, eventi incompatibili, evento contrario
- Definizione classica di probabilità
- Probabilità dell'evento contrario e dell'evento unione
- Probabilità composte
- Problemi di probabilità e diagrammi ad albero

Docente : Giovanni Moccia

Testo:” Bilancio, analisi per indici, fiscalità d’impresa, pianificazione strategica e programmazione aziendale”. Volume L Costa P.- P. Ghigini – C. Robecchi , Scuola & azienda

L’amministrazione del personale:

- Le forme e gli elementi della retribuzione;
- La liquidazione delle retribuzioni: scritture in P.D.;
- L’estinzione del rapporto di lavoro: il T.F.R.;
- Il costo del lavoro.

Il bilancio d’esercizio

- La funzione del bilancio d’esercizio ed il sistema informativo;
- I principi giuridici del bilancio e la clausola generale;
- I principi di redazione del bilancio;
- I prospetti contabili: Stato patrimoniale e Conto economico;
- I criteri di valutazione e la nota integrativa;
- Il bilancio in forma abbreviata e l’informativa supplementare;

L’analisi di bilancio per indici

- La riclassificazione dello Stato patrimoniale;
- La rielaborazione del Conto economico “a valore aggiunto”;
- L’analisi della situazione patrimoniale, finanziaria ed economica mediante i principali indici;
- Il coordinamento degli indici di bilancio;

Il reddito d'impresa ed il calcolo delle imposte

- Il sistema tributario italiano;
- Il reddito d'impresa: dal reddito di bilancio al reddito fiscale;
- Le variazioni in aumento ed in diminuzione: svalutazione fiscale dei crediti, ammortamento civilistico e fiscale ed il trattamento fiscale delle plusvalenze
- Calcolo dell'IRES, dell'IRAP: Il versamento delle imposte e la dichiarazione unica.

Strategie, pianificazione strategica e programmazione aziendale

- La gestione strategica d'impresa: definizione degli obiettivi; analisi dell'ambiente esterno ed interno;
- Formulazione e realizzazione del piano strategico;
- Le strategie competitive di base;
- Il business plan: parte descrittiva e piano economico-finanziario;
- Il piano di marketing;

Contabilità analitica ed il controllo di gestione

- La classificazione e le varie configurazioni di costo;
- Raccolta, localizzazione ed imputazione dei costi;
- La contabilità a full costing e direct costing;
- Il metodo ABC
- I costi nelle decisioni aziendali,
- La break even analysis;
- Gli strumenti del controllo di gestione: i costi standard;
- La formazione dei budget settoriali
- Il budget annuale e la sua articolazione;
- Il budget degli investimenti e finanziario,
- Il budget generale d'esercizio;
- Il controllo budgetario ed il sistema di reporting;
- L'analisi degli scostamenti;

Prof.ssa Francesca Chiavegatti

Libro di testo: Simone Crocetti, Società e cittadini oggi 2, Tramontana editore

Modulo 1 Il contratto e tipi contrattuali: contratto in generale, gli elementi essenziali, invalidità: nullità ed annullabilità.

Disciplina fondamentale di alcune tipologie contrattuali: la vendita, la locazione, il mutuo ed il comodato, mandato, l'appalto, contratto d'opera, trasporto e spedizione, assicurazione, il leasing, il factoring.

Il contratto di lavoro subordinato: fonti del diritto del lavoro ruolo della contrattazione collettiva.

Analisi dell'art.2094c.c. conclusione del contratto, periodo di prova, obblighi delle parti contraenti, dipendente e datore di lavoro. Contratto a tempo indeterminato e determinato. Disciplina e tipologie di part time. Novità introdotte dal Jobs act : contratto di lavoro subordinato a tutele crescenti come tipologia di contratto a tempo indeterminato a partire dal marzo 2015

Modulo 2 La legislazione sociale

Il sistema di sicurezza sociale , lo sviluppo e la crisi dello stato sociale. Differenza tra previdenza ed assistenza anche dal punto di vista del finanziamento. La legislazione sociale del lavoro.

Sistema della previdenza: analisi del rapporto previdenziale distinguendo i soggetti coinvolti nel caso di lavoro subordinato piuttosto che autonomo. Enti previdenziali INPS e INAIL funzioni.

Sistema pensionistico: analisi dei tre pilastri e esame delle riforme pensionistiche. Metodo di calcolo della pensione retributivo/contributivo/misto. Riforma Dini, riforma Fornero. Le nuove pensioni di vecchiaia ed anticipata. Considerazioni sottostanti le recenti riforme in considerazione ai mutamenti demografici della popolazione italiana, innalzamento età pensionabile.

Assegno d'invalidità e pensione d'inabilità, la pensione ai superstiti.

Assicurazione contro gli infortuni e le malattie professionali: i soggetti assicurati, oggetto dell'assicurazione, prestazioni assicurative. Differenza tra infortunio e malattia professionale.

Modulo 3 La legislazione in materia di sicurezza ed igiene sul lavoro:

Infortuni sul lavoro diffusione. Le leggi in materia di sicurezza dalla l 626/1994 al TU 9/04/2008 n 81 modificato dal d. lgs.106/2009. Analisi del TU ambito applicativo concetto di rischio, pericolo, valutazione dei rischi obblighi del datore di lavoro in ordine alla valutazione e prevenzione dei rischi. Documento di valutazione dei rischi, altri obblighi del datore di lavoro e dei preposti alla

sicurezza , obblighi dei lavoratori. Servizio di prevenzione e protezione, componenti coinvolti, obblighi dei dipendenti

Modulo 4 Protezione dei dati personali:

protezione dei dati personali e diritto alla riservatezza. Codice della privacy, varie tipologie di dati in particolare differenza tra dati personali, identificativi e sensibili. Ambito applicativo del codice, i soggetti considerati e le responsabilità. Adempimenti del titolare del trattamento, importanza dell'informativa all'interessato, consenso dell'interessato, uso corretto dei dati.

Modulo 5 Economia politica ed informazione economica:

Importanza della statistica nelle rilevazioni economiche , ruolo dell'ISTAT. Inflazione, nozione, misurazione, cause principali ed effetti. Dati sull'occupazione. Altre fonti d'informazione economica, stampa economica ed agenzie di rating.

Dati della contabilità nazionale: Prodotto nazionale lordo e Prodotto interno lordo metodo di calcolo Reddito nazionale analisi della composizione reddito disponibile e impieghi del reddito.

Inflazione, tipi, principali cause. Politiche antiinflazionistiche.

PIL e RIL analisi dell'equazione del reddito. Distribuzione del reddito in particolare funzionale e personale.

I documenti della contabilità nazionale. Analisi del bilancio annuale preventivo, consuntivo distinguendo quello di competenza da quello di cassa. Analisi del bilancio pluriennale a legislazione vigente quale fondamentale strumento per comprendere la politica economica del governo. Ruolo del governo e del parlamento rispetto al bilancio. Manovra finanziaria legge di stabilità e collegate.

Indicatori della finanza pubblica: attività finanziaria pubblica, spesa pubblica e sua analisi, entrate pubbliche prezzi, tributi e prestiti. Esame della differenza tra queste tipologie di entrata con particolare riguardo alle fondamentali differenze tra le tre categorie di tributi : imposte, tasse contribuiti. Pressione tributaria, fiscale, finanziaria. Classificazione delle imposte distinguendo tra: dirette ed indirette, personali e reali, proporzionali, progressive, regressive a seconda dell'aliquota, generali e speciali.

Collegamento tra espandersi dello Stato Sociale e crescita della spesa pubblica e del debito pubblico. Il patto di stabilità e crescita all'interno dei paesi aderenti all'euro.

Prof.ssa Ferrari Cinzia

Dal libro E. Jordan, P. Fiocchi – Grammar Files (Blue Edition) – Trinity Whitebridge

Grammar revision:

simple past/past continuous;

present perfect continuous;

past perfect;

future;

if- clauses;

passive;

defining and non-defining clauses

Dal libro F. Bentini-B. Richardson-V. Vaughan - **In Business** - Pearson Longman

- **Business organisation**

- sole traders

- partnerships

- limited companies

- cooperatives

- franchising

- multinationals

- **International Trade**

- what is international trade?

- controlling foreign trade: *protectionism- trading blocs*

- documents in international trade (within EU and outside EU)

- Commercial Invoice-Certificate of Origin-Delivery Note)

- **Transport**

- Road, rail, sea, air (advantages and disadvantages)

- Forwarding Agents

- Insurance

- **Banking**

- Banking services to businesses

- current accounts

- saving accounts

- business loans and mortgages

- leasing

- accessible banking (Internet, telephone and TV banking)

- Methods of payment (CWO,COD,CAD)

- Documents (bank transfer, draft, letter of credit)

- **The Stock Exchange**

- Bears and Bulls

- **Marketing and Advertising :**

- Marketing

- The marketing mix (product, price, place, promotion)

- **Job Applications**

- The Curriculum Vitae

- The Cover Letter

- + Relazione stage

Prof.ssa Carmela Pastena

Libro di testo: *Affaires et Civilisation* - Traina Domenico - Ed. Minerva Italica

CORRESPONDANCE COMMERCIALE

Le règlement

- Demande de report d'échéance
- Acceptation de report d'échéance
- Refus de prorogation d'échéance
- Lettre de rappel
- Mise en demeure

La recherche de personnel ou d'emploi

- Lettre de démission
- Offre d'emploi
- Lettre de motivation
- Curriculum vitae
- Entretien d'embauche

Voyages et affaires

- La participation à des manifestations
- Le choix du moyen de transport
- La réservation de l'hôtel

THÉORIE COMMERCIALE

Communication commerciale et Marketing

- La communication commerciale
- La communication publicitaire par les médias
- La communication hors média
- Le marketing direct

Les Banques

- Définition et fonctions principales

Distribution et force de vente

- Circuits et canaux de distribution
- Les structures de la distribution
- La force de vente

L'internationalisation

- Les avantages et les risques
- La logistique internationale
- Les paiements internationaux

Les assurances

- Le contrat
- Les différents types d'assurances

CIVILISATION

- L'union européenne et ses challenges

Programma di TECNICHE DI COMUNICAZIONE

Classe V C Commerciale

Anno Scolastico 2017-2018

DOCENTE: CASSINARI Silvia

I PRINCIPI DELLA COMUNICAZIONE

- La comunicazione verbale
- La comunicazione para – verbale
- La comunicazione non verbale.

DINAMICHE SOCIALI E TECNICHE DI COMUNICAZIONE INDIVIDUALE E DI GRUPPO

- I gruppi, gruppi e relazioni.
- La struttura del gruppo
- I gruppi di lavoro
- La leadership
- Stili di leadership.

LA COMUNICAZIONE IN AZIENDA

- Perché per una impresa è importante comunicare
- La comunicazione all'interno dell'impresa
- La comunicazione all'esterno dell'impresa.

STRUTTURE DEI PROCESSI COMUNICATIVI DEI SINGOLI MEZZI

- Il piano di comunicazione
- La progettazione del piano
- La costruzione del piano.

MARKETING E DIRECT MARKETING. TECNICHE DELLA FIDELIZZAZIONE DELLA CLIENTELA.

- Definizione marketing
- Aziende productoriented e market oriented
- Il marketing strategico
- Le tre fasi: segmentazione, targeting, posizionamento.
- Il marketing operativo secondo l'approccio di kotler
- Gli obiettivi del marketing di relazione.

IL MESSAGGIO PUBBLICITARIO

- La pubblicità
- Analisi del comportamento del consumatore
- La piramide dei bisogni secondo Maslow
- I bisogni e le emozioni per catturare l'attenzione dei consumatori.

CRITERI E METODI PER LA DEFINIZIONE E PROGETTAZIONE DI CAMPAGNE PUBBLICITARIE.

- Costruzione dell'immagine aziendale
- La marca, il marchio e i suoi elementi
- Come impostare una campagna pubblicitaria
- Le parti dell'annuncio pubblicitario.

- Andature e vari tipi di corsa
- Test motori
- Condizionamento organico-generale: esercizi per il miglioramento della mobilità articolare, della coordinazione generale e segmentaria
- Esercizi per il potenziamento muscolare a carico naturale e con attrezzi
- Percorsi e circuiti
- Esercizi per il miglioramento della velocità
- Esercizi di allungamento muscolare (stretching)
- Giochi tradizionali e sportivi.
- Esercitazioni per migliorare la velocità di pensiero: psicocinetica
- Sport di squadra con partite e arbitraggio autonomo
- Pallavolo: fondamentali individuali e di squadra di attacco e di difesa
- Analisi del concetto di fair-play: osservazioni personali e di gruppo
- Apparato locomotore: sistema scheletrico, articolare e muscolare
- L'alimentazione nello sport; i meccanismi energetici
- Le capacità condizionali e le principali metodiche di allenamento.
- Primo soccorso

ESPERIENZA DI ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO TERZO ANNO

Dal **12/01/2016** al **30/01/2016** gli allievi hanno svolto uno stage presso studi professionali, uffici amministrativi di aziende pubbliche e private, per un totale di 120 ore.

I risultanti conseguiti sono stati positivi.

RIFERIMENTI AZIENDA/ ENTE	STUDENTE
AFOL METROPOLITANA VIA SODERINI 24 20122 MILANO	1. CUZZOCREA GIADA
CARGO VIALE ESPINASSE, 163 – 20156 - MILANO	2. GUERRA GIORGIA
STUDIO CARAZZI VIA G. VERDI 1 NOVATE MILANESE	3. PISCIOTTA GINEVRA
ANMIC VIA BOLTRAFFIO, 7 MILANO	4. VENEGONI WILLIAM

ESPERIENZA DI ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO QUARTO ANNO

Dal **23/05/2017** al **01/07/2017** gli allievi hanno svolto uno stage presso studi professionali, uffici amministrativi di aziende pubbliche e private, per un totale di 240 ore. L'allieva Saez D. ha svolto uno stage di recupero della classe terza dal 18/09 al 6/10/2017

I risultanti conseguiti sono stati positivi.

RIFERIMENTI AZIENDA/ ENTE	STUDENTE
FEDERESERCENTI VIA SIRTORI 3 20129 MILANO	1. CUZZOCREA GIADA 2. GUERRA GIORGIA
VOX IDEE PER IL BUSINESS VIA G. CASTELBARCO 5 20100 MILANO	3. PISCIOTTA GINEVRA
ALTROVE VIAGGI VIA PADOVA 156 20100 MILANO	4. SAEZ DAPHNEE
AFOL METROPOLITANA VIA SODERINI MILANO	
DECATHLON S.R.L FORO BONAPARTE N.74/76	5. VENEGONI WILLIAM

CRITERI DI VALUTAZIONE PRESENTI NEL P.O.F.

Voto	Giudizio Sintetico	Giudizio analitico
1 – 2	Assolutamente Insufficiente	Non conosce i contenuti, non si orienta nell'argomento proposto, consegna le prove scritte in bianco, non risponde alle interrogazioni orali
3	Scarso	Presenta serie lacune nella conoscenza dei contenuti minimi, commette gravi errori nelle prove scritte, non possiede nessuna competenza.
4	Gravemente insufficiente	Conosce i contenuti in modo lacunoso e frammentario; pur avendo conseguito alcune abilità, non è in grado di utilizzarle in modo autonomo, anche in compiti semplici.
5	Insufficiente	Conosce i contenuti in modo non del tutto corretto ed è in grado di applicare la teoria alla pratica solo in minima parte.
6	Sufficiente	Conosce i contenuti in modo accettabile, ma non li ha approfonditi; non commette errori nell'esecuzione di verifiche semplici raggiungendo gli obiettivi minimi. Utilizzo sufficientemente corretto dei codici linguistici specifici.
7	Discreto	Conosce i contenuti in modo sostanzialmente completo e li applica in maniera adeguata. Commette lievi errori nella produzione scritta e sa usare la terminologia appropriata nelle verifiche orali
8	Buono	Conosce i contenuti in modo completo e approfondito e li applica in maniera appropriata e autonoma, sa rielaborare le nozioni acquisite e nella produzione scritta commette lievi imprecisioni. Buona padronanza dei codici linguistici specifici. È in grado di organizzare ed applicare autonomamente le conoscenze in situazioni nuove.
9 – 10	Ottimo Eccellente	Conosce i contenuti in modo completo e approfondito, mostrando capacità logiche e di coordinamento tra gli argomenti anche interdisciplinari. È in grado di organizzare e applicare autonomamente le conoscenze in situazioni nuove e di risolvere casi complessi.

MODALITA' DI LAVORO DEL CONSIGLIO DI CLASSE

Modalità	irc	italiano	Storia	Inglese	Francese	Diritto/Ec.	Matematica	Tecn. professionali	Ed. fisica	Tecniche della comunicazione
lezione con esperti						X		x		
lezione frontale	X	X	X	X	X	X	X	X		X
lezione multimediale	X									
lezione pratica						X			X	
problem solving				X		X	X	X		
metodo induttivo					X			X		
lavoro di gruppo						X	X	X	X	
discussione guidata	X	X	X	X	x	X	X	X		X
Simulazioni		x		X	x	X	X	X		
Esercitazioni		X	X	X	X	X	X	X		X
studio individuale		X	X	X	X	X	X	X	x	X

STRUMENTI DI LAVORO

Strumenti	irc	Italiano	Storia	Inglese	Francese	Diritto/Ec.	Matematica	Tecn. professionali	Ed. fisica	Tecniche della comunicazione
Manuale	X	X	X	X	X	X	X	X		X
Laboratorio										
lavagna/lim	X			X	X	X	X	X		X
registratore					X					
Appunti		X	x	X	X	X	X	X	X	X
proiettore diapositive	X									
materiale fotocopiabile	X	X	x	X		X		X	X	X
carte geografiche										
Video	X	X	X							
Palestra									X	

STRUMENTI DI VERIFICA

Attività	Irc	Italiano	Storia	Inglese	Francese	Diritto/Ec.	Matematica	Tecn. Professionali	Ed. fisica	Tecniche della comunicazione
Colloquio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
interrogazione breve				X			X			X
prove pratica									X	
verifiche scritte		X	X	X	X	X	X	X		X
prova strutturata				X		X	X	X		
Relazione		x	x	x						
Esercizi		X	X	X	X	X	X	X		

ATTIVITÀ INTEGRATIVE ED EXTRA-CURRICOLARI

Durante l'anno scolastico 2017/2018 gli allievi hanno partecipato alle seguenti attività:

- 06/10 /2017: Corso di "Educazione finanziaria" presso Università Statale
- 13/02 /2018: Corso di "Educazione finanziaria" presso I.I.S Frisi- 2 ore
- 19/02/2018: Corso di "Educazione finanziaria" presso I.I.S Frisi- 2 ore
- 20/02/2018: Corso di "Educazione finanziaria" presso I.I.S Frisi- 2 ore
- 09/04/2018: Corso di "Educazione finanziaria" presso I.I.S Frisi- 2 ore
- 24/02/2018: Uscita didattica presso il Museo del Novecento
- 20/04/2018: Progetto INPS presso I.I.S.Frisi
- 24/04/2018: Economia in classe presso I.I.S. Frisi
- 28/04/2018: Mostra Milano La prima Guerra Mondiale "Palazzo Morando" Milano
- 07/05/2018: Economia in classe presso I.I.S. Frisi

SIMULAZIONI DELLE PROVE D'ESAME

Nel corso dell'anno scolastico sono state effettuate due simulazioni delle prove scritte d'Esame:

Date 1^ simulazione	Prove e Discipline coinvolte
07/03/2018	1^ prova - ITALIANO
01/03/2018	2^ prova – TECNICHE PROFESSIONALI DEI SERVIZI COMMERCIALI
09/03/2018	3^ prova – DIRITTO/ECONOMIA INGLESE FRANCESE MATEMATICA Tipologia B
Date 2^ simulazione	Prove e Discipline coinvolte
18/04/2018	1^ prova - ITALIANO
19/04/2018	2^ prova – TECNICHE PROFESSIONALI DEI SERVIZI COMMERCIALI
23/04/2018	3^ prova – DIRITTO/ECONOMIA INGLESE FRANCESE MATEMATICA

TIPOLOGIA B

La tipologia scelta dal Consiglio di classe per la terza prova è stata quella dei quesiti a risposta singola (tipologia B), somministrando un minimo di tre quesiti per ciascuna disciplina.

Si presentano di seguito i testi delle Simulazioni delle terze prove d'Esame e le griglie di valutazione utilizzate dal Consiglio di Classe per la 1^, 2^ e 3^ prova.

I.I.S. "PAOLO FRISI"

DATA 09/03/2018

PRIMA SIMULAZIONE TERZA PROVA

ESAME DI STATO - A.S. 2017/2018

CORSO COMMERCIALE

CLASSE 5^ C

DURATA DELLA PROVA: 3 ORE

DISCIPLINE E MATERIALE DIDATTICO UTILIZZABILE:

DIRITTO E ECONOMIA

INGLESE VOCABOLARIO BILINGUE

FRANCESE VOCABOLARIO BILINGUE

MATEMATICA CALCOLATRICE NON PROGRAMMABILE

CANDIDATO:

COGNOME E NOME _____

TOTALE PUNTEGGIO IN QUINDICESIMI _____/15

CANDIDATO _____

1^ SIMULAZIONE TERZA PROVA: DIRITTO

Risponda il candidato in modo pertinente e con lessico disciplinare adeguato alle seguenti domande:

1)Dopo aver definito il contratto di lavoro subordinato, spiega il collegamento tra contratto individuale e contrattazione integrativa aziendale.

2) Dopo aver classificato le entrate dello Stato il candidato si soffermi sui tributi.

3)Spiega cosa s'intende per rapporto previdenziale mettendo in evidenza i soggetti che vengono coinvolti.

1^ SIMULAZIONE TERZA PROVA: INGLESE

1) Describe the most important characteristics of multinational companies and their advantages and their disadvantages.

2) What are the most important elements of franchising ?

3) What are limited companies ?

1) Quels sont les différents moyens pour effectuer le règlement ? expliquez en particulier le fonctionnement de la carte de crédit.

2) Quels sont les médias et les supports de l'action publicitaire ? Expliquez les avantages et les inconvénients de chacun.

3) Expliquez ce que l'acheteur demande s'il a des problèmes, ce que le vendeur doit faire si le client ne règle pas sa facture et donnez la définition de « mise en demeure ».

Il candidato risponda ai seguenti quesiti indicando i calcoli che esegue. E' consentito l'uso della calcolatrice non programmabile.

- 1) Dopo averne indicato il dominio, il candidato determini gli intervalli di crescita e gli eventuali punti estremanti della seguente funzione

$$y = \frac{1}{5}x^5 - 3x^3$$

- 2) Dopo averne indicato il dominio, il candidato determini gli eventuali asintoti della seguente funzione

$$y = \frac{x+5}{2x^2-4x}$$

3) Il candidato determini la primitiva $F(x)$ di $f(x) = x^3 - 3x^2 + x - 1$ passante per il punto $P(-1; +2)$

FORMULARIO

$$D k = 0$$

$$D x^n = n x^{n-1}$$

DERIVATE

$$D k \cdot f(x) = k \cdot f'(x)$$

$$D f(x) \pm g(x) \pm h(x) = f'(x) \pm g'(x) \pm h'(x)$$

INTEGRALI

$$\int k dx = kx + c$$

$$\int x^n dx = \frac{x^{n+1}}{n+1} + c$$

$$\int k \cdot f(x) dx = k \cdot \int f(x) dx$$

$$\int f(x) \pm g(x) \pm h(x) dx = \int f(x) dx \pm \int g(x) dx \pm \int h(x) dx$$

I.I.S. "PAOLO FRISI"

DATA 23/04/2018

SECONDA SIMULAZIONE TERZA PROVA

ESAME DI STATO - A.S. 2017/2018

CORSO COMMERCIALE

CLASSE 5^ C

DURATA DELLA PROVA: 3 ORE

DISCIPLINE E MATERIALE DIDATTICO UTILIZZABILE:

DIRITTO E ECONOMIA

INGLESE VOCABOLARIO BILINGUE

FRANCESE VOCABOLARIO BILINGUE

MATEMATICA CALCOLATRICE NON PROGRAMMABILE

CANDIDATO:

COGNOME E NOME _____

TOTALE PUNTEGGIO IN QUINDICESIMI _____/15

Materia: Inglese

Allievo /a:

1) What are the most important factors involved in the choice of means of transports of the goods?

2) What are current accounts?

Materia: Francese

Allievo /a:

QUESITI A RISPOSTA SINGOLA (max. 10 righe)

1. Expliquez ce que c'est l'Union Européenne, quels sont les traités et les principes sur lesquels elle se fonde et quelles sont ses fonctions.

2. Donnez une définition du contrat d'assurance en spécifiant les obligations des parties et en illustrant les différents types.

Materia: Matematica

Allievo /a:

Il candidato risponda ai seguenti quesiti indicando i calcoli che esegue.

E' consentito l'uso della calcolatrice non programmabile.

- Dopo averla rappresentata in piano cartesiano, calcolare l'area della superficie limitata dalla curva $y = -x^2 + 4x - 3$ e dall'asse x .

- Dopo averle rappresentate, il candidato determini l'area delimitata dai grafici delle due seguenti funzioni

$$y = x^2 - 2x$$

$$y = 3x - 4$$

2. Si lancia una moneta non truccata: se esce TESTA si estrae una carta da un mazzo di 40 carte, se esce CROCE si estrae una carta da un mazzo di 52 carte. Qual è la probabilità che la carta estratta sia un asso.

FORMULARIO INTEGRALI

$$\int k \, dx = kx + c$$

$$\int k \cdot f(x) \, dx = k \cdot \int f(x) \, dx$$

$$\int x^n \, dx = \frac{x^{n+1}}{n+1} + c$$

$$\int f(x) \pm g(x) \pm h(x) \, dx = \int f(x) \, dx \pm \int g(x) \, dx \pm \int h(x) \, dx$$

ITALIANO – 1^ PROVA

CRITERI E GRIGLIA DI VALUTAZIONE PRIMA PROVA VERIFICHE SCRITTE

Candidato/a: _____ Classe 5^ C comm.

TIPOLOGIA A

1	Correttezza espressiva (ortografia, morfologia, sintassi, lessico)	<ul style="list-style-type: none">• Ottima• Buona• Sufficiente• Insufficiente• Grav. Insuff.	5 4 3 2 1
2	Pertinenza delle risposte rispetto ai quesiti posti	<ul style="list-style-type: none">• Sufficiente• Insufficiente	2 1
3	Capacità di analisi del testo	<ul style="list-style-type: none">• Ottima• Buona• Sufficiente• Insufficiente• Grav. Insuff.	5 4 3 2 1
4	Qualità dell'approfondimento relativo alla contestualizzazione storico - letteraria	<ul style="list-style-type: none">• Buona• Sufficiente• Insufficiente	3 2 1
VOTO			/15

TIPOLOGIA B

1	Correttezza espressiva (ortografia, morfologia, sintassi, lessico)	<ul style="list-style-type: none">• Ottima• Buona• Sufficiente• Insufficiente• Grav. Insuff.	5 4 3 2 1
2	Pertinenza rispetto alla traccia e alla tipologia di testo scelta dal candidato (articolo o saggio)	<ul style="list-style-type: none">• Sufficiente• Insufficiente	2 1
3	Capacità di argomentazione e rielaborazione sulla base degli opportuni documenti e riferimenti	<ul style="list-style-type: none">• Ottima• Buona• Sufficiente• Insufficiente• Grav. Insuff.	5 4 3 2 1
4	Coerenza e coesione complessiva sul piano logico – espositivo	<ul style="list-style-type: none">• Buona• Sufficiente• Insufficiente	3 2 1
VOTO			/15

TIPOLOGIA C e D

1	Correttezza espressiva (ortografia, morfologia, sintassi, lessico)	<ul style="list-style-type: none">• Ottima• Buona• Sufficiente• Insufficiente• Grav. Insuff.	5 4 3 2 1
2	Pertinenza rispetto alla traccia	<ul style="list-style-type: none">• Sufficiente• Insufficiente	2 1
3	Spessore concettuale relativo alla quantità, qualità e originalità delle considerazioni e argomentazioni	<ul style="list-style-type: none">• Ottima• Buona• Sufficiente• Insufficiente• Grav. Insuff.	5 4 3 2 1
4	Coerenza complessiva sul piano logico – espositivo	<ul style="list-style-type: none">• Buona• Sufficiente• Insufficiente	3 2 1
VOTO			/15

CRITERI E GRIGLIA DI VALUTAZIONE SECONDA PROVA VERIFICHE SCRITTE

CANDIDATO/A:

ADERENZA ALLA TRACCIA	PUNTI
Il candidato non risponde alla traccia	1
Il candidato risponde parzialmente a quanto richiesto dalla traccia	2
Il candidato aderisce pienamente alla traccia	3
CONOSCENZE	
Il candidato dimostra di possedere conoscenze molto limitate	1
Il candidato dimostra di possedere conoscenze sufficienti	2
Il candidato dimostra di possedere conoscenze corrette ed approfondite	3
COMPETENZE / CAPACITA APPLICATIVE	
Il candidato non applica correttamente le regole, i metodi, i principi e le procedure, e non esegue correttamente l'esercitazione	1
Il candidato applica in maniera sufficientemente corretta le regole i metodi, i principi e le procedure ed esegue l'esercitazione con alcuni errori non gravi.	2
Il candidato applica correttamente le regole, i metodi i principi e le procedure ed esegue correttamente l'esercitazione	3
CORRETTEZZA FORMALE ED USO CORRETTO DEL LINGUAGGIO SPECIFICO	
Il candidato si esprime con linguaggio non appropriato	1
Il candidato si esprime con linguaggio appropriato, nonostante qualche imprecisione	2
Il candidato si esprime con linguaggio appropriato e forma corretta	3
CAPACITA DI ANALISI SINTESI E RIELABORAZIONE	
Il candidato ha difficoltà nei procedimenti di analisi e/o di sintesi e/o di rielaborazione	1
Il candidato, pur con qualche incertezza, analizza sintetizza e rielabora con sufficiente chiarezza	2
Il candidato analizza, sintetizza e rielabora in modo approfondito	3
TOTALE	/15

GRIGLIA DI VALUTAZIONE SIMULAZIONE TERZA PROVA

ESAME DI STATO

CLASSE 5^ SEZIONE C INDIRIZZO COMMERCIALE

RISPOSTA SINGOLA – tipologia B

CANDIDATO _____

<i>PARAMETRI di correzione</i>	<i>DESCRITTORI e LIVELLI</i>	<i>PUNTEGGIO</i>	<i>Punteggio assegnato</i>
CONOSCENZE	<i>Inesistenti</i>	1	
	<i>Frammentarie / Molto lacunose</i>	2	
	<i>Parziali / Incerte / Superficiali</i>	3	
	<i>Essenziali</i>	4	
	<i>Adeguate</i>	5	
	<i>Ampie e puntuali</i>	6	
	<i>Complete e approfondite</i>	7	
COMPETENZE LINGUISTICHE ed ESPOSITIVE	<i>Non verificabili</i>	0	
	<i>Si esprime in modo scorretto e non sa usare il lessico specifico</i>	1	
	<i>Si esprime in modo improprio, ma comprensibile</i>	2	
	<i>Si esprime in modo adeguato con uso generalmente corretto del lessico</i>	3	
	<i>Si esprime in modo corretto, padroneggiando il lessico specifico della disciplina</i>	4	
CAPACITA' di comprensione, analisi, sintesi	<i>Non verificabili</i>	0	
	<i>Non adeguate</i>	1	
	<i>Limitate</i>	2	
	<i>Adeguate alle richieste dei quesiti</i>	3	
	<i>Organiche e complete</i>	4	

VOTO FINALE _____/15

PROPOSTA GRIGLIA PER LA VALUTAZIONE DEL COLLOQUIO

CANDIDATO/A _____

1. ARGOMENTO PROPOSTO DAL CANDIDATO

INDICATORI	LIVELLO	PUNTEGGIO
Conoscenze sviluppate	Scarso	1 – 2
Originalità	Insufficiente	3 - 4
Collegamenti	Sufficiente	5
	Buono	5,5
	Ottimo	6

2. TEMATICHE DISCIPLINARI

PARAMETRI	INDICATORI	LIVELLO	PUNTEGGIO
Conoscenze disciplinari	Competenze professionali Completezza Approfondimento Contestualizzazione	Scarso	1 – 2
		Insufficiente	3 - 4
		Sufficiente	5
		Discreto	6
		Buono	6,5
Rielaborazione	Analisi Sintesi Collegamenti Approfondimenti	Ottimo	7
		Scarso	1 – 2
		Insufficiente	3 - 4
		Sufficiente	5
		Discreto	6
Esposizione	Padronanza dei linguaggi specifici Coerenza Ricchezza e vivacità espositiva	Buono	6,5
		Ottimo	7
		Scarso	1 – 2
		Insufficiente	3 - 4
		Sufficiente	5
	Discreto	6	
	Buono	6,5	
	Ottimo	7	

3. DISCUSSIONE PROVE SCRITTE

PROVE D'ESAME	INDICATORI	PUNTEGGIO
1^ Prova	Capacità di autocorrezione e approfondimento	1
2^ Prova	Capacità di autocorrezione e approfondimento	1
3^ Prova	Capacità di autocorrezione e approfondimento	1

PUNTI 20 LIVELLO DI SUFFICIENZA

PUNTEGGIO TOTALE _____/30