



Unione Europea

FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI

pon  
2014-2020



MIUR

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

**MAZZINIDAVINCI**

Istituto Secondario Superiore Statale Savona

servizi commerciali –servizi socio sanitari – manutenzione ed assistenza tecnica



Sede, segreteria, presidenza: via Aonzo, 2 - tel. 019.824450 - fax 019.825966

Succursale: via alla Rocca, 35 - tel. 019.820584 - fax 019.820584

Succursale: via Oxilia, 26 - tel. 019.804749 - fax 019.804749

E-mail: svis00600t@istruzione.it - svis00600t@pec.istruzione.it

Web: mazzinidavinci.gov.it - C.F. 80008010094

## **TECNICHE PROFESSIONALI DEI SERVIZI COMMERCIALI**

### **PROGRAMMAZIONE INIZIALE**

**ANNO SCOLASTICO: 2021-2022**

**INSEGNANTE: Pomerano Giulia e Ladisa Teresa**

**CLASSE: 3B SC**

**SETTORE: Servizi Commerciali**

**INDIRIZZO: Turistico**

**FINALITA' DELLA DISCIPLINA (finalità formative generali cui tende la disciplina):**

- Riconoscere i vari modelli organizzativi anche della loro rappresentazione grafica in riferimento al settore turistico.
- Saper operare nel sistema informativo aziendale, anche con riferimento alle aziende operanti nel settore turistico, rapportandosi con i flussi informativi esterni ed interni della gestione.
- Collaborare alla gestione dei principali documenti aziendali curandone anche l'aspetto grafico, assicurando la conformità alle norme e individuando le modalità di realizzazione più adeguate.
- Utilizzare software applicativi a supporto dei processi amministrativi, commerciali e di comunicazione.
- Comprendere le vocazioni territoriali, anche con riferimento al patrimonio artistico culturale locale, nazionale e internazionale.
- Riconoscere il proprio ruolo in una logica di sostenibilità ambientale.
- Collaborare alle attività della funzione commerciale comprendendo i bisogni e le richieste dei clienti.
- Collaborare alla promozione e comunicazione dell'immagine aziendale e territoriale anche in termini di sostenibilità ambientale ed economico-sociale e in considerazione del patrimonio culturale e artistico locale.

**METODOLOGIA (metodi e strategie usate per proporre la materia):**

- Lezione frontale e partecipata
- Didattica laboratoriale
- Esercizi sequenziali
- Esercizio a scoperta guidata
- Business case
- Lavori di gruppo
- Peer tutoring

**VALUTAZIONE (criteri stabiliti in sede di CdC e nei dipartimenti disciplinari):**

Si effettueranno nel primo quadrimestre almeno 2 prove scritte e 1 orale, mentre nel secondo almeno 2 prove scritte e 1 orale.

Gli STRUMENTI utilizzati sono: colloquio, situazioni problema, prove strutturate, prove semi strutturate, questionari, esercizi.



Unione Europea

FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI

pon  
2014-2020



MIUR

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

## MAZZINIDAVINCI

Istituto Secondario Superiore Statale Savona

servizi commerciali –servizi socio sanitari – manutenzione ed assistenza tecnica



Sede, segreteria, presidenza: via Aonzo, 2 - tel. 019.824450 - fax 019.825966

Succursale: via alla Rocca, 35 - tel. 019.820584 - fax 019.820584

Succursale: via Oxilia, 26 - tel. 019.804749 - fax 019.804749

E-mail: svis00600t@istruzione.it - svis00600t@pec.istruzione.it

Web: mazzinidavinci.gov.it - C.F. 80008010094

Per i CRITERI si segue la seguente griglia di valutazione stabilita in dipartimento:

Livelli	Voti	Conoscenza e comprensione	Applicazione	Rielaborazione individuale
1	2 - 3	Non ha conoscenze ed ha difficoltà di comprensione	Non sa applicare le conoscenze anche se guidato	Non rielabora
2	4 - 5	Ha conoscenze superficiali e comprende limitatamente	Applica le conoscenze con difficoltà e solo se guidato; commette errori anche in semplici problemi	Rielabora parzialmente e solo se guidato
3	6	È a conoscenza delle informazioni essenziali con una comprensione sufficiente	Applica le conoscenze sufficientemente e in modo autonomo	Rielabora sufficientemente argomentazioni non approfondite
4	7 - 8	Comprende le informazioni complesse che dimostra di ritenere in via definitiva	Applica autonomamente i contenuti appresi anche in compiti più complessi	Compie autonomamente collegamenti e relazioni
5	9 - 10	Dimostra conoscenze approfondite integrate con ricerche individuali	Ha piena sicurezza nell'applicazione anche in problemi nuovi ed imprevisi	Ha spiccate attitudini, rielabora con personalità e sicurezza argomentazioni complesse

### LIBRI DI TESTO (e altri sussidi didattici anche consigliati):

Libro di testo: F. Calautti, G. Grazioli, D. Stroffolino, "Esperienze professionali libro misto con libro digitale volume 1 corso di tecniche professionali dei servizi commerciali per il biennio", Tramontana.

Articoli di giornale, pacchetto office (in particolare Excel), materiale caricato sulla piattaforma Teams.

### PREREQUISITI:

Sistema azienda

Rapporti, proporzioni, riparti, calcolo percentuale

Le tabelle e i grafici

## SEQUENZA PROGRAMMA



Unione Europea

FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI

pon  
2014-2020



MIUR

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

**MAZZINIDAVINCI**

Istituto Secondario Superiore Statale Savona

servizi commerciali –servizi socio sanitari – manutenzione ed assistenza tecnica



Sede, segreteria, presidenza: via Aonzo, 2 - tel. 019.824450 - fax 019.825966

Succursale: via alla Rocca, 35 - tel. 019.820584 - fax 019.820584

Succursale: via Oxilia, 26 - tel. 019.804749 - fax 019.804749

E-mail: svis00600t@istruzione.it - svis00600t@pec.istruzione.it

Web: mazzinidavinci.gov.it - C.F. 80008010094

**Titolo: FENOMENO TURISMO**

**Periodo: settembre-ottobre**

**OBIETTIVI (di apprendimento, cioè conoscenze/comprendione e abilità da conseguire)**

Conoscenze/comprendione:

- Ruolo del turismo nel contesto storico, sociale ed economico.
- Mercato turistico.
- Soggetti pubblici che intervengono nell'attività turistica

Abilità:

- Riconoscere le componenti storiche, sociali e culturali che concorrono allo sviluppo integrato del turismo.
- Riconoscere le tendenze dei mercati e le problematiche di localizzazione di un'azienda turistica.
- Individuare i compiti, azioni e piani di intervento dei soggetti pubblici che operano nel settore turistico.

*Obiettivi minimi:*

- Riconoscere le principali componenti storiche, sociali e culturali che concorrono allo sviluppo integrato del turismo.
- Riconoscere le tendenze dei mercati.

**VERIFICHE:**

Verifica orale

**Titolo: IMPRESE TURISTICHE**

**Periodo: novembre-dicembre**

**OBIETTIVI (di apprendimento, cioè conoscenze/comprendione e abilità da conseguire)**

Conoscenze/comprendione:

- Specificità e rischi di gestione delle imprese turistiche.
- Ruoli e responsabilità nelle professioni turistiche

Abilità:

- Riconoscere i fattori che determinano il rischio imprenditoriale e individuare possibili strategie di attenuazione del rischio.
- Distinguere le strutture organizzative e riconoscere le problematiche significative e ricorrenti del settore.
- Identificare i ruoli e le responsabilità delle diverse funzioni aziendali nell'impresa turistica.

*Obiettivi minimi:*



Unione Europea

FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI

pon  
2014-2020



MIUR

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

## MAZZINIDAVINCI

Istituto Secondario Superiore Statale Savona

servizi commerciali –servizi socio sanitari – manutenzione ed assistenza tecnica



Sede, segreteria, presidenza: via Aonzo, 2 - tel. 019.824450 - fax 019.825966

Succursale: via alla Rocca, 35 - tel. 019.820584 - fax 019.820584

Succursale: via Oxilia, 26 - tel. 019.804749 - fax 019.804749

E-mail: svis00600t@istruzione.it - svis00600t@pec.istruzione.it

Web: mazzinidavinci.gov.it - C.F. 80008010094

Analizzare la domanda e l'offerta turistica.  
Conoscere le principali figure professionali nel turismo.

### **TITOLO: IMPRESE RICETTIVE**

**Periodo: gennaio, febbraio**

#### **OBIETTIVI (di apprendimento, cioè conoscenze/comprendimento e abilità da conseguire)**

##### Conoscenze/comprendimento:

- Gestione dell'impresa turistica.
- Componenti del prodotto turistico.

##### Abilità:

- Individuare le procedure che caratterizzano la gestione delle aziende turistiche, rappresentandone i processi e i flussi informativi.
- Riconoscere gli elementi materiali e i servizi che compongono il prodotto turistico.

##### *Obiettivi minimi:*

Conoscere le strutture ricettive e il ciclo cliente

### **VERIFICHE**

Verifica scritta

### **TITOLO: AGENZIE DI VIAGGIO**

**Periodo: marzo, aprile**

#### **OBIETTIVI (di apprendimento, cioè conoscenze/comprendimento e abilità da conseguire)**

##### Conoscenze/comprendimento:

- Le agenzie di viaggio e la loro classificazione.
- Il voucher.
- I documenti delle agenzie di viaggio e i registri IVA.

##### Abilità:

- Individuare le procedure che caratterizzano la gestione delle agenzie di viaggio, rappresentandone i processi e i flussi informativi.
- Riconoscere gli elementi materiali e i servizi che compongono il prodotto turistico delle agenzie di viaggio.
- la documentazione e le procedure per la progettazione e realizzazione di un viaggio riguardanti le agenzie di viaggio.

##### *Obiettivi minimi:*

Conoscere i principali compiti delle ADV e saper elaborare semplici documenti.



Unione Europea

FONDI  
STRUTTURALI  
EUROPEI

pon  
2014-2020



MIUR

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

**MAZZINIDAVINCI**

Istituto Secondario Superiore Statale Savona

servizi commerciali –servizi socio sanitari – manutenzione ed assistenza tecnica



Sede, segreteria, presidenza: via Aonzo, 2 - tel. 019.824450 - fax 019.825966

Succursale: via alla Rocca, 35 - tel. 019.820584 - fax 019.820584

Succursale: via Oxilia, 26 - tel. 019.804749 - fax 019.804749

E-mail: svis00600t@istruzione.it - svis00600t@pec.istruzione.it

Web: mazzinidavinci.gov.it - C.F. 80008010094

## VERIFICHE

Verifica scritta

## TITOLO: IMPRESE DI TRASPORTO

Periodo: maggio

### OBIETTIVI (di apprendimento, cioè conoscenze/comprendimento e abilità da conseguire)

#### Conoscenze/comprendimento:

- Le imprese di trasporto ferroviario.
- Le imprese di trasporto aereo.
- Le imprese di trasporto marittimo e su strada.

#### Abilità:

- Individuare le procedure che caratterizzano la gestione delle imprese di trasporto.
- Riconoscere gli elementi materiali e i servizi che compongono il prodotto turistico delle imprese di trasporto.
- la documentazione e le procedure di servizio riguardanti le imprese di trasporto.

#### *Obiettivi minimi:*

Conoscere i principali compiti delle imprese di trasporto e operare in situazioni operative.

## VERIFICHE

Verifica orale

Savona, 07/11/2021

Il docente

*Giulia Pomerano*