

ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO
PER I SERVIZI COMMERCIALI e SOCIO SANITARI

Maffeo Pantaleoni

*Via Brigida Postorino 27 - 00044 Frascati (Roma) - Distretto scolastico 37
Tel. 069420406 - fax 069419818*

DOCUMENTO CONSIGLIO DI CLASSE

CLASSE V SEZ. D

anno scolastico 2010-2011

INDIRIZZO:
TECNICO DEI SERVIZI TURISTICI

1 INDICE

1	INDICE.....	2
2	PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO	3
3	PROFILO DELLA CLASSE.....	3
3.1	Analisi della situazione di partenza	4
3.2	Situazione attuale della classe.....	5
4	4 Criteri di attribuzione dei crediti scolastici e valutazione dei crediti formativi	5
5	PROFILO PROFESSIONALE DEL TECNICO DEI SERVIZI TURISTICI....	5
6	OBIETTIVI GENERALMENTE RAGGIUNTI IN CLASSE (IN TERMINI DI CONOSCENZE, COMPETENZE E CAPACITA')	7
6.1	Risorse utilizzate (oltre ai normali sussidi didattici).....	8
6.2	Metodi didattici	9
7	ATTIVITA' DI RECUPERO, INTEGRAZIONE E SOSTEGNO.....	10
8	ATTIVITA' DI SCUOLA-LAVORO, STAGE E TIROCINIO, ATTIVITA' CURRICULARI ED EXTRA-CURRICULARI e VISITE DI ISTRUZIONE.....	10
9	TIPOLOGIE DI PROVE UTILIZZATE	11
9.1	Criteri di valutazione adottati	11
9.2	Esempi di prove effettuate nel corso dell'anno.....	12
10	10 RELAZIONE FINALE ATTIVITA' DI TERZA AREA CORSO TECNICO DI AGENZIA E PROMOZIONE TURISTICA.....	13
11	DOCENTI DELLA CLASSE.....	14
12	ELENCO DEGLI ALUNNI	Errore. Il segnalibro non è definito.
13	PROVE PLURIDISCIPLINARI	15
14	ALLEGATI AL PRESENTE DOCUMENTO .	Errore. Il segnalibro non è definito.

2 PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

L'Istituto Professionale Maffeo Pantaloni - Frascati RM -, comprende due corsi di studio: Servizi Commerciali (Tecnico per i Servizi Turistici, Tecnico per i Servizi della Gestione Aziendale, Tecnico della Grafica Pubblicitaria) e Servizi Socio-Sanitari.

E' L'unica realtà professionale dei Castelli Romani centro-orientali. Vi affluiscono i ragazzi da tutti i Castelli, dalle altre zone limitrofe (Artena, Colonna, Palestrina ...), da Roma Sud - Est (Ciampino, Capannelle, Borghesiana, Finocchio, Tor Bella Monaca).

L'edificio Scolastico è situato al centro di un parco comunale, provvisto di un campo di pallavolo/basket/calciotto all'aperto. E' composto da quattro piani nei quali sono distribuite le aule, più un piano terra dove c'è anche la palestra; al secondo piano sono ubicate la Presidenza, gli uffici di Segreteria e la Biblioteca. L'Istituto è provvisto di laboratori collegati ai diversi indirizzi di studio: linguistici, multimediali e fotografici. Al terzo piano è ubicata l'Aula Magna, provvista di riproduttore CD, videoregistratore, videoproiettore ed un grande schermo a parete.

Per quanto riguarda le attività svolte all'interno della scuola e non tipicamente curricolari, si rimanda alla relativa descrizione contenuta all'interno del Piano dell'Offerta Formativa scaricabile dal sito www.maffeopantaleoni.it.

L'Istituto Maffeo Pantaloni, dunque, si configura quale Servizio Educativo Permanente, frutto di sinergie locali e nazionali. Le risorse dell'Istituto, quindi, si configurano come risorse:

- a) Professionali
- b) Materiali.

Per quanto riguarda il punto a) il corpo docente è l'indispensabile punto di snodo e luogo di elaborazione e realizzazione di qualsiasi piano o proposta. Gli stessi docenti, nelle sedi o commissioni appropriate, curano le modalità attraverso le quali il lavoro proceda, grazie ai presupposti morali e materiali, per conseguire obiettivi e finalità.

Per il punto b), come si è detto, la strumentazione necessaria all'attività di laboratorio, il materiale didattico, le divise per le attività di stage e tutto ciò che occorre per la gestione e programmazione dell'anno scolastico.

3 PROFILO DELLA CLASSE

3.1 ANALISI DELLA SITUAZIONE DI PARTENZA

La V D è composta da quindici alunni, un maschio e quattordici femmine.

L'attuale gruppo di alunni si è formato al terzo anno di corso dall'unione di tre diverse seconde del biennio comune; all'inizio del terzo anno la classe era molto più numerosa in quanto era composta da venticinque alunni.

La situazione didattico-disciplinare durante il terzo anno è apparsa piuttosto complessa, a causa dell'eterogeneità delle provenienze, dei livelli di partenza, dei vari gradi di motivazione allo studio; la situazione è stata problematica anche da un punto di vista disciplinare. E' stata fatta una certa selezione per cui quattro alunni non sono stati ammessi a sostenere l'esame di qualifica. Durante il quarto anno di corso la classe ha subito una forte flessione nell'impegno e questo ha provocato la non ammissione in classe quinta di cinque studenti meno motivati che hanno profuso un impegno del tutto insufficiente, non raggiungendo gli standard richiesti.

All'inizio del quinto anno vi è stato l'inserimento di una studentessa proveniente da altra scuola.

La classe è stata sottoposta agli avvicendamenti di docenza avvenuti per alcune discipline a partire dal terzo anno di corso fino all'attuale, in cui sono ulteriormente cambiati i docenti di Geografia e Storia dell'arte. Gli studenti hanno trovato difficoltà ad adeguare il proprio metodo di studio alle modalità diverse di presentare le discipline, ma soprattutto a mantenere un impegno costante necessario per appropriarsi di conoscenze e sviluppare competenze specifiche del corso.

La partecipazione alla vita scolastica, nel corso dei due anni di post-qualifica, è stata abbastanza attiva nelle discipline che hanno suscitato il loro interesse, non sempre però c'è stata continuità nello studio e soprattutto durante il quarto anno ha fatto difetto l'applicazione individuale: se a scuola durante le lezioni si è dimostrata in genere attenzione e sufficiente partecipazione, a casa non c'è sempre stata la rielaborazione dei contenuti corrispondente alle capacità della maggior parte degli studenti.

La situazione generale della classe denota la provenienza di una parte degli studenti da un ambiente sociale privo di stimoli culturali; a tale realtà la scuola ha risposto sin dal terzo anno realizzando un progetto, "Laboratorio Italia", finalizzato alla conoscenza storica e artistica del territorio italiano. Solo una parte degli studenti ha seguito il progetto migliorando le proprie conoscenze e competenze.

Le attività di tipo tecnico professionale non sono state seguite con serietà e continuità da tutti gli studenti.

3.2 SITUAZIONE ATTUALE DELLA CLASSE

Gli alunni non hanno preso parte regolarmente alle lezioni durante la prima parte dell'anno, ancora meno stabile, la frequenza di un gruppo, nella seconda parte dell'anno; non tutti sono stati in grado di mostrare capacità critiche nella rielaborazione degli argomenti studiati nelle varie discipline.

Per quanto riguarda il profitto, un gruppo di allievi più interessato ad ampliare le proprie conoscenze e competenze e maggiormente coinvolto nell'approfondimento di alcune tematiche ha conseguito un discreto livello di preparazione, grazie all'impegno durante tutto il corso dell'anno e alla capacità di rielaborazione personale dei contenuti acquisiti. Un altro gruppo è riuscito, soprattutto nel secondo quadrimestre, a migliorare la propria situazione di partenza, recuperando le difficoltà iniziali, e a conseguire una preparazione globalmente soddisfacente, anche se non sempre adeguatamente approfondita. E' stato possibile raggiungere tali risultati grazie al lavoro costante di un Consiglio di classe molto unito e collaborativo che ha cercato di stimolare questi alunni superando a volte difficoltà derivanti da problematiche personali dei ragazzi.

In un certo qual modo il Consiglio di classe si ritiene soddisfatto dei risultati raggiunti tenendo conto del percorso degli studenti durante un triennio.

Purtroppo, nel caso di alcuni allievi permangono difficoltà a livello espositivo.

4 CRITERI DI ATTRIBUZIONE DEI CREDITI SCOLASTICI E VALUTAZIONE DEI CREDITI FORMATIVI

I crediti scolastici sono stati attribuiti, nel corso dei precedenti anni scolastici, tenendo conto della normativa sugli Esami di Stato.

Si pensa di integrare i crediti scolastici riportati dagli alunni nel precedente anno scolastico, fatta salva l'approvazione in sede di scrutinio finale.

Per la valutazione dei crediti formativi relativa al corrente anno scolastico, il Consiglio di Classe si atterrà al concetto della coerenza di tali esperienze al corso di studi seguito e quello della totale estraneità di tali attività alla scuola di appartenenza, nonché quello degli ambiti e settori della società civile cui si riferiscono le esperienze oggetto di possibile credito formativo .

5 PROFILO PROFESSIONALE DEL TECNICO DEI SERVIZI TURISTICI

Il Tecnico dei Servizi Turistici ha una preparazione professionale che gli consente di inserirsi nel mondo del lavoro, nell'ambito delle agenzie di viaggi, nelle

aziende turistiche ricettive e di promozione o come supporto alle attività direzionali e con funzione di programmazione.

La formazione di operatori del quadro intermedio di secondo livello richiede non solo un'adeguata conoscenza delle caratteristiche del fenomeno turistico nelle sue articolazioni, ma anche un'ampia cultura di base, spirito di iniziativa, senso critico, capacità di recepire il cambiamento e di adattarsi ad esso, disponibilità e interesse a comprendere le esigenze che provengono dal mondo esterno.

In termini di conoscenze il Tecnico dei Servizi Turistici possiede

- ✓ Un'ampia cultura di base storica, geografica, giuridico-economica, artistica, ecc.
- ✓ La conoscenza scritta e parlata di due lingue straniere;
- ✓ La consapevolezza del ruolo, delle articolazioni, delle implicazioni economiche del settore turistico;
- ✓ La conoscenza dei prodotti turistici, delle fasce di possibile utenza, dei modi per accrescere l'interesse e la fruibilità del prodotto;
- ✓ La conoscenza degli elementi fondamentali della struttura organizzativa delle varie imprese turistiche;
- ✓ La conoscenza dei canali di commercializzazione e del marketing;
- ✓ La conoscenza delle tecniche operative di base, con particolare attenzione all'utilizzo degli strumenti informatici.

In termini di competenze teorico-tecniche il Tecnico dei Servizi Turistici conosce

- ✓ Le evoluzioni e le tendenze più significative del mercato turistico (domanda ed offerta turistica) e del comparto dei servizi ricettivi;
- ✓ I comparti dell'industria turistica, le tipologie di azienda turistica e le interdipendenze tra l'azienda turistica e gli altri attori del sistema turistico;
- ✓ Le principali attrattive del territorio in cui opera;
- ✓ Gli elementi che concorrono a determinare l'immagine aziendale e le tecniche di customer satisfaction;
- ✓ Le tecniche contabili per la stesura del budget e per il controllo della gestione aziendale;
- ✓ Gli aspetti organizzativi del servizio congressuale;
- ✓ Le modalità organizzative e procedurali del reparto reception: front office e back office;
- ✓ Le tecniche e le procedure per la formulazione del piano ottimale di vendita del servizio turistico-ricettivo.

In termini di competenze procedurali il Tecnico dei Servizi Turistici è in grado di

- ✓ Individuare ed utilizzare fonti da cui attingere dati e informazioni sugli andamenti turistici;
- ✓ Analizzare l'azienda turistico-ricettiva e riconoscere la tipologia di servizio offerto che la caratterizza;

- ✓ Valorizzare il territorio con le proprie proposte di produzione di servizi e nelle relazioni con il cliente;
- ✓ Raccogliere, interpretare, collegare, registrare informazioni verbali e non provenienti da fonti diverse: cliente, tour operator, agenzie di viaggi, crs, gds, ecc.
- ✓ Accogliere e assistere i clienti durante il soggiorno;
- ✓ Mettere in atto attività post-vendita
- ✓ Curare la contabilità dei servizi ricettivi e la conseguente emissione di documenti fiscali utilizzando il software adeguato;
- ✓ Operare nel reparto reception con le attrezzature specifiche e con i sistemi software relativi alla gestione delle strutture ricettive;
- ✓ Programmare la preparazione di congressi, banchetti ed events;
- ✓ Predisporre strategie innovative per la promozione e vendita del servizio turistico-ricettivo;
- ✓ Gestire autonomamente le informazioni per l'attuazione e il miglioramento del sistema di prevenzione, protezione e di sicurezza.

Da quanto sopra riportato si desume che la figura del tecnico dei servizi turistici richiede un'ampia cultura di base, competenze professionali specifiche e un approccio critico alla risoluzione di problemi.

Il tecnico dei servizi turistici, pertanto, non è solo un mero esecutore di compiti specifici, ma è soprattutto in grado di risolvere le problematiche che si presentano in una impresa turistica (di cui deve quindi conoscere il mercato e la struttura organizzativa).

L'evoluzione del prodotto turistico si accompagna, infatti, necessariamente ad un innalzamento dei livelli culturali. Gli operatori, infatti, non solo devono conoscere in modo approfondito le caratteristiche del fenomeno turistico nelle sue molteplici applicazioni, ma devono dimostrare, oltre che possedere le caratteristiche già menzionate, di recepire il cambiamento, di adattarsi ad esso, di possedere doti di concretezza, di disponibilità e interesse a comprendere le richieste che provengono dal mondo esterno.

6 OBIETTIVI GENERALMENTE RAGGIUNTI IN CLASSE (IN TERMINI DI CONOSCENZE, COMPETENZE E CAPACITA')

CONOSCENZE:

- ✓ conoscenza di molteplici settori culturali, con particolare riferimento alla contemporaneità
- ✓ essenziale cultura di base storica, geografica, economica, artistica e matematica
- ✓ conoscenza dei prodotti turistici
- ✓ conoscenza essenziale di due lingue straniere

- ✓ conoscenza della struttura organizzativa e gestionale delle varie imprese turistiche
- ✓ conoscenza dei canali di commercializzazione e del marketing
- ✓ possesso delle tecniche operative di base

COMPETENZE:

- ✓ Comunicare utilizzando un linguaggio sufficientemente adeguato
- ✓ Saper produrre testi scritti sufficientemente argomentati
- ✓ Saper gestire un bagaglio di informazioni e saperle mettere in relazione in modo sufficientemente organico
- ✓ Sapersi relazionare nel lavoro di gruppo (Team Building)
- ✓ Essere in grado di reperire ed offrire informazioni turistiche essenziali
- ✓ Essere in grado, a livello scolastico, di sostenere semplici conversazioni in lingua straniera essenzialmente adeguata ai contesti e alle situazioni di comunicazione

CAPACITA' ;

- ✓ Capacità di risolvere casi aziendali coordinando le informazioni in proprio possesso
- ✓ Capacità di mettersi in relazione con gli altri e lavorare in gruppo sia in ambito scolastico
- ✓ Consapevolezza del proprio ruolo e delle modalità di intervento.

6.1 RISORSE UTILIZZATE (OLTRE AI NORMALI SUSSIDI DIDATTICI)

- ✓ Lavagne luminose
- ✓ Laboratori informatici
- ✓ Strumenti multimediali
- ✓ Visite guidate

6.2 METODI DIDATTICI

- ✓ Lezioni frontali
- ✓ Lavori di gruppo
- ✓ Studio di casi
- ✓ Discussione
- ✓ Autoapprendimento

7 ATTIVITA' DI RECUPERO, INTEGRAZIONE E SOSTEGNO

Durante l'anno scolastico corrente sono state portate avanti le seguenti attività :

- ✓ iniziative di recupero e sostegno
- ✓ potenziamento di conoscenze extra-curricolari
- ✓ attività di orientamento aventi per oggetto la conoscenza del mondo universitario e del lavoro
- ✓ attività di informazione sull' Esame di Stato

8 ATTIVITA' DI SCUOLA-LAVORO, STAGE E TIROCINIO, ATTIVITA' CURRICULARI ED EXTRA-CURRICULARI E VISITE DI ISTRUZIONE

Nell'ambito delle attività di terza area, miranti alla formazione di una figura professionale di Tecnico di Agenzia e Promozione turistica sono state condotte diverse attività di tipo teorico e pratico. Qui di seguito si riportano le più significative iniziative:

Visite presso agenzie di viaggio

Nel corso dei due anni la classe ha visitato alcune agenzie di viaggio della zona dei Castelli romani e di Roma, venendo così a diretta conoscenza delle problematiche di gestione delle varie tipologie di adv dal più semplice al più complesso.

Nel corso dei due anni si è lavorato per continuare e consolidare il rapporto di reciproca collaborazione con esperti del settore turistico nazionale e locale. Grazie alla particolare attenzione data alla importanza della valorizzazione del territorio, così ricco di potenzialità turistiche legate alla cultura, all'arte e alla stessa fisionomia paesaggistica si è cercato di adeguare costantemente l' intervento formativo alle diverse esigenze di tale mercato.

Conferenza sui Diritti umani (7 febbraio 2011);

"Passeggiata a Roma fra testimonianze barocche e neoclassiche" (18 febbraio 2011)

Visione del film "Water" che evidenzia la condizione delle vedove in India (8 marzo 2011);

Conferenza Mondi Riemersi "Senegal terra d'accoglienza" con spettacolo folkloristico sulla cultura senegalese presso Le Scuderie Aldo Brandini di Frascati.
(9 marzo 2011);

Partecipazione a " Fare Turismo Italia " con conferenze inerenti la formazione, il lavoro e le politiche turistiche presso il Salone delle Fontane, Eur (7 aprile 2011)

Stage formativo in Puglia presso il Villaggio Turistico "Camping Cinque Stelle" dall' 11 aprile al 15 aprile;

Conferenza in Aula Magna : incontro con gli alunni del nostro Istituto che hanno partecipato al " Viaggio della Memoria" ad Auschwitz; (28 aprile 2011);

Mostra: " Impressionismo , Espressionismo, Avanguardia 100 Capolavori dello Stadel Museum di Francoforte" presso Il Palazzo delle Esposizioni - Roma (18 maggio 2011).

9 TIPOLOGIE DI PROVE UTILIZZATE

Oltre alle normali verifiche orali che sono consistite in:

- ✓ colloquio breve
- ✓ colloquio ampio
- ✓ relazione orale

Sono state effettuate, oltre alle tradizionali prove scritte, le seguenti tipologie di prove:

- ✓ strutturata
- ✓ semi - strutturata
- ✓ aperta

9.1 CRITERI DI VALUTAZIONE ADOTTATI

- ✓ criteri di sufficienza per prove aperte:
 - uso di una forma espositiva corretta ed appropriata
 - coerenza e coesione del testo
 - comprensione, analisi e sintesi dei contenuti appresi

- minimo apporto di rielaborazione personale

9.2 ESEMPI DI PROVE EFFETTUATE NEL CORSO DELL'ANNO

In allegato al Documento sono riportati i testi delle simulazioni della I, II e della III prova di Esame realizzate nel corso del corrente anno scolastico con le relative griglie di valutazione.

I contenuti delle singole discipline, con l'indicazione dei relativi moduli e tempi sono riportati in allegato al presente documento.

10 RELAZIONE FINALE ATTIVITA' DI TERZA AREA CORSO TECNICO DI AGENZIA E PROMOZIONE TURISTICA

BIENNIO 2009- 2011

Le attività di Terza Area relative al corso di Tecnico di Agenzia e Promozione turistica sono state svolte nel biennio 2009 - 2011 secondo quanto programmato.

Oltre alle lezioni frontali svolte prevalentemente il sabato mattina, sono state attivati corsi di Informatica che hanno previsto l'uso dei laboratori, sono state organizzate diverse visite ed escursioni in Italia ed all'estero (Londra), un gran numero di alunni è stato chiamato a svolgere compiti di assistenza ed accoglienza a varie iniziative/eventi organizzati nel territorio di residenza.

Le regole di ammissione all'esame che prevedono uno sbarramento per chi supera il 20% di assenze sul monte ore totale (innalzabile al 30%), non permetterà a un numero minimo di alunni di sostenere la prova finale. Tengo a precisare però che il tasso di assenza medio a tali corsi è molto vicino a quello dei corsi curricolari e quindi ritengo che tale dato non vada interpretato come una scarsa attenzione e interesse da parte degli alunni nei confronti di tali attività; imputerei, piuttosto, tale risultato alla necessità di organizzare alcuni corsi di pomeriggio a causa di problemi di condivisione delle risorse (i laboratori di informatica la mattina devono essere usati dai ragazzi frequentati i corsi curricolari) e a una difficoltà oggettiva da parte di alcuni alunni a rimanere in Istituto fino a pomeriggio inoltrato a causa della carenza di mezzi di trasporto verso alcune destinazioni; però, per una maggiore aderenza di tali corsi alla realtà lavorativa di settore, questi corsi sono stati comunque attivati nonostante queste difficoltà.

La partecipazione alle attività esterne (stage, attività di accoglienza, visita a fiere nazionali del turismo, ecc.) è stata particolarmente attiva da parte di una gran parte degli alunni.

Globalmente ritengo che è stato possibile trasferire a tutti gli alunni tutte le conoscenze, competenze e abilità definite in sede di progetto del corso, la partecipazione a tali corsi rimane comunque una esperienza fortemente formativa dal punto di vista della professionalità acquisita e che la maggior parte degli alunni abbiano comunque maturato una conoscenza del settore turistico, con il quale si scontreranno qualora dovessero spendere adeguatamente il titolo in loro possesso, di ampio respiro.

Per quanto riguarda gli stage nel quarto anno le allieve hanno svolto questo nelle agenzie turistiche e nei tour operator, mentre nel quinto anno si è fatta una nuova esperienza, lo stage è stato svolto in full immersion in un villaggio turistico, dove gli allievi hanno potuto avere una pratica in diversi settori: animazione, guida turistica ecc.

Prof.ssa Sandra Benni

11 DOCENTI DELLA CLASSE

NOMINATIVO	MATERIE	FIRMA
Marina Vittori	Tecniche di Com.ne e Relazione	
Elvira Di Cicco	Storia dell'Arte	
Francesca Porciello	Econ. E Tecn. Azienda Turistica	
Stefania Pascuci	Matematica	
Teresa Terregino	Inglese	
Giulia Gagliarducci	Educazione Fisica	
Paola Massero	Francese	
Annamaria Carbonari	Pratica Operativa (*)	
Rufo Luciana	Geografia	
Cardarelli Paola	Italiano - Storia	
Biancarelli Francesca	Religione	

(*) docente in copresenza con Economia e Tecnica dell'Impresa Turistica e Tecniche di Comunicazione e Relazioni

12 PROVE PLURIDISCIPLINARI

Il Consiglio di Classe ha deciso di somministrare agli allievi esempi di terza prova che prevedano le discipline di : STORIA, MATEMATICA, GEOGRAFIA, TEC. DELLA COMUNICAZIONE E RELAZIONE e INGLESE con tipologia B ed una mista tipologia B e C.

Esaminate le diverse tipologie di prove proposte dai docenti nel corso dell'anno, visti gli obiettivi in termini di conoscenze, si è pensato di articolare la terza prova nel seguente modo:

- una prima simulazione, in data 7 marzo 2011, rispondente alla trattazione Tipologia B - (per ogni disciplina tre domande a risposta aperta in max 10 righe ognuna valutata con punti 1);
- una seconda simulazione, in data 10 maggio 2011, rispondente alla tipologia mista Tipologia B e C - (per ogni disciplina due domande a risposta aperta in max 10 righe ed una composta da quattro quesiti strutturati valutati ognuno con puni 0.25).

Per lo svolgimento della prima simulazione è stato concesso il tempo di 2 ore e 30 minuti che è stato considerato dagli studenti non sufficiente; per lo svolgimento della seconda simulazione, quindi, è stata somministrata la tipologia mista B e C assegnando lo stesso tempo di due ore e 30 minuti.

Gli studenti hanno dichiarato di aver trovato maggior difficoltà nello svolgimento della prima prova simulata con la tipologia di trattazione sintetica - Tipologia B - rispetto alla trattazione Tipologia B e C.