

I.I.S.  
PAOLO FRISI  
MILANO

***PROGRAMMI SVOLTI***

***a.s.  
2022/2023***

**ALLEGATO**

**Periodo III T<sub>acc</sub>**

**Classe 5<sup>^</sup>T<sub>acc</sub>**

IP I.d.A.

**Istituto Statale di Istruzione Secondaria Superiore**

**Paolo Frisi**

**Liceo Economico Sociale Istituto Professionale Servizi Corsi I.d.A. II° livello**

**Classe III Periodo sez. T**

**a.s. 2022/2023**

**PROGRAMMA SVOLTO**

**ITALIANO**

Docente: prof.ssa Laura Capuozzo

## LA SECONDA METÀ DELL'OTTOCENTO

Il Positivismo e letteratura: il ruolo sociale del letterato. Francia: il Naturalismo - Il Naturalismo francese e Zola- letteratura ed analisi scientifica (cenni)

Italia: contesto storico-sociale

La cultura nell'età postunitaria

Il Verismo in Italia.

*Giovanni Verga*: pensiero e formazione. I racconti di *Vita nei Campi*, il narratore popolare e la scelta dell'impersonalità- *Il ciclo dei vinti* e i *Malavoglia*, trama e caratteri generali (lettura ed analisi- prefazione *La fiumana del progresso* p. 131) - *Mastro don Gesualdo*- trama – La morte di Gesualdo p.160- da *Vita dei Campi*: *La Lupa*- trama ( lettura ed analisi Introduzione p. 114)- Essere derubati dell'infanzia- focus su *Rosso Malpelo*

Il Decadentismo: - Il lato nascosto delle cose – La nascita del Simbolismo e la poetica simbolista: simboli e corrispondenze –

*C. Baudelaire*: *I fiori del male* analisi del testo “Spleen” (p. 193)

Il romanzo decadente e la scelta dell'estetismo , la psiche e le sue contraddizioni

*Oscar Wilde* – *Il ritratto di Dorian Gray*: trama (lettura ed analisi dell'abstract *La rivelazione della bellezza* p. 208)

*G. D'Annunzio*: - vita e poetica: Un letterato aperto e nuovo- l'esteta e le sue nuove sensazioni - i temi: il superuomo ed il confronto con Nietzsche, la decadenza, una nuova forma - romanzo. Lettura ed analisi, da “*Il piacere*” (*Il ritratto dell'esteta* p.220 )- *Le vergini delle rocce* ( *Il programma del superuomo* p. 224)- *Il trionfo della morte* ed il fallimento del superuomo. Il Decadentismo in versi- il panismo e l'antropomorfismo. *Alcyone* lettura ed analisi della *Pioggia nel pineto* p. 232 e *La sera fiesolana* p. 229. *Il Notturmo*

*G. Pascoli*: - vita e poetica , l'infanzia e la morte del padre; il nido domestico e la paura della vita; la diversa posizione di Pascoli e D'Annunzio. Lo sperimentalismo pascoliano- *la poetica del*

*fanciullino* ( lettura ed analisi p.254), dalla visione oggettiva a quella soggettiva , il simbolismo pascoliano, analogia e sinestesia. da *Myricae*: analisi dei testi *X Agosto* (p. 268) e *Novembre* pag. 262 - da *Canti di Castelvecchio*: analisi del testo *Il gelsomino notturno* (p. 277)

La svolta del Decadentismo- crepuscolari, futuristi e vociani- la nuova poesia del Novecento- *Aldo Palazzeschi* ( lettura della poesia *E lasciatemi divertire!* P. 302) *Camillo Sbarbaro* (lettura ed analisi della poesia *Taci, anima stanca di godere* p. 307) *Sergio Corazzini* *Desolazione del povero poeta sentimentale* pag. 299

## IL GRANDE ROMANZO EUROPEO

La svolta alla fine dell'ottocento: excursus dal romanzo di formazione al romanzo psicologico, la debolezza dell'autore. *Fedor Dostoevskij – Delitto e castigo* (lettura dell'abstract *Delitto e fuga* p. 320) , *Lev Tolstoj- Anna Karenina* – La fine di Anna pag. 328 *Franz Kafka, Il processo* ( lettura abstract *l'arresto di K.* p. 346), *James Joyce- Gente di Dublino* ( lettura dell'abstract, *Eveline* p. 352).

Il primo Novecento. Il romanzo psicologico

*I. Svevo*: vita, cultura e pensiero - l'incontro con Freud- l'inettitudine e il tema del ricordo e della malattia: il sentimento del tempo ed il flusso di coscienza, l'incontro con James Joyce *La coscienza di Zeno*: caratteristiche dell'opera e trama ( lettura e commento da *Una vita*:brano *Gabbiani e pesci* pag. 370 – *Senilità- Un pranzo, una passeggiata e l'illusione di Ange* pag. 376- *La Coscienza di Zeno- Il fumo* pag. 388 e *Psico-analisi* pag. 407

*L. Pirandello*: pensiero e poetica (sintesi p. 591 e schema p. 499) - la crisi storica e culturale e la relatività di ogni cosa, la personalità molteplice, il sentimento della vita e le forme che ci ingabbiano- la tragedia tra persona e personaggio-la poetica dell'umorismo ed analisi dell'avvertimento e sentimento del contrario- dall'*Umorismo* ( lettura dell'abstract- *L' arte umoristica* pag. 426)- *Il fu Mattia Pascal* analisi dell'opera, l'ombra, l'altro ed il doppio – (lettura e commento del brano *Adriano Meis* pag. 446) – *Il treno ha fischiato*, analisi e commento e lettura abstract pag.437 . “Uno, nessuno e centomila, analisi e commento (lettura dell'abstract *Il naso di Moscarda*, pag.453). Il metateatro: Cenni su *Sei personaggi in cerca d'autore* .

## ETA' CONTEMPORANEA

L'ermetismo: origini e definizione

*G. Ungaretti*: *L'Allegria* analisi e commento delle poesie *San Martino del Carso* p. 554, *I fiumi* p. 550, le poesie di guerra: analisi e commento delle poesie *Veglia* p. 556, *Fratelli* p. 557, *Soldati* p. 558- *Allegria di naufragi*: analisi e commento della poesia *Mattina* p. 566.

*E. Montale*: La poetica e lo stile- il poeta del male di vivere, la ricerca dell'essenziale , la poetica secondo Montale. *Ossi di Seppia*- analisi e commento delle poesie *Non chiederci la parola* p. 660, *Meriggiare pallido e assorto* p. 662, *Spesso il male di vivere ho incontrato* p. 665- *Cigola la carrucola nel pozzo* pag. 667da *Satura*: analisi e commento della poesia *Ho sceso dandoti il braccio almeno un milione di scale* p. 678.

*S. Quasimodo*: analisi e commento della poesia *Ed è subito sera* p. 597 e *Alle fronde dei salici* pag. 599

## IL NEOREALISMO

Narrativa di guerra e resistenza: *Primo Levi, Se questo è un uomo*, analisi e commento dell'abstract  
*Sul fondo* p. 710.

Libro di testo: Paolo di Sacco, *Chiare lettere* 3, ed. scolastiche Bruno Mondadori, 2012

MATERIALI: *La fiumana del progresso*; *Il programma del superuomo*; *L'arte umoristica*; *E lasciatemi divertire*; *Sul fondo*; Tutti i materiali sono presenti nel libro di testo sopra citato.

Il docente dichiara che il programma qui esposto è stato sottoscritto dai rappresentanti degli alunni della classe.

Milano, 9 maggio 2023

Ben Erin  
Jewelle Berd

prof.ssa Laura Capuozzo

Laura Capuozzo

**Istituto Statale di Istruzione Secondaria Superiore**  
**Paolo Frisi**  
**Liceo Economico Sociale Istituto Professionale Servizi Corsi I.d.A. II° livello**  
**Classe III Periodo sez. T**  
**a.s. 2022/2023**

**STORIA**  
**PROGRAMMA SVOLTO**

**Docente:** prof.ssa Laura Capuozzo

**- L'età giolittiana**

*I caratteri generali dell'età giolittiana - Il doppio volto di Giolitti e l'emigrazione italiana- Tra successi e sconfitte - La cultura italiana*

**- La Prima guerra mondiale**

*Cause e inizio della guerra - L'Italia in guerra - La Grande Guerra- L'inferno delle trincee- La tecnologia al servizio della guerra- Il fronte interno e la mobilitazione totale- Dalla svolta del 1917 alla conclusione del conflitto - I trattati di pace*

**- Il primo dopoguerra**

*I problemi del dopoguerra- Il disagio sociale- Il biennio rosso- Dittature democrazie e nazionalismi*

**- L'Italia fra le due guerre: il fascismo**

*La crisi del dopoguerra- Il biennio rosso in Italia- La conquista del potere- L'Italia fascista - L'Italia antifascista*

**- La Germania tra le due guerre: il nazismo**

*La Repubblica di Weimar- La fine della repubblica di Weimar- Il nazismo- Il terzo Reich - L'ascesa di Hitler – Il regime nazista*

**- Il mondo verso la guerra**

*Crisi e tensioni in Europa -La guerra civile in Spagna- La vigilia della guerra mondiale*

**-La seconda guerra mondiale**

*1939-40: la guerra lampo - 1941: la guerra mondiale- Il dominio nazista in Europa- I campi della morte: la persecuzione degli ebrei- 1942-43: la svolta- 1944-45: la vittoria degli alleati- Dalla guerra totale ai progetti di pace - La guerra e la Resistenza in Italia dal 1943 al 1945*

**DAL SECONDO DOPOGUERRA AI GIORNI NOSTRI**

**- Le origini della guerra fredda (cenni)**

*Il processo di Norimberga - Gli anni difficili del dopoguerra - La divisione del mondo - La propaganda del piano Marshall- La grande competizione- La comunità europea*

**Materiali:** **Giuseppe Pellizza da Volpedo**, *Il Quarto Stato*, 1901; *foto da archivio 1946* (diritti delle donne); **Chagall**- *La Crocifissione bianca*- 1938; **Alan Turing**- *The Imitation game*; *Il Patto di Londra*-1915.

**Libro di testo:** A. Roncoroni, M.M Cappellini, A. Dendi, **Capire la storia 3**, ed. Bruno Mondadori (2012)

Il docente dichiara che il programma qui esposto è stato sottoscritto dai rappresentanti degli alunni della classe.

Milano, lì 09/05/2023

Quella Berta  
Berta Erin

prof.ssa Laura Capuozzo

*Laura Capuozzo*

PROGRAMMA SVOLTO DI MATEMATICA

classe IIIT (pomeridiano)

A.S. 2022/2023

I.I.S. "P. FRISI"

prof. Francesco Maratea

**UDA 5A - Complementi di analisi matematica – Derivate**

- Derivata seconda di funzioni razionali e razionali fratte
- Derivata di una semplice funzione e derivata composta
- Calcolo dei punti di flesso di funzioni razionali e razionali fratte
- Rappresentazione grafica di funzioni razionali e razionali fratte

**UDA 5B – Integrali**

- Concetto di primitiva e integrale indefinito
- Integrali immediati e integrazione per scomposizione (uso del formulario)
- Integrale definito e proprietà
- Calcolo area di funzioni razionali e razionali fratte limitate dal grafico della funzione e dall'asse

**UDA 5C - Calcolo delle probabilità**

- Gli eventi
- Concetto di probabilità classica
- Probabilità composta

**FONTE BIBLIOGRAFICA**

Testi adottati:

NUOVA MATEMATICA A COLORI - EDIZIONE GIALLA - LEGGERA - VOLUME 5

Autori: SASSO LEONARDO

CASA EDITRICE: PEDRINI

**MATERIALI PROPOSTI**

Derivate: derivata di un quoziente e di un prodotto

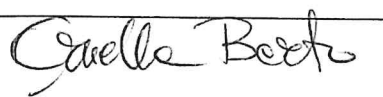
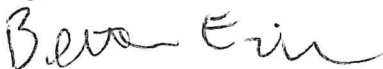
Lettura grafico

Integrali definiti calcolo area: parabola asse delle ascisse, parabola-parabola, parabola-retta

Probabilità: carte e monete

Milano, 6 Maggio 2023

I RAPPRESENTANTI DI CLASSE

IL DOCENTE  


I.I.S. "PAOLO FRISI"  
Via Amoretti, 61 - MILANO

*Anno Scolastico: 2022-2023*

## PROGRAMMA SVOLTO DI INGLESE

Classe III SEZ. T

Docente: Antonio Curulli

**Argomenti trattati:**

**Revisione dei seguenti argomenti grammaticali:**

Present Simple vs Present Continuous; Present Perfect vs Past Simple; The Passive form; The future (will; be going to; present continuous; Linkers.

### Unit 1 THE WORLD OF TOURISM

**The tourism industry:** Tourism today (*pag.14*); National and international organizations (*pag.16*); The organization of the tourism industry (*pag.18*) ; Be a responsible and safe tourist (*pag.34*);

Skills: At a travel agency; writing a formal letter; phoning and taking messages; The travel agent;

### Unit 3 ACCOMODATION

**Serviced accommodation:** From inns to hotels: the development of the hospitality industry (*pag.92*)- Types of serviced accommodation *pag.94*; Hotel grading (*pag.96*); Comparing and selecting accommodation (*pag.98*); Conference hotels (*pag.100*)

**Self-catering accommodation:** Types of self-catering accommodation (p.110); caravan, camping and motor home parks (*p.112*); holiday homes and hostels (*p.114*)

Skills: Checking in and out; Handling complaints; hotel jobs

### Unit 4 RESOURCES FOR TOURISM

**Natural resources:** Travel destinations and climates *p.130*; coastal resources -Barbados *p.132*; Mountain resources (definition) *p.134*; Protecting natural resources: natural parks-Yellowstone *p.136*

Skills: guiding a tour; describing a city ; The tour guide

**Historical, cultural and man-made resources:** Past and present resources *p.146*; an urban resource-Milan highlights *p.148*; An archeological resource- Stonehenge *p.150*; A cultural and historical resource: museums *p.152*



## UNIT 5 DESTINATION ITALY

**Nature and landscapes:** Italy in a nutshell *p.168*; Exploring the Dolomites, the Italian Riviera, the Riviera Romagnola *pag 172-174*, Sardinia *pag.170-176*

**Historical cities:** Exploring Rome, Florence, Venice *p.190-198*

**Skills:** Describing a region; how to plan an itinerary step-by-step; an gastronomic experience tour; describing a painting; a city break

## UNIT 6 THE BRITISH ISLES

**Nature and landscapes:** The British isles in a nutshell *p.220*; Exploring England and Wales; Scotland; Ireland *pag.222-226*

**Three great capital cities:** Exploring London, Edinburgh, Dublin *pag.238-244*

## UNIT 7 DESTINATION USA

**Nature and landscapes:** The USA in a nutshell *p.262*; Exploring Florida, California, the national parks *p.264-268*

**Big American cities:** Exploring New York; Exploring San Francisco *p.280-284*

**Marketing and the four P's** (posted on Classroom)

**Testi adottati:**

D.Montanari, R.A.Rizzo, **TRAVEL & TOURISM EXPERT Towards 2030**, Pearson Longman Edition;

**Materiali proposti:**

1. [https://it.wikipedia.org/wiki/Tempi\\_moderni#/media/File:Chaplin\\_-\\_Modern\\_Times.jpg](https://it.wikipedia.org/wiki/Tempi_moderni#/media/File:Chaplin_-_Modern_Times.jpg) tratta da Wikipedia
2. <https://www.repstatic.it/content/nazionale/img/2021/01/22/134916824-ee186df8-6108-4bed-add8-1f32a669ad84.jpg> tratta da L.a Repubblica
3. <https://wpswings.com/wp-content/uploads/2022/02/marketing-swot-analysis.jpg> tratta dal sito wpswings.com
4. [https://www.focus.it/site\\_stored/imgs/0005/008/daliorologi\\_1.1020x680.jpg](https://www.focus.it/site_stored/imgs/0005/008/daliorologi_1.1020x680.jpg) tratta da focus.it
5. <https://www.pixelstalk.net/wp-content/uploads/images6/London-Desktop-Wallpaper-620x349.jpg> tratta da <https://www.pixelstalk.net/london-hd-wallpapers-high-quality/>
6. <https://media.tacdn.com/media/attractions-splice-spp-674x446/07/bd/6f/17.jpg> tratta da <https://www.viator.com/it-IT/tours/New-York-City/See-over-30-Top-New-York-Sights-Fun-Guide/d687-75760P63>
7. <https://previews.123rf.com/images/ronfromyork/ronfromyork1201/ronfromyork120100065/12057003-cartina-muta-del-regno-unito-bianco-su-blu-è-laureato-sfondo.jpg> tratta da it.123rf.com
8. [https://www.123rf.com/photo\\_83772719\\_product-promotion-price-place-signpost.html](https://www.123rf.com/photo_83772719_product-promotion-price-place-signpost.html) immagine tratta dal sito 123rf.com: Product, promotion, price, place signpost Image ID: 83772719 Media Type: StockPhoto Copyright: 3dgenerator

Milano, 06/05/2023

Il Docente

*Antonio Corbelli*

I rappresentanti di classe

*Quella Sera*  
*Anna Lucia P.W.*  
*E. Volante*

# PROGRAMMA SVOLTO NELL'ANNO SCOLASTICO 2022/2023

**DOCENTE: Giuseppe Antonio Rinaldi**

**CLASSE: III PERIODO T**

**DISCIPLINA INSEGNATA: Francese**

## ARGOMENTI TRATTATI:

### UdA 3A

#### **Bienvenu(e)s en France**

La phrase passive

La France géographique et touristique

Brève histoire du tourisme et différentes typologies de tourisme

### UdA 3B

#### **On part en France**

Les châteaux de la Loire

La Région PACA: aspects géographiques, touristiques et œnogastronomiques

La Région Normandie : aspects géographiques, touristiques et œnogastronomiques (si prevede di svolgere il seguente argomento dopo la pubblicazione del documento di classe)

La Région Alsace : aspects géographiques, touristiques et œnogastronomiques

### **Grammaire et lexique**

Acquisizione delle strutture morfosintattiche di base e delle principali funzioni comunicative della lingua francese. Acquisizione del lessico specialistico relativo all'indirizzo.

Ripasso grammaticale relativo ai primi quattro anni accademici ai fini di un rafforzamento e consolidamento delle competenze pregresse utili allo svolgimento dell'Esame di Stato:

articles définis et indéfinis, articles contractés, i gruppi verbali con le eccezioni, verbi riflessivi, aggettivi possessivi, aggettivi dimostrativi, femminile e plurale dei nomi e degli aggettivi, forme ed aggettivi interrogativi, forme négative, gallicismes (présent continu/progressif, passé récent, futur proche), participe passé, passé composé, imparfait, plus-que-parfait, futur simple, conditionnel présent, conditionnel passé.

**LIBRO DI TESTO ADOTTATO:** si è lavorato su materiale originale tratto dal libro di testo intitolato "Ma belle saison – Cours de français spécialisé dans le tourisme et l'hôtellerie" di Gerlando Argento – Simone per la Scuola; inoltre, sono stati forniti file e link tramite la piattaforma Google Classroom e foto condivise dagli studenti sul gruppo classe WhatsApp.

## MATERIALI PROPOSTI:

Immagine a pag. 290 del libro di testo sopracitato, raffigurante Notre Dame di Chartres, ma con un evidente richiamo ai castelli della Loira.

Immagine a pag. 276 del libro di testo, con riferimento alla Regione Alsazia ed alle sue caratteristiche, geografiche e enogastronomiche, del territorio.

Immagine a pag. 16 del libro di testo che rimanda ad un ampio insieme di argomenti, tra i quali un tipo specifico di turismo, e più in generale ai diversi tipi e forme di turismo.


Immagine a pag. 23 del libro di testo che si riferisce agli uffici di turismo, in Francia e nel mondo, con un plausibile link al discorso turismo più in generale.

Immagine a pag. 272 del libro di testo incentrata sulla geografia fisica della Francia, con chiaro riferimento alla geografia in generale della nazione, dunque confini, fiumi, montagne, clima ecc.

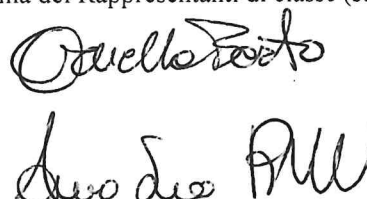
Immagine a pag. 325 del libro che rappresenta un formaggio tipico dell'Alta-Normandia ed un collegamento alla Normandia più in generale

Milano, 08/05/2023

Firma del docente



Firma dei Rappresentanti di classe (studenti)



Programma svolto di Russo  
a.s. 2022/2023  
Classe II T (5^T) Accoglienza  
Docente Prof.ssa Maria D'Annibale

CONSOLIDAMENTO

- Presentarsi - scheda 0

AEROPORTO

- Lessico e definizioni - scheda 1

HOTEL

- Dialogo alla reception - scheda 2
- Descrizione di un hotel - scheda 3

LA CITTA'

- Mosca – scheda 4
- Milano – scheda 5

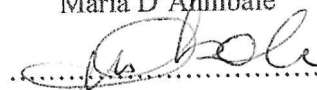
Testo : materiali autoprodotti dalla docente e caricati su Google Classroom, siti internet

Materiali proposti :

L'hotel	immagine da internet
L'aeroporto	immagine da internet
Mosca	immagine da internet
Presentarsi	immagine da internet

Milano, 2/5/23.....

La Docente  
Maria D'Annibale

.....  


Rappresentanti di classe

Bella Eri  
Ornella Barb  
Yannick Y...

**UDA1: IL MARKETING**

**1. Il Marketing strategico:**

Orientamento al Prodotto, alle vendite, al cliente

- Marketing di beni e servizi.

Definizioni, Marketing Relazionale, funzioni e tipologie.

**2. Il Marketing operativo:**

Marketing Tattico, Marketing Mix

**3. Il Web marketing e la Web reputation.**

**4. Il Marketing Turistico.**

**5. Il Piano Marketing.**

Comunicazione e attività promozionali

**6. Il Marketing Territoriale:**

**UDA 2: LA VENDITA DEL PRODOTTO TURISTICO**

**1. Dal prodotto all'esperienza**

**2. Yield e revenue Management.**

Room Division e recensioni.

**3. Il pricing alberghiero e gestione delle vendite.**

**4. La qualità in albergo**

**UDA 3: IL PACCHETTO TURISTICO**

**1. Ruolo ed evoluzione dei Tour**

**2. I contratti delle imprese di viaggio**

**3. Cenni di Legislazione turistica**

**4. Cenni di Geografia Turistica**

**Si prevede di svolgere i seguenti argomenti dopo la pubblicazione del Documento di Classe::**

- Il Room Division Manager e il budget del settore camere.
- Cenni di geografia Turistica
- Libro di testo adottato: Laboratorio di accoglienza turistica Vol.5. Autori Prospero Conte, Luca Milano, Vincenzo Salemme. Edizioni Clitt
- Utilizzo Appunti: Sono stati forniti alla classe e caricati su Google Classroom. Appunti prodotti dal docente durante l'anno scolastico.

**MATERIALI UTILI PER AVVIO DEL COLLOQUIO:**

Web Marketing, fonte :Laboratorio di Accoglienza Turistica, ed. Clitt

Valore di mercato: Laboratorio di Accoglienza Turistica, ed. Clitt

Marketing Mix: Valeriotavano.com/le 4P del Marketing Mix

Swot Analysis: Gifty.com/blog/the comprehensive guide to swot analysis

Marketing territoriale: Alpauno.com/costa del mito e marketing territoriale

I Rappresentanti di Classe

*Ben Evin*  
*Carlo Barb*

il Docente

*Salv. Jr*

Programma di Scienze e cultura dell'alimentazione

Classe 3pT

Anno scolastico 2022-2023

Docente: Sandra Bergamasco

Testo adottato: Silvano Rodato "Alimenti, turismo e ambiente 5 – Scienze e cultura dell'alimentazione per accoglienza turistica" vol 5

Casa editrice Clitt

2 ore settimanali

UDA 1 Turismo e alimentazione

Ambiente, turismo sostenibile e valorizzazione del "Made in Italy"

Problematiche ambientali e sviluppo sostenibile

Sistemi produttivi in agricoltura

Filiera agroalimentare e impronta ecologica

Qualità degli alimenti

Turismo sostenibile e promozione del "Made in Italy".

Turismo e risorse gastronomiche dei principali stati extraeuropei: Turchia (cibo e religione mussulmana), Brasile, Cile, Mauritius, Capoverde, Pakistan, Filippine.

UDA 2 Dieta e salute

Sicurezza nella ristorazione e nei luoghi di lavoro

Contaminazioni alimentari

Additivi alimentari: sicurezza e criticità

Sistema HACCP

Sicurezza sul lavoro

Alimentazione equilibrata e differenti tipologie dietetiche

Dieta nelle varie fasce d'età

Tipologie dietetiche: dieta mediterranea e vegetariana.

Prevedo entro fine anno di fare cenni su:

Obesità, sindrome metabolica, diabete, alimentazione e tumore.

Relazione tra religione ebraica e cibo.

Educazione civica

La dieta mediterranea

Documenti per l'avvio del colloquio orale:

Bilancia

Mappamondo

Studenti

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

Docente

.....  
Sandra Bergamasco

## **PROGRAMMA SVOLTO NELL'ANNO SCOLASTICO 2022-2023**

**Prof.ssa Debora Natalizio**

**Classe III T**

### **PARTE PRIMA: PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DELL'AZIENDA TURISTICA**

#### **Modulo 1: LA PIANIFICAZIONE AZIENDALE**

##### **1.1 Il consumatore al centro delle scelte aziendali**

Il ruolo della domanda nel processo di pianificazione aziendale

Le dinamiche e le tendenze del mercato turistico

- il turismo esperienziale
- il turismo culturale
- il turismo sostenibile
- il turismo sociale
- il turismo integrato
- 

##### **1.2 Il processo di pianificazione e programmazione aziendale**

Il sistema di pianificazione, programmazione e controllo

- Il processo di pianificazione, programmazione e controllo
- Pianificazione e programmazione
- L'analisi della situazione di partenza: l'ambiente esterno e l'ambiente interno
- L'analisi dell'ambiente esterno: il macroambiente e il microambiente
- Definizione della mission, della vision e degli obiettivi strategici generali
- La formulazione delle strategie
- Principali orientamenti strategici
- La redazione del piano strategico
- La programmazione e l'esecuzione del piano
- Il controllo
- Il caso studio Accor: analisi SWOT

##### **1.3 La redazione del piano strategico**

- Il piano
- Il business plan
- L'approvazione, l'esecuzione e la flessibilità del piano

## **Modulo 2: IL CONTROLLO DI GESTIONE**

### **2.1 Il processo di controllo**

- Il controllo di gestione
- Vantaggi dell'attività di controllo
- Svantaggi dell'attività di controllo
- Le fasi del processo di controllo
- Il budget
- La misurazione e il reporting
- La valutazione dei risultati raggiunti

### **2.2 La redazione del budget**

- La composizione del budget aziendale
- Le principali funzioni del budget
- La redazione del budget economico nelle aziende ricettive
- La redazione del budget economico nelle imprese di viaggi
- L'analisi degli scostamenti

## **PARTE SECONDA: IL MARKETING DELL'AZIENDA TURISTICA**

## **Modulo 3: IL MARKETING STRATEGICO**

### **3.1 Sviluppo e ruolo del marketing**

- Definizione di marketing
- L'evoluzione del concetto di marketing
  - Azienda e mercato
  - Orientamento alla produzione
  - Orientamento alla vendita
  - Orientamento al cliente
- Marketing territoriale
- Nuove tendenze del marketing
  - Co-marketing
  - Marketing sociale
- Il Cause Related Marketing
  - Marketing relazionale
  - Marketing non convenzionale
  - Marketing tribale
  - Green marketing



### 3.2 Il marketing strategico

- Il marketing strategico
- Bisogni e desideri del consumatore
- Tipologie di mercato
- La segmentazione della domanda

#### La segmentazione del mercato turistico

- Le strategie di targeting
  - Strategia di targeting indifferenziato
  - Strategia di targeting differenziato
  - Strategia di targeting concentrato

#### Il posizionamento

### 3.3 Le ricerche di mercato

- Le ricerche di mercato
- I metodi di indagine
- Il piano dell'indagine

## **Modulo 4: IL MARKETING OPERATIVO**

### 4.1 Il marketing mix

- Definizione
- Il marketing mix dei servizi

### 4.2 La politica del prodotto

- Il prodotto
- Il ciclo di vita del prodotto
  - Introduzione
  - Sviluppo
  - Maturità
  - Declino
- Il ciclo di vita della destinazione turistica
- Strategie di marketing e ciclo di vita del prodotto
  - Introduzione
  - Sviluppo
  - Maturità
  - Declino
- La matrice BCG
- Il prodotto turistico

#### 4.3 La politica del prezzo

- Il prezzo e gli obiettivi aziendali
- La determinazione del prezzo
- Forme di mercato e politiche del prezzo
- Le principali tariffe scontate del settore ricettivo  
Lo yield management

#### 4.4 La politica di distribuzione del prodotto

- La distribuzione dei prodotti
- La distribuzione del "prodotto turistico"

#### 4.5 La politica di comunicazione

- La comunicazione nell'ambito del marketing
- Gli elementi della comunicazione
- Il mix promozionale
  - La pubblicità
  - La promozione delle vendite
  - Le pubbliche relazioni
  - Il direct marketing
  - La vendita personale
- La comunicazione nelle aziende turistiche

#### 4.6 Il web marketing

- Il web
- Il web marketing
- Gli strumenti del web marketing
- Il web marketing manager
- Il web marketing nell'azienda turistica

#### 4.7 Il piano di marketing

- Il piano di marketing
- Contenuti del piano di marketing
  - Situazione attuale di marketing
  - Analisi SWOT
  - Individuazione degli obiettivi del piano
  - Definizione delle strategie di marketing
  - Definizione del mix di marketing
  - Elaborazione del budget di marketing
  - Controllo

## **PARTE TERZA: NORMATIVA RELATIVA AI CONTRATTI DEL SETTORE TURISTICO**

### **Modulo 5: CONTRATTI DEL SETTORE TURISTICO**

#### **5.1 Il contratto di viaggio**

- Il contratto di viaggio
- La normativa in materia di contratto di viaggio nella C.C.V. (Convenzione Contratti di Viaggio)
- Il contratto di organizzazione di viaggi
- Il contratto di intermediazione di viaggi
- Il contratto di vendita dei pacchetti turistici
  - Ambito di applicazione
  - Soggetti
  - Pacchetto turistico
  - Forma e contenuto del contratto
  - Informazione del turista
  - La cessione del contratto
  - La revisione del prezzo
  - Modifiche delle condizioni contrattuali
  - Diritti del turista in caso di recesso o annullamento del servizio
  - La responsabilità per danni

Si prevede di svolgere i seguenti argomenti dopo la pubblicazione del documento di classe:

#### **5.2 Il contratto di trasporto**

- Il sistema dei trasporti
- Il contratto di trasporto
- Il contratto di trasporto stradale di persone
- Il contratto di crociera turistica
- Il contratto di trasporto marittimo di persone
- Il contratto di trasporto aereo di persone
- Il contratto di trasporto ferroviario

Libro di testo: "Strumenti gestionali per il turismo" di Maria Rosaria Cesarano, Maria Dolores Esposito, Teresa Acampora- Casa editrice CLITT.

Fonte materiali utili all'avvio del colloquio d'esame:

- <https://www.dreamstime.com/market-research-trends-risks-competitors-marketing-concept-chart-keywords-icons-stationery-white-office-desk-image166557342>
- <https://www.istockphoto.com/it/foto/gestione-di-marketing-strategico-gml86686836-27224614>
- <https://www.afimpresa.it/lanalisi-swot/>
- <https://www.meliusform.it/il-marketing-mix-e-i-suoi-componenti.html>
- [https://digimparoreda.capitello.it/app/books/CPAC34\\_8361215A/html/70](https://digimparoreda.capitello.it/app/books/CPAC34_8361215A/html/70)
- <https://www.dexanet.com/agenzia-comunicazione/agenzia-web-marketing-brescia/>
- <https://ilsalvagente.it/2019/10/31/diritti-dei-viaggiatori-le-tutele-sono-aumentate-ma-in-pochi-lo-sanno/>
- <https://www.italiaoggi.it/news/msc-l-inverno-2022-23-con-21-navi-2551310>
- <https://www.fare-impresa.it/il-business-plan-cose-e-a-cosa-serve/>

Idoneo Nitalis

Ornella Basso  
Bertin Erina  
Deo Sio Pili

I.I.S. "P. FRISI" - MILANO  
PROGRAMMA DI **TECNICHE DI COMUNICAZIONE**  
PERIODO **III T** ACCOGLIENZA

**ANNO SCOLASTICO 2022/2023**

**prof. Tommaso Dotro**

Ore settimanali N°2

**Libro di testo: Ivonne Porto Giorgio Castoldi, Tecniche di comunicazione per l'accoglienza turistica, Hoepli**

➤ **Comunicare i prodotti turistici**

❖ **L'immagine**

1. Dalla mission all'immagine aziendale
2. L'espressione dell'immagine dell'azienda
3. L'immaterialità dell'immagine
4. La forza delle parole
5. La comunicazione integrata d'impresa

❖ **Il prodotto di destinazione**

1. Il prodotto di destinazione turistica
2. Il marketing territoriale
3. La comunicazione della destinazione

❖ **Il prodotto ricettività**

1. L'offerta
2. Gli alberghi
3. L'offerta extralberghiera
4. Il marketing ricettivo

❖ **Il prodotto pacchetto turistico**

1. Che cos'è un pacchetto turistico
2. Gli organizzatori dei pacchetti
3. Il marketing del pacchetto turistico

➤ **Le relazioni con sé stessi e con gli altri**

❖ **Atteggiamenti specifici che determinano la relazione**

1. Atteggiamenti, motivazioni, bisogni
2. La gerarchia dei bisogni di Maslow
3. Che cos'è l'autostima
4. Il comportamento assertivo

**Testi, documenti, esperienze, progetti e problemi analizzati in classe nel corso dell'anno.**

**Materiali proposti**

1. Cos'è l'immagine aziendale. <https://images.app.goo.gl/GwTswymNXVL48ikK6>

2. Piano-di-marketing: <https://www.italiaonline.it/risorse/piano-di-marketing-come-studiarne-uno-di-successo-1147>.
3. Il prodotto ricettività: <https://images.app.goo.gl/BQFwyFvPQUdvDo7h8>

**Milano,**

**I RAPPRESENTANTI DEGLI ALUNNI**

Ornella Bol

Isola EU

**L' INSEGNANTE**

Giuseppe Pal