



Istituto
Professionale
Enogastronomia
Ospitalità Alberghiera

E. Mattei
Vieste



Ministero dell'Istruzione



DOCUMENTO DEL CONSIGLIO DI CLASSE

Ordinanza Ministeriale n.45 del 9 marzo 2023

Classe V
Accoglienza turistica

A.S. 2022/2023

Approvato il 11.05.2023

Pubblicato il 12.05.2023

Prot. n. 4983V4.I del 12/05/2023

Il Coordinatore di Classe
Prof.ssa Cinzia d'ALTILIA

Il Dirigente Scolastico
Prof. Damiano Francesco IOCOLO

| INDICE | | |
|--------------------------|--|---------|
| <input type="checkbox"/> | Frontespizio | pag. 1 |
| <input type="checkbox"/> | Indice | “ 2-3 |
| <input type="checkbox"/> | Presentazione dell’Istituto | “ 4-5 |
| <input type="checkbox"/> | PECUP | “ 6-7 |
| <input type="checkbox"/> | Competenze culturali | “ 7 |
| <input type="checkbox"/> | Percorso formativo | “ 8 |
| <input type="checkbox"/> | Situazione della classe | “ 8 |
| <input type="checkbox"/> | Obiettivi generali | “ 8-9 |
| <input type="checkbox"/> | Competenze | “ 9 |
| <input type="checkbox"/> | Conoscenze | “ 9 |
| <input type="checkbox"/> | Abilità | “ 9 |
| <input type="checkbox"/> | Programmi | “ 9-10 |
| <input type="checkbox"/> | Valutazione (strumenti, metodologia e criteri) | “ 15-16 |
| <input type="checkbox"/> | Simulazione prove Esami di Stato | “ 17-18 |
| <input type="checkbox"/> | Attività extra intercurricolari | “ 19 |
| <input type="checkbox"/> | Modulo di Educazione civica | “ 20-23 |
| <input type="checkbox"/> | Il Consiglio di Classe -Firme | “ 24 |

| Indice Tabelle | | |
|--------------------------|---|---------|
| <input type="checkbox"/> | Tab.1: Componenti del Consiglio di Classe | pag. 11 |
| <input type="checkbox"/> | Tab.2: Articolazione Accoglienza Turistica | “ 12 |
| <input type="checkbox"/> | Tab.3: Attribuzione Crediti - crediti pregressi | “ 13 |
| <input type="checkbox"/> | Tab.4: Attività di recupero | “ 14 |
| <input type="checkbox"/> | Tab.5: Tipologie delle verifiche | “ 15 |

| Indice allegati | | |
|--------------------------|---|------------|
| Allegato A | | pag. 25-45 |
| <input type="checkbox"/> | Obiettivi disciplinari “Lingua e Letteratura Italiana” | “ 26 |
| <input type="checkbox"/> | Obiettivi disciplinari “Storia” | “ 27-28 |
| <input type="checkbox"/> | Obiettivi disciplinari “Arte e Territorio” | “ 29-30 |
| <input type="checkbox"/> | Obiettivi disciplinari “Laboratorio Servizi Accoglienza Turistica “ | “ 31-33 |
| <input type="checkbox"/> | Obiettivi disciplinari “Diritto e Tecniche amministrative” | “ 34 |
| <input type="checkbox"/> | Obiettivi disciplinari “Lingua e Civiltà Tedesca” | “ 35-36 |

| | | |
|---|--|---------|
| ❑ | Obiettivi disciplinari “Matematica” | “ 37 |
| ❑ | Obiettivi disciplinari “Sc. Motorie e Sportive” | “ 38-39 |
| ❑ | Obiettivi disciplinari “Lingua e Civiltà Inglese” | “ 40 |
| ❑ | Obiettivi disciplinari “Tecniche della comunicazione e Relazione “ | “ 41-42 |
| ❑ | Obiettivi disciplinari “Religione (IRC)” | “ 43 |
| ❑ | Allegato B – PCTO (Ex Alternanza-Scuola-Lavoro) | “ 44-45 |
| ❑ | Allegato C – Griglie di valutazione prove scritte e colloquio | “ 46-51 |
| ❑ | Allegato D – Simulazione prima prova scritta | “ 54-63 |
| ❑ | Allegato E – Simulazione seconda prova scritta | “ 64-67 |

1. PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

L'IPEOA "E. Mattei" di Vieste, "Istituto Professionale Enogastronomia e Ospitalità Alberghiera", si occupa in modo specialistico ed esclusivo di preparare sul piano culturale e professionale i giovani che aspirano a svolgere un lavoro qualificato nel settore enogastronomico e dell'accoglienza turistica.

È stato istituito dal Ministero della Pubblica Istruzione, quale sede coordinata dell'Alberghiero "Perotti" di Bari, il 1° ottobre del 1966. Diventa sede autonoma nel 1968. In origine era ospitato presso i locali del Centro Turistico di Pugnochiuso di proprietà della SNAM prima ancora dell'ENI.

A rafforzare il legame tra Pugnochiuso e l'Istituto alberghiero è la decisione di intitolare, il 24 aprile del 1971, la scuola ad Enrico Mattei (1906 – 1962), presidente dell'ENI, al quale si doveva il merito d'aver "scoperto" il 29 agosto 1959 Pugnochiuso e le bellezze della costa garganica, ma soprattutto d'aver dato impulso all'industria turistica e fatto conoscere il Gargano nel mondo.

Nel 1973, l'Istituto è trasferito a Vieste e, dopo vari cambi di sede, dal 27 ottobre 1982 è sito in Località Macchia di Mauro, al di fuori del centro abitato, in una zona prospiciente il mare e circondato da uliveti.

Dall'a. s. 1995/1996 l'Istituto dispone anche di una palestra che ospita eventi sportivi provinciali, regionali e nazionali.

In più di 50 anni di attività l'Istituto ha favorito l'inserimento qualificato nell'attività turistica, nazionale ed internazionale, di oltre 3500 alunni. Numerosi alunni hanno proseguito gli studi conseguendo il diploma universitario o la laurea, molti sono docenti tecnico pratici in servizio presso questo Istituto o presso altri alberghieri.

Oggi il "Mattei" è frequentato per circa la metà da studenti provenienti dalla provincia di Foggia e dalla BAT, l'altra metà è costituita da alunni viestani e garganici.

Esso dispone di un Convitto (sez. maschile e sez. femminile), dove gli utenti possono essere ospitati: a tempo pieno e a tempo parziale.

Per tutto il tempo che gli studenti sono ospiti di questa struttura residenziale, completa di servizi generali, essi usufruiscono di vitto e alloggio e sono assistiti nelle attività pomeridiane e serali da personale docente ed educativo.

L'Istituto è associato alla Re.Na.I.A. (Rete nazionale istituti alberghieri) e all'AEHT (Associazione Europea degli Istituti Alberghieri), alle cui iniziative partecipa attivamente conseguendo prestigiosi riconoscimenti a livello nazionale ed europeo.

D'intesa e in proficua collaborazione con Enti locali e con il territorio l'IPEOA "E. Mattei" offre di frequente il proprio contributo ad iniziative del Parco Nazionale del Gargano, del Comune di Vieste, della Prefettura di Foggia, dell'Associazione Cuochi, del COTUP (Consorzio Operatori Turistici), del

FAI. La partecipazione ad eventi esterni costituisce per gli alunni il trampolino di lancio per futuri impieghi lavorativi e, insieme ai concorsi professionali, rappresenta l'occasione per stimolare e motivare il loro impegno.

Dotato di un periodico di informazione "Il Pungolo" e del sito web istituzionale www.ipssarvieste.edu.it, l'IPEOA integra il corso di studi ordinario con un'ampia offerta di attività parascolastiche ed extrascolastiche. L'Istituto, inoltre, è stato Sede CRIT (Centro Risorse Interculturali di Territorio) di cui era scuola capofila per il Gargano Nord. Ha proposto e promosso reti per la pianificazione e la realizzazione di attività rivolte agli alunni extracomunitari nelle scuole del

territorio. Ha progettato e finanziato progetti di accoglienza per alunni di recentissima immigrazione e/o d'inserimento socio-culturale, corsi di lingua italiana come lingua seconda per minori, corsi di lingua italiana come lingua seconda per adulti, corsi di madrelingua per minori ed adulti.

Dal 5 ottobre 2018 l'Istituto, inoltre, è Presidio scolastico di legalità di Libera intitolato a Hyso Telharaj e a tutte le vittime innocenti del caporalato.

Dal 2018 l'Istituto collabora attivamente come partner e/o come scuola capofila nei progetti Erasmus+. Tali progetti sono finanziati dalla Unione Europea e si propongono di avvicinare ed integrare tra loro gli studenti attraverso la reciproca conoscenza delle culture nazionali e il miglioramento della lingua inglese, lingua veicolare.

La finalità perseguita dall'Istituto è quella di preparare i giovani ad inserirsi professionalmente nel settore turistico, ricettivo e ristorativo, settore in costante espansione sia in Italia che all'estero, ma anche di acquisire una cultura imprenditoriale, forti di una solida cultura generale che si declina nel saper cogliere il significato delle cose e nello sviluppare la capacità di valutare e decidere.

Il presente Documento di Classe redatto ai sensi art. 10 O.M. 45 del 09/03/2023 è la sintesi del percorso formativo fin qui realizzato dalla classe V Accoglienza Turistica sez. A.

Esso esplicita le scelte culturali e didattiche operate dai docenti, i tempi, i modi, i luoghi di realizzazione dell'iter formativo e, quindi, i criteri e le modalità di verifica e valutazione adottate sia per superare il percorso stesso che per misurare i livelli di performance degli allievi.

IL DOCUMENTO DEL 15 MAGGIO

Il presente Documento di Classe redatto ai sensi art. 10 O.M. n. 45 del 09/03/2023 è la sintesi del percorso formativo fin qui realizzato dalla classe V Enogastronomia settore di Sala e Vendita sez. A. Esso esplicita le scelte culturali e didattiche operate dai docenti, i tempi, i modi, i luoghi di realizzazione dell'iter formativo e, quindi, i criteri e le modalità di verifica e valutazione adottate sia per superare il percorso stesso che per misurare i livelli di performance degli allievi.

2. PECUP (Profilo Educativo, Culturale e Professionale) dell'indirizzo in uscita del settore Accoglienza

Lo studente di istruzione professionale nell'indirizzo Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera arriva all'Esame di Stato, attraverso:

- un corso di studi quinquennale, durante il quale, al termine del terzo anno, su richiesta e superamento dell'ammissione, consegue l'attestato di qualifica regionale.
- Attività nell'ambito del PCTO svolte nell'arco del triennio

Egli ha specifiche competenze tecniche, economiche e normative nelle filiere dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera, nei cui ambiti interviene in tutto il ciclo di organizzazione e gestione dei servizi.

È in grado di:

- utilizzare le tecniche per la gestione dei servizi enogastronomici e l'organizzazione della commercializzazione, dei servizi di accoglienza, di ristorazione e di ospitalità;
- organizzare attività di pertinenza, in riferimento agli impianti, alle attrezzature e alle risorse umane;
- applicare le norme attinenti la conduzione dell'esercizio, le certificazioni di qualità, la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro;
- utilizzare le tecniche di comunicazione e relazione in ambito professionale orientate al cliente e finalizzate all'ottimizzazione della qualità del servizio;
- comunicare in almeno due lingue straniere;
- reperire ed elaborare dati relativi alla vendita, produzione ed erogazione dei servizi con il ricorso a strumenti informatici e a programmi applicativi;
- attivare sinergie tra servizi di ospitalità-accoglienza e servizi enogastronomici;
- curare la progettazione e programmazione di eventi per valorizzare il patrimonio delle risorse ambientali, artistiche, culturali, artigianali del territorio e la tipicità dei suoi prodotti.
- Il diplomato in "Accoglienza Turistica" è in grado di intervenire nei diversi ambiti delle attività di ricevimento, di gestire e organizzare i servizi in relazione alla domanda stagionale e alle esigenze della clientela; di promuovere i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la progettazione di prodotti turistici che valorizzino le risorse del territorio.

A conclusione del percorso quinquennale consegue i risultati di apprendimento di seguito specificati in termini di competenze.

1. Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico - alberghiera.

2. Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela.
3. Promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio.
4. Sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico-alberghiere.
5. Il conseguimento dei sovraesposti obiettivi culturali, professionali, etico-civili comportamentali mira, alla fine del corso di studio, a porre lo studente dell'I.P.E.O.A. di VIESTE nelle condizioni di sapere cogliere autonomamente i nessi dei grandi processi storico-economici che hanno determinato e determinano lo sviluppo della società, in modo da ricavare tutte le indicazioni e gli elementi di giudizio indispensabili al suo futuro operativo ed all'inserimento attivo di cittadino formato e guidato dalla coscienza democratica.

3. COMPETENZE CULTURALI

Lo studente a conclusione dei cinque anni acquista le seguenti competenze culturali, suddivise per assi.

Asse Linguistico Comunicativo

- Sa usare la lingua quale strumento del pensiero e della comunicazione rispettando i vincoli dettati dalle convenzioni e dai contesti relazionali
- Sa interpretare e produrre messaggi scritti di varia complessità, riconoscendo e rispettando le finalità comunicative
- Sa analizzare, sintetizzare, codificare e relazionare, riconoscendo l'argomento, il destinatario e lo scopo
- Sa valutare le caratteristiche dei codici espressivi, verbali e non verbali.

Asse Storico- Socio- Economico

- Sa analizzare, contestualizzare ed interpretare documenti, testi e fonti, allo scopo di gestire processi intenzionali ed operativi
- Sa relazionare circa fenomeni, processi e sistemi, con coerenza
- Sa confrontare e valutare fenomeni, processi e sistemi cogliendo la complessità tecnica e la specificità del linguaggio.

Asse Scientifico- Matematico

- Sa rappresentare matematicamente fatti e situazioni utilizzando i modelli più funzionali dell'analisi
- Sa cogliere gli elementi che caratterizzano un problema ed individuare la strategia risolutiva.

4. IL PERCORSO FORMATIVO

Per una più approfondita conoscenza dell'argomento, si rinvia al P.T.O.F. 2022/2025, pubblicato sul sito dell'Istituto: www.ipssarvieste.edu.it.

5. SITUAZIONE DELLA CLASSE

Composizione

La classe V Accoglienza è composta da 9 alunni di cui 7 femmine e 2 maschi. La relazione inerente ad eventuali alunni con Bisogni Educativi Speciali sarà consegnata alla Commissione degli esami di Stato.

Sono tutti residenti a Vieste, non ci sono convittori o pendolari. Tutti provengono dalla IV Accoglienza.

Tutti gli alunni e le alunne sono già in possesso del Diploma di Qualifica di Operatore ai Servizi di Promozione ed Accoglienza.

Partecipazione e profitto

Nel corso del primo trimestre gli alunni si sono impegnati secondo le proprie capacità. Per colmare le insufficienze riportate a conclusione del primo trimestre, il Consiglio di Classe, sulla base di quanto deciso durante il Collegio Docenti in merito al recupero del debito formativo, ha attivato la modalità di recupero in itinere.

L'impegno nello studio e la partecipazione al dialogo educativo della classe, sia pure molto diversificato a livello personale, è stato mediamente sufficiente. Nel complesso gli alunni hanno mostrato sufficienti capacità nell'organizzazione autonoma dello studio e nella rielaborazione personale degli argomenti trattati.

Più in particolare, alcuni studenti si sono distinti per serietà, impegno e preparazione ed hanno pertanto raggiunto ottimi risultati in tutte le discipline; altri, invece, hanno evidenziato difficoltà, sia nel campo linguistico-espressivo sia in quello logico-argomentativo, pur avendo comunque acquisito conoscenze e competenze accettabili. Alcuni alunni/e si sono impegnati in modo episodico e superficiale raggiungendo risultati, in talune discipline, non accettabili.

Comportamento e frequenza scolastica

In merito al profilo disciplinare, gli alunni non sempre hanno mostrato un atteggiamento non sempre propositivo e collaborativo.

Alcuni di loro, per motivi personali, hanno fatto registrare un numero maggiore di ore di assenze rispetto agli altri. Nel dialogo educativo hanno interagito, alcuni, dimostrando collaborazione e maturità ed altri in maniera superficiale ed incostante.

6. OBIETTIVI GENERALI

Sul piano educativo

La classe ha raggiunto un livello soddisfacente in relazione agli obiettivi programmati nel P.T.O.F. a.s. 2022/2025 e in particolare gli alunni hanno acquisito in modo adeguato il valore della legalità nel rispetto

- delle regole della convivenza civile
- di sé stessi e degli altri componenti della comunità scolastica
- dei beni personali e quelli della comunità
- dei regolamenti e degli adempimenti

Pur rilevandosi sufficienti livelli di solidarietà, di cooperazione e di crescita personale, emergono nel gruppo classe spiccate individualità.

Sul piano formativo gli studenti hanno acquisito:

- adeguata cultura di base (linguistica, logico- matematica, teorico-scientifica, storico sociale);
- competenze specialistiche in particolar modo nell'ambito professionalizzante;
- capacità di comunicare con altri;
- attenzione ai fenomeni sociali (professioni, evoluzione del lavoro, ecc.).

7. COMPETENZE

La classe è in grado di utilizzare le competenze acquisite per

- comprendere messaggi espressi in codici diversi
- produrre comunicazioni semplici e comprensibili
- usare un linguaggio tecnico adeguato
- produrre testi di varia tipologia
- lavorare in gruppo
- analizzare dati e stabilire relazioni

8. CONOSCENZE

Al termine degli studi gli allievi hanno acquisito le seguenti conoscenze:

- nuclei essenziali delle singole discipline
- linguaggi specifici delle singole discipline
- strutture, funzioni e relazioni presenti nella comunicazione linguistico – letteraria
- strutture, funzioni e relazioni presenti nella comunicazione scientifico – professionale.

9. ABILITÀ

La classe è in grado di:

- elaborare le conoscenze acquisite;
- selezionare tecniche e procedimenti adeguati nella soluzione di casi di natura professionale;
- utilizzare i vari linguaggi appresi nella misura sufficiente a scambiare informazioni nell'esercizio della propria professione.

10. PROGRAMMI

Al momento della stesura del presente Documento non tutti i contenuti delle unità didattiche delle singole discipline sono stati completati.

Si sottolinea che la preparazione degli alunni è avvenuta durante l'intero anno scolastico sui libri di testo, sulle dispense, sugli schemi, su mappe concettuali, ma anche con l'ausilio di strumenti digitale come visione di video, costruzione di file condivisi tra alunni e docenti, presentazioni ed altro.

**Tab. 1: Componenti del Consiglio di Classe e Continuità Didattica5^ Accoglienza sez. A
a. s. 2022/2023**

| DISCIPLINA | COGNOME E NOME | Continuità didattica nel biennio P.Q. | |
|---------------------------------------|-----------------------|--|--------|
| | | Si | No (1) |
| Lingua e letteratura italiana | Falcone Grazia | X | |
| Storia | Falcone Grazia | X | |
| Lingua e civiltà Inglese | Rosiello Mariangela | X | |
| Lingua e civiltà Tedesca | La Torretta Annamaria | X | |
| Matematica | Di Mauro Pietro | | X |
| Diritto e tecniche amministrative | Dicandia Michelangelo | X | |
| Arte e Territorio | Lapomarda Concetta | | X |
| Lab. Servizi Accoglienza Turistica | d'Altilia Cinzia | X | |
| Tecniche di Comunicazione e Relazione | Di Rodi Mariarosaria | X | |
| Scienze motorie e sportive | Prudente Paolo | X | |
| Religione | Romano Vincenzo | X | |
| Sostegno | Piemontese Lucia | X | |
| Sostegno | Micelli Barbara | X | |

(1) Nelle discipline ove non è registrata la continuità si sono avvicendati docenti diversi ogni anno.

Tab. 2: Articolazione: Accoglienza

| Discipline presenti nel curriculum | SECONDO BIENNIO E QUINTO ANNO | | | | | |
|---|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|
| | CLASSE III | Ore sett. | CLASSE IV | Ore sett. | CLASSE V | Ore sett. |
| AREA COMUNE | | | | | | |
| Lingua e letteratura Italiana | X | 4 | X | 4 | X | 4 |
| Storia | X | 2 | X | 2 | X | 2 |
| Matematica | X | 3 | X | 3 | X | 3 |
| Inglese | X | 3 | X | 3 | X | 3 |
| Sc Motorie | X | 2 | X | 2 | X | 2 |
| Religione | X | 1 | X | 1 | X | 1 |
| AREA DI INDIRIZZO | | | | | | |
| Arte e Territorio | X | 2 * | X | 2* | X | 3* |
| Diritto e tecniche amministrative della struttura ricettiva | X | 4 | X | 6 | X | 4 |
| Seconda lingua straniera: Tedesco | X | 3 | X | 3* | X | 3 |
| Tecniche di Comunicazione e Relazione | // | // | X | 2 | X | 2 |
| Lab. servizi Accoglienza Turistica | X | 9 * | X | 5* | X | 6* |
| Compresenza * | | 2 | | 2 | | 1 |
| Totale ore settimanali | | 32 | | 32 | | 32 |

11. ATTRIBUZIONE CREDITI

Lo studente accede all'Esame di Stato con un punteggio, il credito scolastico sulla base della tabella di cui all'allegato A al d.lgs 62/2017, che rappresenta un patrimonio di punti assegnato dal Consiglio di Classe nello scrutinio finale degli ultimi tre anni del corso di studi (classi III, IV e V) ad ogni studente. Esso è il risultato della somma dei punti che, anno dopo anno, sono attribuiti tenendo in considerazione:

- l'assiduità della frequenza scolastica
- l'interesse e l'impegno nella partecipazione al dialogo educativo
- la partecipazione ad eventuali attività complementari e integrative.

Sulla base dell'art.11 dell'O.M. n. 45 del 09/03/2023 il credito assegnato quest'anno è pari a 40/100, pertanto, sarà necessaria la conversione dei crediti calcolati in base alla tabella 1 di cui all'allegato C dell'O. M.

Tab.3: Tabella crediti pregressi

| N | Cognome | Nome | Credito Scolastico | |
|---|---------------|----------------------|---------------------|--------------------|
| | | | Classe III 20/21 | Classe IV 21/22 |
| 1 | Azzarone | Chiara | 11 | 12 |
| 2 | Bracco | Gabriella | 10 | 11 |
| 3 | Cariglia | Rossana | 9 | 11 |
| 4 | Di Paola | Mario | 12 | 12 |
| 5 | Impagnatiello | Rosa Pia | 10 | 10 |
| 6 | Ruggieri | Valeria Pia | 9 | 10 |
| 7 | Toto | Serena | 10 | 11 |
| 8 | Vario | Samantha Pia Antonia | 10 | 11 |
| 9 | Vespa | Francesco Pio | 8 | 9 |

Tab. 4: Attività di recupero

Durante l'anno scolastico sono stati effettuati i seguenti **interventi di recupero**:

| Discipline | Attività di recupero in itinere |
|---|--|
| Lingua e letteratura italiana | X |
| Storia | X |
| Lingua e Civiltà Inglese | X |
| Lingua e Civiltà Tedesca | X |
| Diritto e Tecniche Amministrative della Struttura Ricettiva | X |
| Matematica | X |
| Arte e Territorio | X |
| Tecniche di Comunicazione e Relazione | X |
| Lab. Servizi di Acc. Turistica | X |
| Sc. Motorie e Sportive | X |

12. LA VALUTAZIONE

La valutazione in itinere del processo formativo è stata effettuata utilizzando i seguenti:

a) Strumenti:

Tab. 5: Tipologie delle verifiche

| Discipline | Verifiche Orali | Tema Relazione Testo argomentativo | Questionari | Prove strutturate e semistrutturate | Problemi Esercizi Analisi del testo | Prove Pratiche |
|--|-----------------|--|-------------|---|---|-------------------|
| Lingua e letteratura italiana | X | X | | | X | |
| Storia | X | X | X | X | | |
| Lingua e Civiltà Inglese | X | | X | X | X | |
| Lingua e Civiltà Tedesca | X | | | X | | |
| Diritto e Tecniche Amministrative della Struttura Ricettiva | X | | | | X | |
| Matematica | X | | | | X | |
| Arte e Territorio | X | | | X | | |
| Tecniche di Comunicazione e Relazione | X | | X | | | X |
| Lab. Servizi di Acc. Turistica | X | | | X | | X |
| Sc. Motorie e Sportive | | | X | | | X |
| Religione | X | | | | | |

b) Mezzi:

- | | |
|--|-----------------------------------|
| a) Biblioteca Multimediale | b) Calcolatrici |
| c) Libri di testo | d) Sussidi audiovisivi |
| e) dizionari | f) sussidi multimediali |
| g) fotocopie | h) film anche in lingua straniera |
| i) quotidiani e riviste | j) videolezioni |
| k) riassunti, schemi e mappe concettuali | |

c) Criteri:

La valutazione globale, oltre che accertare l'acquisizione delle conoscenze e lo sviluppo delle competenze, ha fatto riferimento alla situazione di partenza e ha tenuto conto del metodo di studio, della partecipazione alle attività didattiche, dell'assiduità della frequenza, dell'impegno mostrato.

Gli indicatori riportati nella tabella sono di riferimento comune a tutti i dipartimenti; ciascun docente si è riservato di adeguarli alle esigenze delle specifiche discipline.

I criteri di valutazione sono quelli previsti dal PTOF a.s. 2022/25.

Oltre alle prove strutturate e semi-strutturate sono state svolte esercitazioni di simulazione della I prova, della seconda prova e del colloquio d'esame.

Per la valutazione delle prove scritte somministrate durante l'anno scolastico è stata utilizzata la seguente tabella

| INDICATORI | | MISURAZIONE |
|------------|----------------------------|-------------|
| A | ADERENZA AL QUESITO | 1÷2 |
| B | CONOSCENZA DEGLI ARGOMENTI | 1 ÷2 |
| C | CAPACITÀESPOSITIVA | 1÷3 |
| D | CAPACITÀELABORATIVA | 1÷3 |

| SCALADIGIUDIZIO | PUNTEGGIO |
|-----------------|-----------|
| SCARSO | 1 ÷3 |
| INSUFFICIENTE | 4 |
| MEDIOCRE | 5 |
| SUFFICIENTE | 6 |
| DISCRETO | 7 |
| BUONO | 8 |
| OTTIMO | 9÷10 |

13. SIMULAZIONE ESAME di STATO

Sono state effettuate le seguenti simulazioni dell'Esame di Stato in presenza.

| Data | Prova | Discipline |
|----------------|--------------|--|
| 14 aprile 2023 | SCRITTA | Italiano |
| 15 aprile 2023 | SCRITTA | Diritto e Tecniche Amministrative della struttura ricettiva |
| 19 aprile 2023 | ORALE | <ul style="list-style-type: none">- Italiano- Storia- Inglese- Tecniche della Comunicazione- Diritto e Tecniche Amministrative della struttura ricettiva- Lab. Accoglienza- Matematica |

La prima prova scritta di italiano, in base all'art. 19 dell'O.M. 45 del 09/03/2023, ha visto la somministrazione di 7 tracce con tre diverse tipologie: analisi e interpretazione del testo letterario, analisi e produzione di un testo argomentativo, riflessione critica di carattere espositivo - argomentativo su tematiche di attualità. La prova ha accertato la padronanza della lingua italiana, nonché le capacità espressive, logico-linguistiche e critiche del candidato. La durata della prova è stata di 6 ore ed è stata valutata in ventesimi.

Per la seconda prova, ci si è attenuti all'art. 20 dell'O.M. 45 del 09/03/2023. Si è svolta in forma scritta ed ha avuto per oggetto la disciplina Diritto e Tecniche Amministrative della struttura ricettiva, caratterizzante il corso di studio, intesa ad accertare le conoscenze, le abilità e le competenze attese dal profilo educativo culturale e professionale dello studente. Il docente titolare della disciplina in oggetto ha elaborato tre proposte di tracce e tra tali proposte è stata sorteggiata la traccia svolta dalla classe. La durata della prova è stata di 6 ore ed è stata valutata in ventesimi.

Le caratteristiche della seconda prova scritta sono indicate nei quadri di riferimento adottati con d.m. 164 del 15 giugno 2022 i quali contengono struttura e caratteristiche della prova d'esame e i nuclei tematici fondamentali, gli obiettivi della prova e la griglia di valutazione, in ventesimi.

La prova è stata predisposta secondo la tipologia B: definizione, analisi ed elaborazione di un tema relativo al percorso professionale, con riferimento ai risultati di apprendimento espressi in termini di competenze, anche sulla base di documenti tabelle e dati.

Nella simulazione del colloquio dell'Esame di Stato ci si è attenuti all'art.22 dell'O.M. n. 45 del 09/03/2023. La simulazione è stata così scandita:

- a. Analisi di materiale scelto dalla commissione (un testo, un documento, un problema, un progetto) che sarà sottoposto al candidato.

Il materiale è stato tratto dai seguenti Nodi Concettuali

- 1) Valorizzazione del territorio**
- 2) Sostenibilità ambientale**
- 3) Lavoro**
- 4) Turismo e Web**
- 5) Storia e cultura dell'Europa e del Mondo**

- b. Esposizione, con una breve relazione o un lavoro multimediale, delle esperienze fatte nell'ambito dei Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento.

- c. Dimostrazione da parte del candidato di aver acquisito i contenuti e i metodi propri delle singole discipline e di aver maturato le competenze di *Educazione Civica*;

14. ATTIVITÀ EXTRA E INTERCURRICOLARI

Il Consiglio di Classe ha integrato la propria programmazione proponendo le seguenti attività curricolari ed extracurricolari:

CONFERENZE E MANIFESTAZIONI

- Incontro formativo e conoscitivo tra la scuola e gli operatori delle strutture extralberghiere (28/10/2022)
- Progetto pilota “Mare Garganum”- La spiaggia ecologica (20/01/2023)
- Safer Internet Day, giornata mondiale (07/02/2023)
- Presso il teatro Dalla “The Blues Brothers” (10/02/2023)
- Degustazione olio extra vergine d’oliva (25/02/2023)

VOLONTARIATO E SOLIDARIETÀ

- Giornata contro la violenza sulle donne (26/11/2022)
- Donazione del sangue (24/11/2022 e 27/04/ 2023)
- Giornata internazionale delle persone con disabilità, visione film “Non ci resta che vincere” (03/12/2022)

ATTIVITÀ ORIENTAMENTO E PCTO

- Partecipazione al TIEM (Team IPEOA Enrico Mattei)
- Orientamento in uscita Orientapuglia (12/10/2022)
- Orientamento in uscita con Università LUM Casamassima (11/03/2023)
- Orientamento in uscita “In cibum” scuola di alta formazione gastronomica di Bari (19/01/2023)
- Orientamento in uscita con Aeronautica Militare (31/01/2023)
- Orientamento in uscita con Esercito Italiano (02/02/2023)
- Orientamento in uscita con Università IUL e Casano e Formamentis group su “Bandi Erasmus post-diploma” (09/02/2023)

ATTIVITÀ INTERCULTURALI

- “Giornata della Memoria”: iniziative scolastiche (27/01/2023)
- “ Giornata del Ricordo”: iniziative scolastiche (10/02/2023)
- “ Il treno della Memoria” (26/01-3/02/2023)
- “Travel game” a Barcellona (29/04-4/05/2023)

CURRICOLO VERTICALE DI EDUCAZIONE CIVICA

(Legge 20 agosto 2019, n. 92 e successive integrazioni)

| |
|--|
| INSEGNAMENTO TRASVERSALE - CONTITOLARITA' |
| COORDINATORE: Dicandia Michelangelo |
| 33 ore da svolgersi nell'ambito del monte ore complessivo annuale |
| Il Percorso di Educazione civica pone al centro dei propri contenuti l'identità dell'alunno, la sua educazione culturale e giuridica, la sua azione civica e sociale |

| |
|---|
| FINALITÀ |
| <ul style="list-style-type: none">● Perseguire con ogni mezzo e in ogni contesto il principio di legalità e di solidarietà dell'azione individuale e sociale, promuovendo principi, valori dei diritti delle donne e ambiti di contrasto al razzismo e alla diversità di genere.● Conoscere i valori che ispirano gli ordinamenti comunitari e internazionali, nonché i loro compiti e funzioni essenziali.● Partecipare al dibattito culturale.● Adottare i comportamenti più adeguati per la tutela della sicurezza alimentare.● Educazione al rispetto e alla valorizzazione del patrimonio culturale e dei beni pubblici comuni.● Cogliere la complessità dei problemi esistenziali, morali, politici, sociali, economici e scientifiche formulare risposte personali argomentate.● Prendere coscienza delle situazioni e delle forme del disagio giovanile e adulto nella società contemporanea e comportarsi in modo da promuovere il benessere fisico, psicologico, morale e sociale.● Operare a favore dello sviluppo eco-sostenibile e della tutela delle identità e delle eccellenze produttive del Paese. |

Tematiche: EDUCAZIONE ALLA LEGALITÀ – SVILUPPO SOSTENIBILE – CITTADINANZA DIGITALE

| Tema | Competenze | Abilità | Conoscenze | Ore | Discipline |
|--|--|---|--|------------|-----------------------------------|
| Educazione alla legalità e contrasto... | <ul style="list-style-type: none"> • Perseguire con ogni mezzo e in ogni contesto il principio di legalità e di solidarietà dell'azione individuale e sociale, promuovendo principi, valori e ambiti di contrasto al razzismo e al femminicidio | <ul style="list-style-type: none"> • Saper ricercare e praticare con ogni mezzo e in ogni contesto il principio di legalità • Capacità di sviluppare un pensiero critico | <ul style="list-style-type: none"> • La lotta contro ogni forma di razzismo e di intolleranza, la Shoah • Il valore e il rispetto della diversità • Attività di prevenzione • La conquista dei diritti delle donne | 4 h | Italiano |
| Tutelare il territorio | <ul style="list-style-type: none"> • Comprendere l'importanza della tutela del proprio patrimonio culturale | <ul style="list-style-type: none"> • Saper la legislazione dei beni culturali | <ul style="list-style-type: none"> • Tutela dei beni culturali • Il patrimonio Unesco | 2 h | Arte e territorio |
| L'unione europea | <ul style="list-style-type: none"> • Conoscere i valori che ispirano gli ordinamenti comunitari e internazionali, nonché i loro compiti e funzioni essenziali | <ul style="list-style-type: none"> • Saper collocare la propria dimensione di cittadino in un orizzonte europeo | <ul style="list-style-type: none"> • La nascita dell'Unione europea • Le Istituzioni europee | 2 h | Storia |
| Gli organismi e le fonti normative del settore turismo | <ul style="list-style-type: none"> • Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela | <ul style="list-style-type: none"> • Posizionare l'offerta turistica identificando servizi primari per una proposta integrata coerente con il contesto e le esigenze della clientela | <ul style="list-style-type: none"> • Le fonti del diritto internazionale • Le fonti del diritto comunitario • La formazione delle norme comunitarie, nazionali e | 4 h | Diritto e tecniche amministrative |

| | | | | | |
|---|--|--|---|-----|-----------------------------------|
| | | | regionali | | |
| Diritti e istituti di partecipazione | <ul style="list-style-type: none"> • Prendere coscienza degli strumenti per l'esercizio della democrazia diretta | <ul style="list-style-type: none"> • Conoscere il procedimento per la richiesta del referendum | <ul style="list-style-type: none"> • Referendum popolare propositivo e abrogativo • Referendum costituzionale | 2 h | Diritto e tecniche amministrative |
| Tutelare il territorio | <ul style="list-style-type: none"> • Comprendere l'importanza della tutela del proprio patrimonio culturale | <ul style="list-style-type: none"> • Saper la legislazione dei beni culturali | <ul style="list-style-type: none"> • Tutela dei beni culturali • Il patrimonio Unesco | 3 h | Arte e territorio |
| Normativa nazionale, comunitaria ed internazionale per la tutela del consumatore e l'E-commerce | <ul style="list-style-type: none"> • Individuare e applicare la normativa nazionale e comunitaria a tutela del consumatore • Riconoscere le forme contrattuali meritevoli di particolare tutela • Individuare gli strumenti di tutela dei viaggiatori nei diversi contratti di trasporto ed applicarli a semplici casi concreti • Applicare la normativa relativa al commercio elettronico | <ul style="list-style-type: none"> • Applicare la normativa nazionale, comunitaria e internazionale per la tutela del consumatore • Utilizzare gli strumenti di tutela dei viaggiatori nei diversi contratti di trasporto • Utilizzare la modulistica a tutela del consumatore • Applicare la normativa relativa al commercio elettronico • Individuare gli elementi fondamentali di un contratto concluso attraverso la rete informatica | <ul style="list-style-type: none"> • La legislazione europea e italiana a tutela dei consumatori • I contratti dei consumatori con particolare riferimento a quelli stipulati fuori dai locali commerciali • La tutela del turista • La tutela dei viaggiatori nelle varie forme di trasporto • La comunicazione aziendale realizzata con le tecnologie informatiche | 6 h | Lab. Accoglienza turistica |
| Istituzioni dello Stato inglese | <ul style="list-style-type: none"> • Acquisire comportamenti improntati a una | <ul style="list-style-type: none"> • Trattare le tematiche delle istituzioni | <ul style="list-style-type: none"> • The UK political system • The British Parliament | 4 h | Lingua inglese |

| | | | | | |
|---------------------------------|--|--|--|-----|----------------|
| | cittadinanza consapevole, non solo dei diritti, dei doveri e delle regole di convivenza proprie del paese natio, ma con un continuo confronto con i paesi di cui si studia la lingua straniera | internazionali, in particolare quella inglese | • Queen Elizabeth and her powers | | |
| Istituzioni dello Stato tedesco | • Formarsi in quanto futuro cittadino europeo | • Trattare le tematiche delle istituzioni internazionali, in particolare quella tedesca/francese | • Das politische System in Deutschland • Die deutschen Parteien | 4 h | Lingua tedesca |
| Lotta al femminicidio | • Conoscere i valori che hanno ispirato la giovane Santa Scorese | • Promuovere il rispetto per le donne | • Ricordare la storia di Santa Scorese | 2 h | Religione |

Scansione temporale

1° trimestre 01/11 – 15/12 Verifica scritta multidisciplinare 03/12

2° pentamestre 02/02 – 30/04 Verifica scritta multidisciplinare 28/04



Il Consiglio di Classe V Accoglienza Turistica

| Cognome | Nome | Discipline | Firme |
|-------------|---------------|---|------------------------------|
| Falcone | Grazia | Italiano/Storia | <i>Grazia Falcone</i> |
| Rosiello | Mariangela | Lingua e civiltà inglese | <i>Mariangela Rosiello</i> |
| La Torretta | Annamaria | Lingua e civiltà tedesca | <i>Annamaria La Torretta</i> |
| Dimauro | Pietro | Matematica | <i>Pietro Dimauro</i> |
| Dicandia | Michelangelo* | Diritto e Tecniche Amministrative della Struttura Ricettiva | <i>Michelangelo Dicandia</i> |
| Lapomarda | Concetta | Arte e Territorio | <i>Concetta Lapomarda</i> |
| Dirodi | Mariarosaria* | Tecniche di Comunicazione e Relazione | <i>Mariarosaria Dirodi</i> |
| d'Altilia | Cinzia* | Lab. di Accoglienza Turistica | <i>Cinzia d'Altilia</i> |
| Prudente | Paolo | Sc. Motorie e Sportive | <i>Paolo Prudente</i> |
| Vescera | Tiziana | Religione | <i>Tiziana Vescera</i> |
| Piemontese | Lucia | Sostegno | <i>Lucia Piemontese</i> |
| Micelli | Barbara | Sostegno | <i>Barbara Micelli</i> |

*membri interni Commissione Esame di Stato

Vieste, 11 maggio 2023

Il Dirigente Scolastico
 Damiano Francesco Iocolo

Damiano Francesco Iocolo

DOCUMENTO DEL CONSIGLIO DI CLASSE

Anno Scolastico 2022-2023

Classe 5 ^ Accoglienza Turistica - Sez. A

ALLEGATI

Allegato A

Disciplina: Lingua e letteratura Italiana

Prof.ssa Falcone Grazia

CONOSCENZE

- Cornici storico-cronologiche per inquadrare i maggiori eventi letterari dell'Ottocento e della prima metà del Novecento
- I principali esponenti della letteratura italiana, compresi tra la seconda metà dell'Ottocento e la prima metà del Novecento
- Le poetiche che hanno contraddistinto gli autori inquadrati tra la seconda metà dell'Ottocento e la prima metà del Novecento
- Le opere più rappresentative degli autori trattati
-

Modulo 1: Il Naturalismo ed il Verismo

1. Giovanni Verga: la poetica e le opere più rappresentative

Modulo 2: Il Simbolismo e il Decadentismo

2. I poeti francesi
3. Il Decadentismo
4. Giovanni Pascoli: la poetica e le opere più rappresentative
5. Gabriele D'Annunzio: la poetica e le opere più rappresentative
6. Italo Svevo: la poetica e i suoi romanzi
7. Luigi Pirandello: la poetica e le opere più rappresentative

Modulo 3: La nuova poetica del Novecento

8. La poesia pura
9. Giuseppe Ungaretti: poeta e soldato
10. L'Ermetismo

COMPETENZE

11. Produzione di testi informativi, relazioni e testi argomentativi che implicino considerazioni storico-letterarie
12. Relazionare oralmente su argomenti culturali e professionali
13. Relazionare sugli autori affrontati nell'anno scolastico
14. Relazionare sulla poetica e sulle tecniche narrative caratterizzanti i singoli scrittori
15. Conoscere i contenuti delle opere affrontate durante l'anno scolastico
16. Leggere, analizzare, comprendere e commentare i brani studiati durante l'anno scolastico

ABILITÀ

17. Analizzare, interpretare e contestualizzare i testi letterari e non letterari
18. Formulare giudizi motivati sulle opere letterarie
19. Utilizzare il lessico specifico
20. Scrivere testi espositivi, argomentativi ed analitici sugli autori affrontati nel programma

CONOSCENZE

1. I principali avvenimenti che hanno caratterizzato la storia dell'Italia e del mondo dalla seconda metà dell'Ottocento alla seconda metà del Novecento
2. L'età Giolittiana
3. La I guerra mondiale
4. Lo stalinismo, il fascismo e il nazismo
5. La II guerra mondiale
6. La guerra fredda

Modulo 1. Le grandi potenze all'inizio del Novecento

- Percorso visivo
- L'Italia e l'età giolittiana

Modulo 2. La prima guerra mondiale

- Percorso visivo
- Da un conflitto locale alla guerra mondiale
- Sarajevo, la scintilla che innesca l'incendio
- Le ragioni profonde della guerra
- Una guerra di logoramento
- L'Italia in guerra
- La svolta del 1917 e la fine della guerra
- Il ruolo delle nuove armi
- Il dopoguerra e i trattati di pace

Modulo 3. La rivoluzione russa

- Percorso visivo
- La Russia all'inizio del secolo
- L'uscita dal conflitto mondiale
- La nascita dell'URSS
- La dittatura di Stalin
- L'industrializzazione dell'URSS

Modulo 4. Il fascismo

- Percorso visivo
- Crisi e malcontento sociale
- L'impresa di Fiume
- Il Fascismo: nascita e presa del potere
- I primi anni del governo fascista
- La dittatura totalitaria
- La politica economica ed estera

Modulo 5. La crisi del '29 e il New Deal

- Percorso visivo
- In breve

Modulo 6. Il regime nazista

- Percorso visivo
- Il nazismo e la salita al potere di Hitler
- Eliminare i diversi
- La dittatura nazista
- Le prime olimpiadi in tv
- La politica economica ed estera di Hitler
- La guerra civile spagnola
- L'espansionismo giapponese

Modulo 7. La seconda guerra mondiale

- Percorso visivo
- Verso la seconda guerra mondiale, il patto Molotov- Ribbentrop
- La guerra in Europa e in Oriente
- I nuovi fronti
- Discussione sui lager e sulla deportazione degli ebrei
- La svolta della guerra
- L'8 settembre: l'Italia allo sbando
- La guerra di liberazione, la Resistenza
- La liberazione

Modulo 8. La guerra fredda

- Un bilancio della guerra
- Il processo di Norimberga
- L'Onu e la Dichiarazione universale dei diritti umani
- Dalla pace alla guerra fredda
- Avvio al "disgelo" e nuovi focolai di crisi
- Il trattato di Maastricht
- L'abolizione delle frontiere

COMPETENZE

1. Consultare un testo storico per ricavarne informazioni
2. Comprendere un documento storico
3. Comprendere con analisi critica gli avvenimenti che hanno caratterizzato la nostra storia
4. Interpretare lo sviluppo turistico nella sua evoluzione con particolare attenzione al fenomeno dell'enogastronomia

ABILITÀ

5. Razionalizzare il senso del tempo e dello spazio
6. Saper confrontare, in casi semplici, le differenti interpretazioni che gli storici danno di un messaggio o di un fatto, in riferimento anche alle fonti usate
7. Creare collegamenti tra i vari fatti storici
8. Utilizzare il lessico specifico

COMPETENZE

1. Inquadrare le diverse correnti artistiche trattate;
2. descrivere, in modo guidato, con terminologia e sintassi appropriate le diverse opere d'arte trattate;
3. analizzare, in modo guidato, con terminologia e sintassi appropriate le diverse opere d'arte trattate nel loro specifico contesto storico e culturale in relazione alla loro funzione e destinazione.

ABILITÀ

1. Identificare e denominare i tratti distintivi dell'opera d'arte, i materiali e le tecniche esecutive, gli aspetti iconografici e simbolici;
2. Riconoscere le tecniche artistiche;
3. Distinguere le opere, gli ambiti di attività, i temi e gli elementi caratterizzanti il linguaggio delle diverse correnti trattate.

CONTENUTI SVOLTI

MACROAREA 1: LA QUALITÀ ALIMENTARE

Unità 1: La qualità del prodotto alimentare

1. La qualità totale
2. Cenni sulla certificazione ISO 9001
3. La produzione biologica
4. La lotta integrata
5. La filiera alimentare e l'OSA
6. Chilometro zero e filiera corta
7. La tipicità e i marchi di tutela dei prodotti agroalimentari: DOP, IGP, STG, PAT, De.Co.
8. Disciplinari di produzione dell'Arancia del Gargano IGP e dell'Olio EVO "Dauno" DOP.

MACROAREA 2: LA SICUREZZA ALIMENTARE

Unità 1: La sicurezza alimentare

1. Definire la sicurezza alimentare
2. Cosa si intende per sicurezza "dai campi alla tavola"
3. Il Regolamento CE n.178/2002
4. Rintracciabilità e RASFF
5. Il Pacchetto Igiene
6. Che cosa prevede l'etichetta
7. Gli allergeni

Unità 2: L'HACCP e l'igiene professionale

1. Prerequisiti: GHP e GMP
2. Il sistema HACCP

Unità 3: La contaminazione fisica, chimica e biologica degli alimenti

1. Forme patologiche causate da batteri e virus:
il botulismo, le salmonellosi e l'epatite A.

COMPETENZE

- Agire nel sistema di qualità relativo alla filiera produttiva di interesse.
- Valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera.
- Applicare correttamente il sistema HACCP, e le normative vigenti, nazionali e internazionali in materia di sicurezza, trasparenza e tracciabilità dei prodotti.
- Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela.
- Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali dell'ambiente naturale ed antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali.

ABILITÀ

- Individuare e promuovere i prodotti locali, le risorse ambientali ed enogastronomiche del territorio.
- Riconoscere le nuove tendenze del settore dell'ospitalità e del turismo.
- Saper definire la sicurezza alimentare nel processo di filiera.
- Essere in grado di utilizzare adeguatamente il linguaggio specifico.

CONOSCENZE

- Le mansioni del direttore delle risorse umane
- Le diverse tipologie di contratti di lavoro
- Il marketing turistico
- Il web marketing e la web reputation
- Il piano di marketing e le iniziative promozionali
- Le certificazioni di qualità in albergo
- Libro di testo: Benvenuto Compact

Parte teorica

BLOCCO TEMATICO 3 – La distribuzione del prodotto turistico

MODULO 3 - I rapporti tra ADV e HTL

- La collaborazione tra albergo e agenzia di viaggi
- Le tipologie di contratto
- Il voucher

MODULO 4 - I vettori

- Il trasporto aereo
- Il trasporto ferroviario
- Il trasporto su strada
- Il trasporto marittimo, fluviale e lacuale

BLOCCO TEMATICO 4 – La valorizzazione dell'ambiente e del territorio

MODULO 1 - La valorizzazione del territorio

- Le destinazioni ed il prodotto turistico
- Le tradizioni
- I prodotti tipici del territorio

MODULO 2 – Le iniziative promozionali nelle strutture ricettive

- I servizi di accoglienza
- I servizi extra in hotel
- I pacchetti alberghieri

MODULO 3 – Il turismo sostenibile

- Turismo sostenibile e sviluppo sostenibile
- L'ecoturismo
- Il turismo responsabile

BLOCCO TEMATICO 6 - Le risorse umane in albergo

MODULO 1 – Le risorse umane

- L'ufficio del personale
- Il reclutamento la selezione del personale
- Come trovare lavoro nel turismo
- L'assunzione e il periodo di prova

MODULO 2 – Il rapporto di lavoro

- Il CCNL
- Le tipologie di contrattuali
- La retribuzione e la busta paga

MODULO 3 – L'alternanza scuola-lavoro

- L'alternanza scuola lavoro e lo stage
- Il percorso dello stage
- La valutazione e la relazione finale

BLOCCO TEMATICO 7 - Il marketing per il turismo

MODULO 1 - Il marketing turistico

- Il marketing nel turismo
- Il marketing relazionale nel turismo
- L'ufficio marketing in albergo
- La certificazione di qualità per l'albergo
- Il marchio di ospitalità per l'hotel

MODULO 2 - Il web marketing

- Il web marketing turistico
- Il sito dell'hotel
- Social media marketing
- La web reputation
- Le recensioni online
- Come rispondere alle recensioni

MODULO 3 - Il piano di marketing

- Il piano di marketing per l'albergo
- La comunicazione e le attività promozionali

BLOCCO TEMATICO 8 – La vendita del prodotto turistico

MODULO 1 – Il revenue management

- Il revenue management
- La gestione delle vendite

-Il pricing alberghiero e gli indici di performance

MODULO 2 - La room division e la programmazione di settore

-Il room division manager

-Le statistiche d'albergo

-Il budget del settore camere

CASI PROFESSIONALI

-Come rispondere a un annuncio di lavoro

-Come creare un CV

-Come elaborare una proposta di marketing

-Come progettare e analizzare la web reputation

-Elaborazione di un piano di marketing

Attività laboratoriale:

-Come rispondere a e-mail di richieste di prenotazioni

-Come elaborare un pacchetto turistico

-Come rispondere correttamente a recensioni negative

-Attività di accoglienza al Front Office

-Partecipazione alle manifestazioni dell'istituto ed eventi esterni

COMPETENZE

-Sapersi presentare per un colloquio di lavoro

-Essere consapevoli del proprio ruolo all'interno di un'impresa turistica

-Sapersi relazionare con i clienti e i colleghi di lavoro.

-Elaborare iniziative promozionali sulla base delle caratteristiche del mercato turistico

-Progettare iniziative di web marketing per migliorare la web reputation di un'impresa

ABILITÀ

-Elaborare il proprio CV

-Decodificare gli elementi che caratterizzano il mercato turistico

-Utilizzare internet come strumento di marketing

-Creare iniziative promozionali per l'hotel

Accoglienza del cliente e gestione delle attività di Front e Back office

Libro di testo adottato: "Gestire le imprese ricettive up 3" Ed. Tramontana

Autori: Stefano Rascioni – Fabio Ferriello

MODULO A: Il mercato turistico

Lezioni:

9. Il mercato turistico internazionale
10. Gli organismi e le fonti giuridiche internazionali
11. Il mercato turistico nazionale
12. Gli organismi e le fonti normative interne
13. le nuove tendenze del turismo

MODULO B: Il marketing

Lezioni:

1. Il marketing: aspetti generali
2. Il marketing strategico
3. Il marketing operativo
4. Il web marketing
5. Il marketing plan

MODULO C: Pianificazione, programmazione e controllo di gestione

Lezioni:

1. La pianificazione e la programmazione
2. Il budget
3. Il business plan

MODULO D: La normativa del settore turistico-ricettivo

Lezioni:

1. Le norme sulla costituzione dell'impresa
2. Le norme sulla sicurezza del lavoro e dei luoghi di lavoro
3. Le norme di igiene alimentare e di protezione dei dati personali

MODULO E: Le abitudini alimentari e l'economia del territorio

Lezioni:

1. Le abitudini alimentari
2. I marchi di qualità alimentare

EDUCAZIONE CIVICA

Titolo: Gli organismi e le fonti normative del settore turismo

Lezioni:

1. Le organizzazioni internazionali del turismo
2. Le fonti del diritto internazionale
3. L'Unione europea e le fonti del diritto comunitario
4. Gli organismi nazionali del turismo e le fonti del diritto nazionale

Titolo: Il referendum

Lezioni:

1. Referendum propositivo e abrogativo
2. Referendum costituzionale

CONOSCENZE

Gli alunni conoscono:

le principali tematiche relative al settore turistico-alberghiero, i diversi tipi di strutture ricettive, la micro lingua di indirizzo, gli elementi storico- artistici e culturali caratterizzanti le località più rappresentative dell'Italia e della Germania, il sistema elettorale tedesco e le istituzioni.

CONTENUTI SVOLTI

Libro di testo: *Reisekultur*

Nicht nur Hotels

1. Ferienanlage
2. Ferienwohnungen
3. Campingplatz
4. Bauernhöfe
5. Bed and Breakfast
6. Jugendherbergen

Reiselust

1. Berlin
2. Rom

Schule und Arbeit

1. Die Stellenanzeigen
2. Der Lebenslauf und das Bewerbungsschreiben
3. Das Vorstellungsgespräch

Rund um das Thema Hotelrezeption

1. Check in
2. Check out
3. Hotelbeschwerde

Educazione Civica: **das deutsche Wahlsystem**

COMPETENZE

- Essere in grado di produrre e comprendere sia globalmente che analiticamente testi scritti e orali relativi al settore professionale d'indirizzo utilizzando in modo appropriato la micro lingua.

- Essere in grado di sostenere semplici conversazioni su tematiche relative al settore turistico – alberghiero e sugli aspetti artistici e culturali delle principali località italiane e tedesche.

ABILITA'

Gli alunni sono in grado di:

Affrontare sia in modo autonomo che in gruppo situazioni di comunicazione tipiche di chi normalmente lavora nel settore turistico – alberghiero esprimendo la propria opinione in casi diversi in cui si tratti di prendere decisioni o risolvere problemi.

CONOSCENZE

- Insieme dei numeri N, Z, Q, R .
- Equazioni e disequazioni razionali intere, fratte di 1° e 2° grado.
- Sistemi di equazioni 1° e 2° grado in due incognite
- Sistemi di disequazioni
- Topologia della retta reale: Intervalli limitati e illimitati.
- Definizione di funzione; Dominio e Codominio
- Tipi di funzione: Iniettive, Suriettive, Biiettive
- Proprietà delle funzioni: Funzioni pari, dispari, crescenti, decrescenti, continue.
- Il concetto di limite: Infiniti e Infinitesimi.
- Le funzioni e la loro rappresentazione (numerica, funzionale, grafica).
- La funzione Logaritmo e la funzione esponenziale.

Modulo1: Disequazioni di 1° e 2° grado

- Disequazioni razionali intere e fratte di 1° e 2° grado
- Sistemi di disequazioni in una incognita.

Modulo2: funzioni reali di una variabile reale.

- Rappresentazione insiemistica dei numeri e relazioni di inclusione N, Z, Q, R .
- Definizione di funzione: Dominio e Codominio
- Tipi di funzione: iniettiva, suriettiva, biiettiva
- Funzioni pari e funzioni dispari
- Funzioni crescenti e decrescenti
- Ricerca degli zeri di una funzione (Intersezione con gli assi)
- Cenni sulla funzione Logaritmo e la funzione esponenziale.

Modulo3: Elementi di limite di una funzione reale a variabile reale

- Introduzione al concetto di limite
- Limiti di funzioni razionali
- Infiniti e Infinitesimi
- Riconoscere graficamente gli asintoti verticali e orizzontali delle funzioni algebriche razionali fratte.

COMPETENZE

Utilizzare il linguaggio e i metodi propri della matematica per organizzare e valutare adeguatamente informazioni qualitative e quantitative. Rappresentare graficamente i dati.

ABILITA'

- Rappresentare in un piano cartesiano una funzione definendo il dominio, codominio, e tipo di funzione (iniettiva, suriettiva, biiettiva).
- Trovare gli zeri di una funzione.
- Verificare il segno di una funzione.
- Rappresentare una funzione logaritmica.
- Rappresentare una funzione esponenziale.
- Acquisire una capacità di analisi induttiva e deduttiva.

CONOSCENZE

- Principali regole per un armonico sviluppo psicomotorio
- L'apparato locomotore, fattori della crescita, metabolismo
- Sistema muscolare e principali muscoli coinvolti nel movimento
- Cenni storici e principali regole dei maggiori sport di squadra, basket, volley, calcio
- Il doping, quali sport a rischio, gli integratori ammessi, le sostanze anabolizzanti
- Principi di igiene personale e generali; i danni del fumo, dell'alcool e delle droghe
- Principali regole per integrarsi nella socialità e per la condivisione del senso civico, con riferimento anche alle norme del codice della strada (le stragi del sabato sera)

CONTENUTI SVOLTI

Parte Teorica:

Principi di Igiene – I fattori della crescita –

Il metabolismo – L'alimentazione – L'apparato locomotore

Cenni di fisiologia applicata allo sport.

Principali regole e cenni storici degli sport: Pallavolo e Pallacanestro

Il Doping – Il Coni e le Federazioni.

Parte Pratica:

Analisi dei pre-requisiti.

Test d'ingresso

Preatletica generale

Esercizi di consolidamento e affinamento capacità coordinative

Esercizi per il miglioramento delle capacità condizionali

Esercizi ai piccoli e grandi attrezzi anche con piccole progressioni.

Fondamentali della pallavolo: essenzialmente bagher e palleggio.

Preatletica generale ed esercizi specifici.

Badminton: iniziazione ed attività ludico-motoria.

Attività ludico-motoria di pallavolo e pallacanestro.

Partite e tornei amichevoli.

Fondamentali della pallamano; palleggio, passaggio e tiro.

Trekking.

COMPETENZE

- Saper analizzare e valutare il proprio stato di forma fisica
- Verificare, tramite i test, lo stato delle proprie capacità condizionali
- Rilevazione della propria frequenza cardiaca e respiratoria
- Saper intervenire nei casi più semplici di pronto soccorso

- Apprendimento ed esecuzione dei principali esercizi di ginnastica educativa
- Apprendimento ed esecuzione dei fondamentali di alcuni sport individuali e di squadra
- Capire, tramite i messaggi del corpo, il proprio stato di salute

ABILITÀ

- Essere in grado di migliorare la propria abilità rispetto alla situazione di partenza
- Favorire l'armonico sviluppo durante le varie fasi della crescita
- Accettazione del proprio stato psicofisico ed estetico e rafforzamento dell'autostima
- Prendere coscienza della propria corporeità
- Mantenimento e potenziamento, con l'abitudine della pratica sportiva, delle proprie capacità coordinative semplici, complesse e di quelle condizionali (forza, resistenza, velocità)
- Abitudine allo sport come nuovo "stile e filosofia di vita" (wellness, stare bene con se stessi per stare bene con gli altri)
- Saper utilizzare le capacità motorie acquisite e consolidate anche nello svolgimento delle proprie mansioni lavorative e del tempo libero

CONOSCENZE

- Conoscenza del sistema di Governo Britannico, Americano e Italiano;
- New York - The boroughs of New York - Top sights in New York;
- Itinerario turistico in lingua inglese;
- Curriculum vitae e Application Letter, job interview;
- Web-marketing.

CONTENUTI SVOLTI

Da A LOVELY STAY – Hoepli

MODULE 9: Working in hospitality

Hotel companies – Thinking about jobs – Job hunting – Getting a job – Working abroad

MODULE 10: Events

Corporate and private events

MODULE 11: Tourism and tourists

The tourism phenomenon – The tourism industry – Types of tourism

CULTURE: THE UNITED STATES – New York

Materiale fornito dall'insegnante

The Curriculum Vitae

The Application letter

The job interview

COMPETENZE

- Utilizzazione della lingua sia dal punto di vista della comprensione che della produzione.

ABILITÀ

- Essere in grado di interagire in ambiti diversi consapevoli delle differenze culturali e linguistiche del settore turistico.

CONOSCENZE

- Conoscere gli strumenti di comunicazione istituzionale d'azienda
- Individuare la mission e la vision aziendale attraverso lo studio della sua immagine pubblica
- Comprendere il ruolo degli atteggiamenti, motivazioni e bisogni sul comportamento personale
- conoscere la differenza tra comportamento aggressivo, assertivo, passivo
- Sapere la differenza tra i diversi meta programmi che guidano il comportamento umano, così come illustrati dalla PNL
- Saper comunicare con il pubblico in diversi contesti applicando le regole del Public Speaking

CONTENUTI SVOLTI

UNITÀ 1 IL PUBBLICO

- 1.1 la trasmissione dei messaggi
- 1.2 conoscere il proprio cliente
- 1.3 il profilo dell'interlocutore

UNITÀ 2 COME SI COMUNICA

- 2.1 la gestione visiva
- 2.2 la comunicazione non verbale
- 2.3 il portamento e la postura
- 2.4 l'importanza della voce, il linguaggio e le pause
- 2.5 il look
- 2.6 la personalità, lo humor, l'entusiasmo
- 2.7 la gestione della sala

UNITÀ 3 I SUPPORTI VISIVI ALLA COMUNICAZIONE

- 3.1 i vantaggi dei supporti visivi
- 3.2 tipologie di supporti visivi
- 3.3 analogie con le immagini

UNITÀ 4 LA GESTIONE DEL PUBBLICO

- 4.1 creare un clima favorevole
- 4.2 stimolare la discussione
- 4.3 tenere le redini della discussione
- 4.4 gestire le situazioni problematiche
- 4.5 gestire le obiezioni e le domande ostili

MODULO 3 – COMUNICARE I PRODOTTI TURISTICI

Unità 1. L'immagine

1. dalla mission all'immagine
2. l'espressione dell'immagine
 - 2.1. il marchio
 - 2.2. i nomi
 - 2.3. i colori
3. l'immaterialità dell'immagine
4. la forza delle parole

5. la comunicazione integrata di impresa
 - 5.1. l'opinione del pubblico nei confronti dell'azienda
 - 5.2. la comunicazione istituzionale
 - 5.3. la comunicazione interna

Unità 3. Il prodotto ricettività

- 4.6 la comunicazione diretta con il pubblico
- 4.7 la comunicazione sensoriale

MODULO 4 – LE RELAZIONI CON SÉ STESSI E CON GLI ALTRI

Unità 1. Atteggiamenti specifici che determinano la relazione

1. Atteggiamenti, motivazioni e bisogni
2. La gerarchia dei bisogni di Maslow
 - 2.1. la piramide di Maslow
 - 2.2. la motivazione nel lavoro
3. che cos'è l'autostima
 - 3.1. l'autoefficacia
 - 3.2. l'autoefficacia nell'ambiente scolastico
 - 3.3. il locus of control
4. il comportamento assertivo
 - 4.1. gli stili relazionali
 - 4.2. le tecniche della comunicazione assertiva

Unità 2. La relazione con l'interlocutore

1. la sintonia con l'interlocutore
2. la Programmazione Neuro Linguistica (PNL)
 - 2.1. i sistemi rappresentazionali e la conoscenza dell'interlocutore
 - 2.2. l'uso della PNL nella comunicazione fra le persone
 - 2.3. tipologie di clienti visivi, auditivi, cenestesici
3. i meta-programmi
 - 3.1. avvicinamento o fuga
 - 3.2. orientamento al dovere o possibilità
 - 3.3. riferimento interno oppure esterno
 - 3.4. indipendenti, cooperativi e prossimali

COMPETENZE

- Comprendere i bisogni di ciascun cliente e proporre soluzioni adeguate a seconda dei casi
- Essere consapevoli del proprio ruolo all'interno di un'impresa turistica
- Esplicitare le proprie motivazioni e aspettative
- Gestire situazioni di conflitto
- Argomentare e utilizzare modalità di comunicazione persuasiva nelle relazioni interpersonali e nel lavoro di gruppo

ABILITÀ

- Valutare l'impatto dell'immagine aziendale sul mercato
- Utilizzare nel modo migliore le relazioni pubbliche
- Sapersi relazionare con diverse tipologie di clientela
- Saper lavorare in team stabilendo relazioni interpersonali positive

CONOSCENZE

- Ricerca di senso nella propria vita
- La persona come valore – La persona come oggetto
- Il valore del Tempo
- Scelte d'amore – Scelte di senso
- Il valore dell'accoglienza della diversità contro scelte di esclusione
- Excursus biblico-storico-filosofico del concetto di Politica
- Il valore della Politica come luogo di relazione e scelta del bene comune
- Quando Commercio fa rima con giustizia: Il Commercio Equo e Solidale
- Rapporti Chiesa-Stato
- La lotta contro il femminicidio

COMPETENZE

- Rispettare le diverse posizioni e scelte in materia etica
- Individuare il valore e la dignità della persona umana
- Riflettere sulle crisi e le domande dell'uomo
- Implementare la capacità di relazionarsi con se stessi e con gli altri
- Acquisire la disponibilità al confronto e al dialogo
- Sviluppare il pensiero critico
- Ammettere il valore del tempo
- Riconoscere il valore della Politica

ABILITA'

- Riconoscere l'incidenza dei valori e dei principi cristiani nella cultura e nella vita individuale e sociale dell'uomo di oggi.
- Scegliere di rapportarsi in maniera positiva e dialogica con sé e con il diverso da sé
- Fare scelte etiche responsabili libere e solidali
- Sviluppare la ricerca di senso nel proprio agire
- Accrescere il tempo della relazione e dell'impegno
- Elaborare degli orientamenti che perseguono il bene integrale della persona



Allegato B

Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento

(ex Alternanza Scuola Lavoro)

Le attività del PCTO (Percorso per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento) nascono da una ricognizione dei bisogni formativi del territorio e raccordano le competenze specifiche disciplinari e trasversali con quelle richieste dal mondo del lavoro. L'ambiente di lavoro si presenta come naturale luogo di apprendimento di abilità professionali e di una variegata gamma di soft skills.

L'OM 45 del 09/3/23 stabilisce per l'anno scolastico in corso, in considerazione dell'emergenza epidemiologica da Covid -19, l'ammissione agli esami di Stato anche in deroga alle 210 ore di PCTO previste dall'art 13 c. 2 lettera C del D.lgs 62/2017 per gli istituti professionali.

Gli allievi delle attuali classi quinte hanno effettivamente risentito delle restrizioni alle attività extrascolastiche dovute all'emergenza epidemiologica da Covid 19, in particolare nell'anno scolastico 2019/2020 concentrando le attività di PCTO al terzo e al quarto anno, attraverso stage nelle imprese turistiche del territorio garganico e, in alcuni casi, anche attraverso stage residenziali in strutture ricettive fuori dalla regione Puglia. Tutti gli allievi hanno, inoltre, seguito attività di formazione in aula in particolare sull'HACCP e sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.

Anche per quest'anno le attività di PCTO non sono vincolanti per l'ammissione all' Esame di Stato, come citato nel D.L. n. 198 del 29 dicembre 2022 all'art.5 comma 11.

TUTOR SCOLASTICO

Gli alunni della classe V Accoglienza negli ultimi 3 anni hanno avuto come docente tutor del loro percorso PCTO la prof.ssa D'ALTILIA Cinzia

Si allega una griglia con il nominativo degli alunni e le ore complessive di PCTO effettuate.



ATTIVITÀ DI PCTO
A.S. 2021/22
CLASSE V ACCOGLIENZA TURISTICA - sez. A

| RIEPILOGO ORE PCTO - TUTOR: d'ALTILIA CINZIA CLASSE 3a ACCOGLIENZA - A.S. 2020/2021 - CLASSE 4a ACCOGLIENZA - A. S. 2021/2022 | | | | | | | | | |
|--|---------------|----------------------|-------------------------------------|-----------------|--|------|-----------|------------|------------|
| ALUNNI/E | | | | | | | | | |
| COGNOME | NOME | AZIENDA | PERIODO | ORE STAGE | Associazione "Italia Nostra" PCTO: "Costruire in bellezza" Tutor: Orti Huelin Pilar | HCCP | SICUREZZA | ORE TOTALI | |
| 1 | AZZARONE | CHIARA | Hotel Il Castellino Relais | 05/06-20/06/21 | 42 | 12 | | | 54 |
| 2 | CARIGLIA | ROSSANA | Proloco Città di Vieste | 05/06-20/06/21 | 72 | 28 | 4 | 4 | 210 |
| | | | Grand Hotel Fratta delle Terme | 07/03-21/03/22 | 102 | | | | |
| 3 | DI PAOLA | MARIO | Hotel I Melograni-Baia degli Aranci | 05/06-20/06/21 | 97 | 30 | 4 | 4 | 207 |
| | | | Comune di Vieste | 08/03-21/03/22 | 72 | | | | |
| 4 | IMPAGNATIELLO | ROSA PIA | Hotel Falcone | 07/06-22/06/21 | 85 | 30 | 4 | 4 | 200 |
| | | | Palace Hotel | 08/03-21/03/22 | 77 | | | | |
| 7 | TOTO | SERENA | Hotel I Melograni-Baia degli Aranci | 05/06-20/06/21 | 67 | 29 | 4 | 4 | 204 |
| | | | Grand Hotel Fratta delle Terme | 07/03-21/03/22 | 100 | | | | |
| 5 | VARIO | SAMANTHA PIA ANTONIA | Residence Vieste Mare | 07/06-22/06/21 | 90 | 28 | 4 | 4 | 190 |
| | | | Grand Hotel Fratta delle Terme | 08/03-21/03/22 | 64 | | | | |
| 6 | VESPA | FRANCESCO | Centro Vacanze Oriente | 05/06-20/06/21 | 91 | 26 | 4 | 4 | 206 |
| | | | Comune di Vieste | 08/03-21/03/22 | 81 | | | | |
| 7 | RUGGIERI | VALERIA | Hotel Cristalda | 26/05-15/06/21 | 103 | // | 4 | 4 | 171 |
| | | | Ufficio del Turismo | 01/06 - 30/06/2 | 70 | | | | |



Allegato C

Candidato/a _____ classe _____ sez _____

Tipologia

A
B
C

Griglie di valutazione per l'attribuzione dei punteggi (1^a Prova scritta: Italiano)

| Indicazioni generali per la valutazione degli elaborati (max 60 punti) | | | |
|---|--|-----------|--|
| ORGANIZZAZIONE DEL TESTO | | | |
| INDICATORI | Descrittori | punti | |
| Ideaione, pianificazione e organizzazione del testo | Testo organico e articolato con originalità | da 8 a 10 | |
| | ... organico e articolato | da 6 a 7 | |
| | ... nel complesso organico e articolato | da 3 a 5 | |
| | ... non sempre organizzato | da 1 a 2 | |
| | ... nullo o carente dal punto di vista della pianificazione | 0 | |
| Coesione e coerenza testuale | Testo rigorosamente coeso e coerente | da 8 a 10 | |
| | ... coeso e coerente | da 6 a 7 | |
| | ... complessivamente coeso e coerente | da 3 a 5 | |
| | ... non sempre coeso e coerente | da 1 a 2 | |
| | ... non coeso e incoerente | 0 | |
| COMPETENZA LINGUISTICA | | | |
| Ricchezza e padronanza lessicale | Lessico ricco, vario e appropriato | da 8 a 10 | |
| | ... vario e appropriato | da 6 a 7 | |
| | ... complessivamente appropriato | da 3 a 5 | |
| | ... talvolta poco appropriato e/o ripetitivo | da 1 a 2 | |
| | ... con gravi e diffuse improprietà lessicali | 0 | |
| Correttezza grammaticale (ortografia, morfologia, sintassi); uso corretto ed efficace della punteggiatura | Testo pienamente corretto; uso efficace - consapevole della punteggiatura | da 8 a 10 | |
| | ... corretto; uso adeguato punteggiatura | da 6 a 7 | |
| | ... nel complesso corretto; qualche incertezza nell'uso adeguato della punteggiatura | da 3 a 5 | |
| | ... con alcuni errori grammaticali; uso poco appropriato della punteggiatura | da 1 a 2 | |
| | ... scorretto; uso improprio della punteggiatura | 0 | |
| COMPETENZA CULTURALE E CRITICA | | | |
| Ampiezza e precisione delle conoscenze e dei riferimenti culturali | Conoscenze e riferimenti culturali ampi, precisi e approfonditi | da 8 a 10 | |
| | ... e riferimenti culturali appropriati | da 6 a 7 | |
| | ... e riferimenti culturali soddisfacenti | da 3 a 5 | |
| | ... e riferimenti culturali imprecisi - superficiali | da 1 a 2 | |
| | ... e riferimenti culturali scorretti o carenti | 0 | |
| Espressione di giudizi critici | Rielaborazione critica sicura e originale | da 8 a 10 | |

| | | | |
|---------------------------|--|----------|--------------|
| e valutazioni personali | ... critica sicura | da 6 a 7 | |
| | ... critica nel complesso adeguata | da 3 a 5 | |
| | ... critica superficiale | da 1 a 2 | |
| | ... critica molto limitata/inesistente | 0 | |
| PUNTEGGIO PARTE SPECIFICA | | | tot. ____/60 |

Indicatori specifici per le singole tipologie di prova

Tipologia A: Analisi e interpretazione di un testo letterario italiano

| Elementi da valutare nello specifico (max 40punti) | | | |
|--|---------------------|-----------|--------------|
| INDICATORI | Descrittori | punti | |
| Rispetto dei vincoli posti nella consegna (es.: indicazioni di massima su lunghezza del testo o forma parafrasata o sintetica dell'elaborazione) | Completo | da 8 a 10 | |
| | Adeguato | da 6 a 7 | |
| | Parziale/incompleto | da 3 a 5 | |
| | Scarso | da 1 a 2 | |
| | Assente | 0 | |
| Capacità di comprendere il testo nel suo senso complessivo e nei suoi snodi tematici e stilistici | Completo | da 8 a 10 | |
| | Adeguato | da 6 a 7 | |
| | Parziale/incompleto | da 3 a 5 | |
| | Scarso | da 1 a 2 | |
| | Assente | 0 | |
| Puntualità nell'analisi lessicale, sintattica, stilistica e retorica (se richiesta) | Completo | da 8 a 10 | |
| | Adeguato | da 6 a 7 | |
| | Parziale/incompleto | da 3 a 5 | |
| | Scarso | da 1 a 2 | |
| | Assente | 0 | |
| Interpretazione corretta e articolata del testo | Completo | da 8 a 10 | |
| | Adeguato | da 6 a 7 | |
| | Parziale/incompleto | da 3 a 5 | |
| | Scarso | da 1 a 2 | |
| | Assente | 0 | |
| PUNTEGGIO PARTE SPECIFICA | | | tot. ____/40 |

Tipologia B: Analisi e produzione di un testo argomentativo

| Elementi da valutare nello specifico (max40 punti) | | | |
|---|---------------------|------------|--|
| INDICATORI | Descrittori | punti | |
| Individuazione corretta di tesi e argomentazioni presenti nel testo proposto | Completo | da 11 a 14 | |
| | Adeguato | da 9 a 10 | |
| | Parziale/incompleto | da 5 a 8 | |
| | Scarso | da 1 a 4 | |
| | Assente | 0 | |
| Capacità di sostenere con coerenza un percorso ragionativo adoperando connettivi pertinenti | Completo | da 11 a 14 | |
| | Adeguato | da 9 a 10 | |
| | Parziale/incompleto | da 5 a 8 | |

| | | | |
|--|---------------------|------------|--------------|
| | Scarso | da 1 a 4 | |
| | Assente | 0 | |
| Correttezza e congruenza dei riferimenti culturali utilizzati per sostenere l'argomentazione | Completo | da 10 a 12 | |
| | Adeguato | da 7 a 9 | |
| | Parziale/incompleto | da 4 a 6 | |
| | Scarso | da 1 a 3 | |
| | Assente | 0 | |
| PUNTEGGIO PARTE SPECIFICA | | | tot. ____/40 |

Tipologia C: Riflessione critica e carattere espositivo-argomentativo su tematiche di attualità

| Elementi da valutare nello specifico (max40 punti) | | | |
|---|---------------------|------------|---------------|
| INDICATORI | Descrittori | punti | |
| Pertinenza del testo rispetto alla traccia e coerenza nella formulazione del titolo e dell'eventuale paragrafazione | Completo | da 11 a 14 | |
| | Adeguato | da 9 a 10 | |
| | Parziale/incompleto | da 5 a 8 | |
| | Scarso | da 1 a 4 | |
| | Assente | 0 | |
| Sviluppo ordinato e lineare dell'espressione | Completo | da 11 a 14 | |
| | Adeguato | da 9 a 10 | |
| | Parziale/incompleto | da 5 a 8 | |
| | Scarso | da 1 a 4 | |
| | Assente | 0 | |
| Correttezza e articolazione delle conoscenze e dei riferimenti culturali | Completo | da 10 a 12 | |
| | Adeguato | da 7 a 9 | |
| | Parziale/incompleto | da 4 a 6 | |
| | Scarso | da 1 a 3 | |
| | Assente | 0 | |
| PUNTEGGIO PARTE SPECIFICA | | | tot. ____/40 |
| TOTALE PUNTEGGIO IN CENTESIMI | | | tot. ____/100 |
| VALUTAZIONE PROVA | | | tot. ____/20 |

| Tabella 2 | | | |
|--|----|----|------|
| Conversione del punteggio della prima prova scritta O.M. 65 del 14/03/2022 | | | |
| 100-98 | 20 | 20 | 15 |
| 97-93 | 19 | 19 | 14 |
| 92-88 | 18 | 18 | 13.5 |
| 87-83 | 17 | 17 | 13 |
| 82-78 | 16 | 16 | 12 |
| 77-73 | 15 | 15 | 11 |
| 72-68 | 14 | 14 | 10.5 |

| | | | | |
|-------|-----------|--|----|------------|
| 67-63 | 13 | | 13 | <i>10</i> |
| 62-58 | 12 | | 12 | <i>9</i> |
| 57-53 | 11 | | 11 | <i>8</i> |
| 52-48 | 10 | | 10 | <i>7.5</i> |
| 47-43 | 9 | | 9 | <i>7</i> |
| 42-38 | 8 | | 8 | <i>6</i> |
| 37-33 | 7 | | 7 | <i>5</i> |
| 32-28 | 6 | | 6 | <i>4.5</i> |
| 27-23 | 5 | | 5 | <i>4</i> |
| 22-18 | 4 | | 4 | <i>3</i> |
| 17-13 | 3 | | 3 | <i>2</i> |
| 12-8 | 2 | | 2 | <i>1.5</i> |
| 7-3 | 1 | | 1 | <i>1</i> |

La commissione

Il Presidente



Indirizzo: "SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA"

Accoglienza Turistica Classe V sez. A

Candidato/a _____

Griglie di valutazione

(2ª Prova scritta: Diritto e Tecniche Amministrative della struttura ricettiva)

| Indicatori | Descrittori | 20mi |
|--|---|-------------|
| Comprensione del testo introduttivo o del caso professionale proposto o dei dati del contesto operativo | Inadeguata e disorganica: trattazione non aderente alla traccia | 1 |
| | Superficiale e imprecisa: trattazione aderente in modo sommario | 1,5 |
| | Essenziale e corretta: la traccia è aderente nei contenuti essenziali | 2 |
| | Buona e corretta: trattazione completa ma non approfondita | 2,5 |
| | Sicura e completa: risponde in maniera pertinente e approfondita | 3 |
| Padronanza delle conoscenze relative ai nuclei tematici fondamentali di riferimento, utilizzate con coerenza e adeguata argomentazione | Non presenta conoscenze necessarie / Presenta frammentarie conoscenze | 1-2 |
| | Presenta conoscenze parziali | 3 |
| | Presenta conoscenze complete ma non approfondite | 4 |
| | Presenta conoscenze complete ed approfondite | 5 |
| | Presenta conoscenze esaurienti e precise | 6 |
| Padronanza delle competenze tecnico professionali espresse nella rilevazione delle problematiche e nella elaborazione di adeguate soluzioni o di sviluppi tematici con opportuni collegamenti concettuali e operativi | Inesistente/scarsa: non individua le problematiche | 1-2 |
| | Limitata: Individua le problematiche in modo parziale e non fornisce soluzioni | 3 |
| | Essenziale: Individua le problematiche in maniera sostanziale e fornisce soluzione pertinenti senza motivarle | 4 |
| | Soddisfacente: Individua le problematiche in maniera sostanziale e fornisce soluzione pertinenti con un minimo di motivazione | 5 |
| | Discreta/buona: Individua strategie appropriate per la soluzione dei problemi | 6-7 |
| | Sicura e completa: Individua strategie appropriate, formulando proposte operative originali per la soluzione dei problemi | 8 |

| | | |
|--|--|---|
| Correttezza morfosintattica e padronanza del linguaggio specifico di pertinenza del settore professionale | Si esprime in modo incerto, ricorrendo ad un lessico non appropriato | 1 |
|--|--|---|

| Tabella 3 Conversione del punteggio della seconda prova scritta O.M. 65 del 14/03/2022 | | | |
|---|-------------|----|-------------|
| 20 | 10 | 10 | 5 |
| 19 | 9.50 | 9 | 4.5 |
| 18 | 9 | 8 | 4 |
| 17 | 8.5 | 7 | 3.5 |
| 16 | 8 | 6 | 3 |
| 15 | 7.5 | 5 | 2.5 |
| 14 | 7 | 4 | 2 |
| 13 | 6.5 | 3 | 1.50 |
| 12 | 6 | 2 | 1 |
| 11 | 5.5 | 1 | 0.50 |

Griglia di valutazione della prova orale

La Commissione assegna fino ad un **massimo di venti punti**, tenendo a riferimento indicatori, livelli, descrittori e punteggi di seguito indicati.

| Indicatori | L i v e l l i | Descrittori | Punti | P u n t e g g i o |
|---|---------------------------------|---|---------------|---|
| Acquisizione dei contenuti e dei metodi delle diverse discipline del curriculum, con particolare riferimento a quelle d'indirizzo | I | Non ha acquisito i contenuti e i metodi delle diverse discipline, o li ha acquisiti in modo estremamente frammentario e lacunoso. | 0.50 - 1 | |
| | II | Ha acquisito i contenuti e i metodi delle diverse discipline in modo parziale e incompleto, utilizzandoli in modo non sempre appropriato. | 1.50- 2.50 | |
| | III | Ha acquisito i contenuti e utilizza i metodi delle diverse discipline in modo corretto e appropriato. | 3 - 3.50 | |
| | IV | Ha acquisito i contenuti delle diverse discipline in maniera completa e utilizza in modo consapevole i loro metodi. | 4 - 4.50 | |
| | V | Ha acquisito i contenuti delle diverse discipline in maniera completa e approfondita e utilizza con piena padronanza i loro metodi. | 5 | |
| Capacità di utilizzare le conoscenze acquisite e di collegarle tra loro | I | Non è in grado di utilizzare e collegare le conoscenze acquisite o lo fa in modo del tutto inadeguato | 0.50 - 1 | |
| | II | È in grado di utilizzare e collegare le conoscenze acquisite con difficoltà e in modo stentato | 1.50- 2.50 | |
| | III | È in grado di utilizzare correttamente le conoscenze acquisite, istituendo adeguati collegamenti tra le discipline | 3 - 3,50 | |
| | IV | È in grado di utilizzare le conoscenze acquisite collegandole in una trattazione pluridisciplinare articolata | 4 - 4.50 | |
| | V | È in grado di utilizzare le conoscenze acquisite collegandole in una trattazione pluridisciplinare ampia e approfondita | 5 | |
| Capacità di argomentare in maniera critica e personale, rielaborando i contenuti acquisiti | I | Non è in grado di argomentare in maniera critica e personale, o argomenta in modo superficiale e disorganico | 0.50 - 1 | |
| | II | È in grado di formulare argomentazioni critiche e personali solo a tratti e solo in relazione a specifici argomenti | 1.50- 2.50 | |
| | III | È in grado di formulare semplici argomentazioni critiche e personali, con una corretta rielaborazione dei contenuti acquisiti | 3 - 3.50 | |
| | IV | È in grado di formulare articolate argomentazioni critiche e personali, rielaborando efficacemente i contenuti acquisiti | 4 - 4.50 | |
| | V | È in grado di formulare ampie e articolate argomentazioni critiche e personali, rielaborando con originalità i contenuti acquisiti | 5 | |

| | | | | |
|---|-----|--|------|--|
| Ricchezza e padronanza lessicale e semantica, con specifico riferimento al linguaggio tecnico e/o di settore, anche in lingua straniera | I | Si esprime in modo scorretto o stentato, utilizzando un lessico inadeguato | 0.50 | |
| | II | Si esprime in modo non sempre corretto, utilizzando un lessico, anche di settore, parzialmente adeguato | 1 | |
| | III | Si esprime in modo corretto utilizzando un lessico adeguato, anche in riferimento al linguaggio tecnico e/o di settore | 1.50 | |
| | IV | Si esprime in modo preciso e accurato utilizzando un lessico, anche tecnico e settoriale, vario e articolato | 2 | |
| | V | Si esprime con ricchezza e piena padronanza lessicale e semantica, anche in riferimento al linguaggio tecnico e/o di settore | 2.50 | |
| Capacità di analisi e comprensione della realtà in chiave di cittadinanza attiva a partire dalla riflessione sulle esperienze personali | I | Non è in grado di analizzare e comprendere la realtà a partire dalla riflessione sulle proprie esperienze, o lo fa in modo inadeguato | 0.50 | |
| | II | È in grado di analizzare e comprendere la realtà a partire dalla riflessione sulle proprie esperienze con difficoltà e solo se guidato | 1 | |
| | III | È in grado di compiere un'analisi adeguata della realtà sulla base di una corretta riflessione sulle proprie esperienze personali | 1.50 | |
| | IV | È in grado di compiere un'analisi precisa della realtà sulla base di una attenta riflessione sulle proprie esperienze personali | 2 | |
| | V | È in grado di compiere un'analisi approfondita della realtà sulla base di una riflessione critica e consapevole sulle proprie esperienze personali | 2.50 | |
| Punteggio totale della prova | | | | |

La commissione

Il presidente

Allegato D

PROVA DI ITALIANO

Svolgi la prova, scegliendo tra una delle seguenti proposte.

TIPOLOGIA A- ANALISI E INTERPRETAZIONE DI UN TESTO LETTERARIO ITALIANO

PROPOSTA A1

Giuseppe Ungaretti, da *L'Allegria, Il Porto Sepolto. Risvegli*

Mariano il 29 giugno 1916

Ogni mio momento
io l'ho vissuto un'altra volta
in un'epoca fonda fuori di me

Sono lontano colla mia memoria
dietro a quelle vite perse

Mi desto in un bagno
di care cose consuete
sorpreso e raddolcito

Rincorro le nuvole
che si sciolgono dolcemente
cogli occhi attenti
e mi rammento

di qualche amico morto

Ma Dio cos'è?

E la creatura atterrita
Sbarra gli occhi e accoglie goccioline di stelle
e la pianura muta
e sisenteria vere

Da *Vita d'un uomo. Tutte le poesie*, a cura di Leone Piccioni, Mondadori, Milano, 1982

Comprensione e Analisi

Puoi rispondere punto per punto oppure costruire un unico discorso che comprenda le risposte alle domande proposte.

1. Sintetizza i principali temi della poesia.
2. A quali *risvegli* allude il titolo?
3. Che cosa rappresenta per l'io lirico l'«epoca fonda/fuori di me» nella prima strofa?
4. Quale spazio ha la guerra, evocata dal riferimento al luogo in Friuli e dalla data di composizione, nel dispiegarsi della memoria?
5. Quale significato assume la domanda «Ma Dio cos'è?» e come si spiega il fatto che nei versi successivi la reazione è riferita a una impersonale «creatura/atterrita» anziché all'io che l'ha posta?
6. Analizza, dal punto di vista formale, il tipo di versificazione, la scelta e la disposizione delle parole.

Interpretazione

Partendo dalla lirica proposta, in cui viene evocato l'orrore della guerra, elabora una tua riflessione sul percorso interiore del poeta. Puoi anche approfondire l'argomento tramite confronti con altri testi di Ungaretti o di altri autori a te noti o con altre forme d'arte del Novecento.

PROPOSTA A2

Giovanni Verga, *Jeli il pastore*, da "Vita nei campi"(1880).

Il protagonista della novella, Jeli, è un ragazzo cresciuto da solo e privo di qualsiasi istruzione che fa il pastore per vivere. Durante l'estate frequenta un giovane coetaneo di nobili origini, don Alfonso. Nella sua ingenuità, Jeli viene indotto a sposare Marta, una giovane popolana di cui è sempre stato innamorato, che con il matrimonio vuole solo garantirsi una posizione sociale e continuare a vedere indisturbata il suo nobile amante, don Alfonso. Quando Jeli scopre la tresca, reagisce assassinando don Alfonso.

«Dopo che Scordu il Bucchierese si menò via la giumenta calabrese che aveva comprato a San Giovanni, col patto che gliela tenessero nell'armento sino alla vendemmia, il puledro zaino¹ rimasto orfano non voleva darsi pace, e scorazzava su pei greppi del monte con lunghi nitriti lamentevoli, e colle froge² al vento. Jeli gli correva dietro, chiamandolo con forti grida, e il puledro si fermava ad ascoltare, col collo teso e le orecchie irrequiete, sferzandosi i fianchi colla coda.

5 - È perché gli hanno portato via la madre, e non sa più cosa si faccia - osservava il pastore. - Adesso bisogna tenerlo d'occhio perché sarebbe capace di lasciarsi andar giù nel precipizio. Anch'io, quando mi è morta la mia mamma, non ci vedevo più dagli occhi.

Poi, dopo che il puledro ricominciò a fiutare il trifoglio, e a darvi qualche boccata di malavoglia - Vedi! a poco a poco comincia a dimenticarsene.

10 - Ma anch'esso sarà venduto. I cavalli sono fatti per esser venduti; come gli agnelli nascono per andare al macello, e le nuvole portano la pioggia. Solo gli uccelli non hanno a far altro che cantare e volare tutto il giorno.

Le idee non gli venivano nette e filate l'una dietro l'altra, ché dirado aveva avuto con chi parlare e perciò non aveva fretta di scovarle e di strigarle in fondo alla testa, dove era abituato a lasciare che sbucciassero e spuntassero fuori a poco a poco, come fanno le gemme dei ramoscelli sotto il sole. - Anche gli uccelli, soggiunse, devono buscarsi il cibo, e quando la neve copre la terra se ne muoiono.

Poi ci pensò su un pezzetto

15 -Tu sei come gli uccelli; ma quando arriva l'inverno te ne puoi stare al fuoco senza far nulla.

Don Alfonso però rispondeva che anche lui andava a scuola, a imparare. Jeli allora sgranava gli occhi, e stava tutto orecchi se il signorino si metteva a leggere, e guardava il libro e lui in aria sospettosa, stando ad ascoltare con quel lieve ammiccar di palpebre che indica l'intensità dell'attenzione nelle bestie che più si accostano all'uomo.

20 Gli piacevano i versi che gli accarezzavano l'udito con l'armonia di una canzone incomprensibile, e alle volte aggrottava le ciglia, appuntava il mento, e sembrava che un gran lavorio si stesse facendo nel suo interno; allora accennava di sì e di sì col capo, con un sorriso furbo, e si grattava la testa. Quando poi il signorino mettevasi a scrivere per far vedere quante cose sapeva fare, Jeli sarebbe rimasto delle giornate intiere a guardarlo, e tutto a un tratto lasciava scappare un'occhiata sospettosa.

25 Non poteva persuadersi che si potesse poi ripetere sulla carta quelle parole che egli aveva dette, o che aveva dette don Alfonso, ed anche quelle cose che non gli erano uscite di bocca, e finiva col fare quel sorriso furbo.»

Comprensione e analisi

1. Puoi rispondere punto per punto oppure costruire un unico di corso che comprenda le risposte alle domande proposte.
2. Quali sono le caratteristiche del pastore Jeli ricavabili dal brano?
3. L'esperienza limitata di Jeli lo porta a esprimersi attraverso similitudini e immagini legate più al mondo della natura che a quello degli uomini. Rintracciale e cerca di individuare cosa vogliono significare.
4. Al mondo contadino di Jeli si contrappone l'esistenza di Don Alfonso, appena accennata, ma emblematica di una diversa condizione sociale. Quali caratteristiche del personaggio emergono dal brano? E come si configura il suo rapporto con Jeli?
5. Quali sono le principali conseguenze della mancanza di ogni istruzione nel comportamento del giovane pastore?
- 6.

Interpretazione

Jeli e Don Alfonso sono due coetanei, la cui esistenza è segnata fin dalla nascita dalla diversa condizione sociale e da percorsi formativi opposti. Rifletti, anche pensando a tanti romanzi dell'Ottocento e del Novecento dedicati alla scuola o alla formazione dei giovani, su come l'istruzione condizioni profondamente la vita degli individui; è un tema di grande attualità nell'Ottocento postunitario, ma è anche un argomento sempre presente nella nostra società, al centro di dibattiti, ricerche, testi letterari.

TIPOLOGIA B – ANALISI E PRODUZIONE DI UN TESTO ARGOMENTATIVO

PROPOSTA B1

Testo tratto da: **Tomaso Montanari**, *Istruzioni per l'uso del futuro. Il patrimonio culturale e la democrazia che verrà*, minimum fax, Roma2014, pp.46-48.

“Entrare in un palazzo civico, percorrere la navata di una chiesa antica, anche solo passeggiare in una piazza storica o attraversare una campagna antropizzata vuol dire entrare materialmente nel fluire della Storia. Camminiamo, letteralmente, sui corpi dei nostri progenitori sepolti sotto i pavimenti, ne condividiamo speranze e timori guardando le opere d'arte che commissionarono e realizzarono, ne prendiamo il posto come membri attuali di una vita civile che si svolge negli spazi che hanno voluto e creato, per loro stessi e per noi.

5 Nel patrimonio artistico italiano è condensata e concretamente tangibile la biografia spirituale di una nazione: è come se le vite, le aspirazioni e le storie collettive e individuali di chi ci ha preceduto su queste terre fossero almeno in parte racchiuse negli oggetti che conserviamo gelosamente.

Se questo vale per tutta la tradizione culturale (danza, musica, teatro e molto altro ancora), il patrimonio artistico il paesaggio sono il luogo dell'incontro più concreto e vitale con le generazioni dei nostri avi.

10 Ogni volta che leggo Dante non posso dimenticare di essere stato battezzato nel suo stesso Battistero, sette secoli dopo: l'identità dello spazio congiunge e fa dialogare tempi ed esseri umani lontanissimi. Non per annullare le differenze, in un attualismo superficiale, ma per interrogarle, contarle, renderle eloquenti e vitali.

Il rapporto col patrimonio artistico—così come quello con la filosofia, la storia, la letteratura: ma in modo straordinariamente concreto — ci libera dalla dittatura totalitaria del presente: ci fa capire fino in fondo quanto siamo mortali e fragili, e al tempo stesso coltiva ed esalta le nostre aspirazioni di futuro.

15 In un'epoca come la nostra, divorata dal narcisismo e inchiodata all'orizzonte cortissimo delle breaking news, l'esperienza del passato può essere un antidoto vitale.

Per questo è importante contrastare l'incessante processo che trasforma il passato in un intrattenimento fantasy antirazionalista [...].

20 L'esperienza diretta di un brano qualunque del patrimonio storico e artistico va in una direzione diametralmente opposta. Perché non ci offre una tesi, una visione stabilita, una facile formula di intrattenimento (immancabilmente zeppa di errori grossolani), ma ci mette di fronte a un palinsesto discontinuo, pieno di vuoti e di frammenti: il patrimonio è infatti anche un luogo di assenza, e la storia dell'arte ci mette di fronte a un passato irrimediabilmente perduto, diverso, altro da noi.

25 Il passato «televisivo», che ci viene somministrato come attraverso un imbuto, è rassicurante, divertente, finalistico. Ci sazia, e ci fa sentire l'ultimo e migliore anello di una evoluzione progressiva che tende alla felicità. Il passato che possiamo conoscere attraverso l'esperienza diretta del tessuto monumentale italiano ci induce invece a cercare ancora, a non essere soddisfatti di noi stessi, a diventare meno ignoranti. E relativizza la nostra onnipotenza, mettendoci di fronte al fatto che non siamo eterni, e che saremo giudicati dalle generazioni future.

30 La prima strada è sterile perché ci induce a concentrarci su noi stessi, mentre la seconda via al passato, la via umanistica, è quella che permette il corto circuito col futuro.

Nel patrimonio culturale è infatti visibile la concatenazione di tutte le generazioni: non solo il legame con un passato glorioso e legittimante, ma anche con un futuro lontano, «finché non si spenga la luna»¹. Sostare nel Pantheon,

35° Roma, non vuol dire solo occupare lo stesso spazio fisico che un giorno fu occupato, poniamo, da Adriano, Carlo Magno o Velázquez, o respirare a pochi metri dalle spoglie di Raffaello. Vuol dire anche immaginare i sentimenti, i pensieri, le speranze dei miei figli, e dei figli dei miei figli, e di un'umanità che non conosceremo, ma i cui passi calpesteranno le stesse pietre, e i cui occhi saranno riempiti dalle stesse forme e dagli stessi colori. Ma significa anche diventare consapevoli del fatto che tutto ciò succederà solo in quanto le nostre scelte lo permetteranno.

40 È per questo che ciò che oggi chiamiamo patrimonio culturale è uno dei più potenti serbatoi di futuro, ma anche uno dei più terribili banchi di prova, che l'umanità abbia mai saputo creare. Va molto

di moda, oggi, citare l'ispirata (e vagamente deresponsabilizzante) sentenza di Dostoevskij per cui «la bellezza salverà il mondo»: ma, come ammonisce Salvatore Settis, «la bellezza non salverà proprio nulla, se noi non salveremo la bellezza».

Comprensione e analisi

1. Cosa si afferma nel testo a proposito del patrimonio artistico italiano? Quali argomenti

vengono adottati per sostenere la tesi principale?

2. Nel corso della trattazione, l'autore polemizza con la «dittatura totalitaria del presente» (riga15). Perché? Cosa contesta di un certo modo di concepire il presente?
3. Il passato veicolato dall'intrattenimento televisivo è di gran lunga diverso da quello che ci è possibile conoscere attraverso la fruizione diretta del patrimonio storico, artistico e culturale. In cosa consistono tali differenze?
4. Nel testo si afferma che il patrimonio culturale crea un rapporto speciale tra le generazioni. Che tipo di relazioni instaura e tra chi?
5. Spiega il significato delle affermazioni dello storico dell'arte Salvatore Settis, citate in conclusione.

Produzione

Condividi le considerazioni di Montanari in merito all'importanza del patrimonio storico e artistico quale indispensabile legame tra passato, presente e futuro? Alla luce delle tue conoscenze e delle tue esperienze dirette, ritieni che «la bellezza salverà il mondo» o, al contrario, pensi che «la bellezza non salverà proprio nulla, se noi non salveremo la bellezza»?

Argomenta i tuoi giudizi con riferimenti alla tua esperienza e alle tue conoscenze e scrivi un testo in cui tesi e argomenti siano organizzati in un discorso coerente e coeso.

PROPOSTA B2

Da un articolo di **Pier Aldo Rovatti**, *Siamo diventati analfabeti della riflessione, ecco perché la solitudine ci spaventa*. (<http://espresso.repubblica.it/visioni/2018/03/06/news/siamo-diventati-analfabeti-della-riflessione-ecco-perche-la-solitudine-ci-spaventa-1.319241>)

«Una delle più celebri poesie di Francesco Petrarca comincia con questi versi: “Solo e pensoso i più deserti campi / vo mesurando a passi tardi e lenti”. Quelli della mia età li hanno imparati a memoria, e poi sono rimasti stampati nella nostra mente. Non saprei dire delle generazioni più giovani, dubito però che ne abbiano una familiarità quasi automatica. Bisogna riavvolgere la pellicola del tempo di circa ottocento anni per collocarli nella storia della nostra letteratura e nella cultura che vi si rispecchia, eppure è come se questi versi continuassero a parlarci con il loro elogio della solitudine [...].

5 Dunque l'elogio di Petrarca resta così attuale?

No e sì. No, perché intanto la solitudine è diventata una malattia endemica che affligge quasi tutti e alla quale evitiamo di pensare troppo. Ma anche sì, perché non riusciamo a vivere oppressi come siamo dalla mancanza di pensiero e di riflessione in una società dove c'è sempre meno tempo e spazio per indugi e pause. Anzi, dove la pausa per riflettere viene solitamente considerata dannosa e perdente, e lo stesso modo di dire “una pausa di riflessione” di solito è usato come un trucco gentile per prendere congedo da chi insiste per starci vicino.

10 Non sentiamo il bisogno di “deserti tascabili”, cioè individuali, maneggiabili, personalizzati, per il semplice fatto che li abbiamo in casa, nella nostra stanza, nella nostra tasca, resi disponibili per ciascuno

da una ormai generalizzata tecnologia della solitudine. Perché mai dovremmo uscire per andare a misurare a passi lenti campi lontani (o inventarci una qualche siepe leopardiana aldilà della quale figurarci spazi infiniti), a portata di clic, una tranquilla solitudine prêt-à-porter di dimensioni incalcolabili, perfezionabile e potenziabile di anno in anno?

15 Non c'è dubbio che oggi la nostra solitudine, il nostro deserto artificiale, stia realizzandosi in questo modo, che sia proprio una fuga dai rumori e dall'ansia attraverso una specie di ritiro spirituale ben protetto in cui la solitudine con i suoi morsi (ecco il punto!) viene esorcizzata da una incessante fornitura di socialità fantasmatica. Oggi ci sentiamo terribilmente soli, di fatto lo siamo, e cerchiamo riparo non in una relazione sociale che ormai ci appare barrata, ma nell'illusione di essere presenti sempre e ovunque grazie a un congegno che rappresenta effettivamente il nostro essere soli con noi stessi.

20 Un circolo vizioso. Stiamo popolando o desertificando le nostre vite? La domanda è al quanto retorica. È accaduto che parole come “solitudine”, “deserto”, “lentezza”, cioè quelle che risuonano negli antichi versi di Petrarca, hanno ormai cambiato rotta, sono diventate irriconoscibili e non possiedono più alcuna prensione sulla nostra realtà.

25 Eppure ci parlano ancora e vorremmo che producessero echi concreti nelle nostre pratiche. [...] Ma allora di cosa ci parlano quei versi che pure sembrano ancora intrisi di senso? È scomparso il nesso tra le prime due parole, “solo” e “pensoso”. Oggi siamo certo soli, come possiamo negarlo nonostante ogni artificio, ogni stampella riparatrice? [...] Siamo soli ma senza pensiero, solitari e incapaci di riflettere.

30 [...] Di solito non ce ne accorgiamo, ci illudiamo che non esista o sia soltanto una brutta sensazione magari prodotta da una giornata storta. E allora si tratta di decidere se sia meglio continuare a vivere in una sorta di sonnambulismo oppure tentare di svegliarci, di guardare in faccia la nostra condizione, di scuoterci dal comodo letargo in cui stiamo scivolando. Per farlo, per muovere un passo verso questo scomodo risveglio, occorrerebbe una difficile operazione che si chiama pensiero. In primo luogo, accorgersi che stiamo disimparando a pensare giorno dopo giorno e che invertire il cammino non è certo qualcosa di semplice.

35 Ma non è impossibile. Ci servirebbero uno scarto, un cambiamento di direzione. Smetterla di attivarsi per rimpinzare le nostre ore, al contrario tentare di liberare noi stessi attraverso delle pause e delle distanze.

40 [...] Siamo infatti diventati degli analfabeti della riflessione. Per riattivare questa lingua che stiamo smarrendo non dovremmo continuare a riempire il sacco del nostro io, bensì svuotarlo. Ecco forse il segreto della solitudine che non siamo più capaci di utilizzare.»

Comprensione e analisi del testo

1. Riassumi il contenuto del testo, evidenziandone gli snodi argomentativi.
2. Qual è il significato del riferimento ai versi di Petrarca?
3. Nel testo ricorre frequentemente il termine “deserto”, in diverse accezioni; analizzane il senso e soffermati in particolare sull'espressione “deserti tascabili” (riga 12).

4. Commenta il passaggio presente nel testo: “la solitudine con i suoi morsi (ecco il punto!) viene esorcizzata da una incessante fornitura di socialità fantasmatica” (righe 18-19).

Produzione

Sulla base delle conoscenze acquisite, delle tue letture personali e della tua sensibilità, elabora un testo nel quale sviluppi il tuo ragionamento sul tema della solitudine e dell’attitudine alla riflessione nella società contemporanea. Argomenta in modo tale che gli snodi del tuo ragionamento siano organizzati in un testo coerente e coeso.

PROPOSTA B3

L’EREDITÁ DEL NOVECENTO

Il brano che segue è tratto dall’introduzione alla raccolta di saggi “La cultura italiana del Novecento” (Laterza1996); in tale introduzione, **Corrado Stajano**, giornalista e scrittore, commenta affermazioni di alcuni protagonisti del XX secolo.

“C’è un po’ tutto quanto è accaduto durante il secolo in questi brandelli di memoria dei grandi vecchi del Novecento: le due guerre mondiali e il massacro, i campi di sterminio e l’annientamento, la bomba atomica, gli infiniti conflitti e la violenza diffusa, il mutare della carta geografica d’Europa e del mondo (almeno tre volte in cento anni), e poi il progresso tecnologico, la conquista della luna, la mutata condizione umana, sociale, civile, la fine delle ideologie, lo smarrimento delle certezze e dei valori consolidati, la sconfitta delle utopie.

5 Sono caduti imperi, altri sono nati e si sono dissolti, l’Europa ha affievolito la sua influenza e il suo potere, la costruzione del “villaggio globale”, definizione inventata da Marshall McLuhannel1962, ha trasformato i comportamenti umani. Nessuna previsione si è avverata, le strutture sociali si sono modificate nel profondo, le invenzioni materiali hanno modificato la vita, il mondo contadino identico nei suoi caratteri sociali dall’anno Mille

10 si è sfaldato alla metà del Novecento e al posto delle fabbriche dal nome famoso che furono vanto e merito dei ceti imprenditoriali e della fatica della classe operaia ci sono ora immense aree abbandonate concupite dalla speculazione edilizia che diventeranno città della scienza e della tecnica, quartieri residenziali, sobborghi che allargheranno le periferie delle metropoli. In una o due generazioni, milioni di uomini e donne hanno dovuto mutare del tutto i loro caratteri e il loro modo di vivere passando in pochi decenni dalla campana della chiesa che ha segnato il tempo per secoli alla sirena della fabbrica

15 Al brontolio dell’ufficio e del laboratorio, alle icone luminose che affiorano e spariscono sugli schermi del computer.

Se si divide il secolo in ampi periodi – fino alla Prima guerra mondiale; gli anni tra le due guerre, il fascismo, il nazismo; la seconda guerra mondiale e l’alleanza antifascista tra il capitalismo e il comunismo; il lungo tempo che dal 1945 arriva al 1989, data della caduta del muro di Berlino–si capisce come adesso siamo nell’era del post.

20 Viviamo in una sorta di ricominciamento generale perché in effetti il mondo andato in frantumi alla fine degli anni Ottanta è (con le varianti dei paesi dell’Est europeo divenute satelliti dell’Unione Sovietica dopo il 1945) lo stesso nato ai tempi della rivoluzione russadel1917.

Dopo la caduta del muro di Berlino le reazioni sono state singolari. Più che un sentimento di liberazione e di gioia per la fine di una fosca storia, ha preso gli uomini uno stravagante smarrimento. Gli equilibri del terrore che per quasi mezzo secolo hanno tenuto in piedi il mondo erano infatti protettivi, offrivano sicurezze passive ma consolidate.

25 Le possibili smisurate libertà creano invece incertezze e sgomenti. Più che la consapevolezza delle enormi energie che possono essere adoperate per risolvere i problemi irrisolti, pesano i problemi aperti nelle nuove società dell'economia planetaria transnazionale, nelle quali si agitano, mescolati nazionalismi e localismi, pericoli di guerre religiose, balcanizzazioni, ondate migratorie, feroci e razzistiche, conflitti etnici, spiriti di violenza, minacce secessionistiche delle unità nazionali.

30 Nasce di qui l'insicurezza, lo sconcerto. I nuovi problemi sembrano ancora più nuovi, caduti in un mondo vergine. Anche per questo è difficile capire oggi quale sarà il destino umano dopo il lungo arco attraversato dagli uomini in questo secolo."

Comprensione e analisi

1. Riassumi il contenuto essenziale del testo, mettendone in evidenza gli snodi argomentativi.
2. A che cosa si riferisce l'autore quando scrive: «passando in pochi decenni dalla campana della chiesa che ha segnato il tempo per secoli alla sirena della fabbrica»? (righe 14-15)
3. Perché l'autore, che scrive nel 1996, dice che: «adesso siamo nell'era del post»? (riga 19)
4. In che senso l'autore definisce «stravagante smarrimento» uno dei sentimenti che «ha preso gli uomini» dopo la caduta del muro di Berlino?

Produzione

Dopo aver analizzato i principali temi storico-sociali del XX secolo, Corrado Stajano fa riferimento all'insicurezza e allo sconcerto che dominano la vita delle donne e degli uomini e che non lasciano presagire «quale sarà il destino umano dopo il lungo arco attraversato dagli uomini in questo secolo».

TIPOLOGIA C – RIFLESSIONE CRITICA DI CARATTERE ESPOSITIVO-ARGOMENTATIVO SU TEMATICHE DI ATTUALITÀ

PROPOSTA 1

Ivano Dionigi, *Il presente non basta*, Mondadori, Milano 2016, pp.99-102, p.105.

«[...] Lo studio e il diritto allo studio, assicurato dalla Costituzione (art. 34), si caricano ai giorni nostri di valenze e urgenze inedite, in un "nuovo mondo" creato dalle tecnologie e dalle scienze. Si pensi agli scenari della cosmologia scientifica, alle frontiere della fisica pura e applicata, alle domande della genetica, per non dire delle acquisizioni di informatica e scienze cognitive. Dobbiamo attrezzarci per capire e renderci amico questo futuro carico di complessità e incognite, perché sono in gioco e in discussione le nostre identità consolidate e rassicuranti:

l'identità culturale, incalzata dall'avvento di culture altre; l'identità professionale, scalzata dai robot; e la stessa identità personale, che vede tramontare le parole "padre" e "madre" così come le abbiamo pronunciate e vissute per millenni. Di fronte a tali rivoluzioni, la scuola rimane, a mio avviso, la realtà più importante e più nobile alla quale consegnare queste sfide [...] La parola "scuola" evoca una stagione della nostra vita, un titolo di studio, [...], il ricordo di un ottimo insegnante, l'origine dei nostri fallimenti o successi. [...] Essa è il luogo dove si formano cittadini completi e [...] si apprende il dialogo: parola da riscoprire in tutta la sua potenza e nobiltà. [...] Dove c'è dialogo non c'è conflitto; perché i conflitti sono di ignoranza e non di cultura. [...] Compito della scuola è mettere a confronto splendore e nobiltà sia del passato che del presente; insegnare che le scorciatoie tecnologiche uccidono la scrittura; ricordare ai ragazzi che la vita è una cosa seria e non tutto un *like*; formare cittadini digitali consapevoli, come essa ha già fatto nelle precedenti epoche storiche con i cittadini agricoli, i cittadini industriali, i cittadini elettronici; convincere che la macchina non può sostituire l'insegnante; dimostrare che libro e tablet non sono alternativi e rivali ma diversi perché il libro racconta, il tablet rendiconta; e assicurare i ragazzi che il libro non morirà ma resisterà a qualunque smaterializzazione.»

La citazione proposta, tratta dal saggio di Ivano Dionigi, *Il presente non basta*, presenta il tema del diritto allo studio ed il ruolo della scuola nella società contemporanea, dominata dalle nuove tecnologie, alla quale spetta la complessa sfida di mantenere aperto un dialogo culturale tra passato, presente e futuro, per formare cittadini digitali consapevoli.

Rifletti su queste tematiche, diritto allo studio, ruolo della scuola, cittadini digitali, dialogo e conflitto nella società contemporanea e confrontati anche in maniera critica con la tesi espressa nell'estratto, facendo riferimento alle tue conoscenze, alle tue esperienze personali, alla tua sensibilità.

Puoi articolare il tuo elaborato in paragrafi opportunamente titolati e presentarlo con un titolo complessivo che ne esprima sinteticamente il contenuto.

PROPOSTA 2

Gabriella Turnaturi, *Tradimenti. L'imprevedibilità nella relazione umana*, Feltrinelli, Milano 2014, pp. 81-83.

«Condividere un segreto è uno dei modi per rafforzare e creare intimità. Tutti coloro che condividono un segreto si sentono protagonisti di un rapporto privilegiato e speciale che esclude quanti non ne siano a conoscenza. Includere e al tempo stesso escludere contrassegna di ambivalenza il segreto e lo trasforma spesso in uno strumento di potere. Intorno al segreto, proprio grazie a questa duplice natura, è sempre in agguato il tradimento: chi conosce l'esistenza di un segreto e sa di esserne escluso sarà tentato di venirne a parte, inducendo al tradimento. Chi invece custodisce il segreto può tradirlo usandolo come strumento di potere per escludere o includere altri.

Il segreto crea intimità e condivisione, e insieme la possibilità del tradimento: confidare un segreto è una scelta che contempla il rischio di essere traditi. Il piacere di condividere un segreto può spingere a superare incautamente il rischio contenuto nella condivisione. E il piacere, legato al potere, di rivelare, allargare la cerchia di condivisione può far superare ogni remora nei confronti del tradimento. È per questo che svelare un segreto è, forse, una delle forme più diffuse di tradimento. [...]

Svelando un segreto lo si disconosce come tale, lo si svaluta declassandolo da qualcosa di sacro a qualcosa di ordinario che può essere reso pubblico. [...] Già la differenza di percezione e valutazione dell'importanza di mantenere un segreto da parte di chi tradisce e da parte di chi è tradito, infligge una ferita alla relazione.[...]

Il tradimento del segreto, quindi, implica anche la distanza percettiva e valutativa fra chi tradisce e chi ha confidato. Insieme alla segretezza, si spezza l'andamento armonico della relazione e il rivelare irrompe come una dissonanza.»

La sociologa Gabriella Turnaturi in questo libro si occupa del tradimento. Centrale nella storia e nella letteratura di tutti i tempi, il tradimento di un segreto, spesso vincolato da patti impliciti, è anche un evento comune, che non di rado causa svolte radicali nel nostro rapporto con gli altri, spezzando legami che si credevano profondi con familiari, amici, innamorati o soci.

Esponi il tuo punto di vista sulla questione, arricchendo il tuo elaborato con riferimenti tratti dai tuoi studi, dalle tue letture personali, dalle tue esperienze scolastiche ed extrascolastiche.

Puoi articolare il tuo elaborato in paragrafi opportunamente titolati e presentarlo con un titolo complessivo che ne esprima sinteticamente il contenuto.

Allegato E

Indirizzo: IP07 – SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITA' ALBERGHIERA
ARTICOLAZIONE ACCOGLIENZA TURISTICA

PROVA DI DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA RICETTIVA

NUCLEO TEMATICO N° 8

Ospitalità, intesa come spazio comunicativo del “customer care”; identificazione del target della clientela e offerta di prodotti e servizi per la soddisfazione e la fidelizzazione della clientela.

TIPOLOGIA B

Analisi e soluzione di problematiche in un contesto operativo riguardante l'area professionale (caso aziendale).

Il candidato svolga la prima parte della prova e risponda a due tra i quesiti proposti nella seconda parte.

PRIMA PARTE

Viaggi e turismo: il 2023 sarà davvero l'anno della riscossa?

Nonostante il conflitto in Ucraina e i rincari energetici, i flussi turistici continuano a crescere su scala mondiale. Dopo due anni di pandemia e di crisi per il turismo italiano, è rassicurante vedere come i dati del 2022 e le previsioni per il 2023 siano positivi.

Gli elementi chiave del turismo:

1. Gli arrivi del **turismo globale aumenteranno del 30% nel 2023, dopo una crescita del 60% nel 2022.**
2. La recessione economica, le sanzioni alla Russia e, soprattutto, la ripresa del virus in Cina sono i **fattori che possono frenare il settore.**
3. Alberghi, ristoranti e aeroporti faranno fatica a far fronte alla **carenza di manodopera**, alle richieste salariali e ai prezzi alimentari ed energetici in aumento.
4. Le **compagnie aeree internazionali torneranno ad essere redditizie**, beneficiando del taglio dei costi effettuato negli ultimi due anni e nonostante il costo del carburante in aumento.
5. **L'impatto del cambiamento climatico sull'industria diventerà più evidente.** Temperature sempre più elevate, scarsità d'acqua e inondazioni hanno costretto le principali destinazioni turistiche a mettere in atto azioni per fermare il degrado del territorio e continuare ad essere attrattive. Gli investimenti dovranno continuare ad essere costanti nei prossimi anni.

L'Italia nel 2022 ha ulteriormente ampliato la propria **quota di mercato**, dal 3,6 al **4,2 per cento**, diventando il quarto paese al mondo per flussi di turismo internazionali. Anche le quote globali di Francia e Spagna sono aumentate mentre sono scese quelle degli Stati Uniti e, in misura minore, della Germania, che tuttavia aveva registrato un forte incremento nel 2021.

Il candidato analizzi le risorse turistiche presenti sul territorio al fine di definire una programmazione adeguata agli obiettivi di un'impresa di viaggio.

Con riferimento alla padronanza delle conoscenze fondamentali e alle competenze tecnico-professionali conseguite elenchi e descriva le fasi del marketing strategico.

Successivamente svolga i seguenti casi aziendali.

1. Il Tour organizer Castaldi viaggi dopo aver eseguito una ricerca di mercato sul turismo incoming nella sua area di interesse ha effettuato la segmentazione della clientela tenendo conto della provenienza, del motivo del viaggio, della frequenza, del reddito, della programmazione e dell'interesse prevalente. Ha inoltre valutato le caratteristiche delle offerte di cinque imprese di viaggio concorrenti, analizzando il livello qualitativo dei servizi (trasporto, ricettivi, ristorativi, e servizi diversi di accoglienza) offerti ai turisti e il livello dei prezzi praticati al pubblico.

L'impresa di viaggio ha identificato i seguenti tre segmenti, che ritiene significativi:

- segmento n. 1: viaggiatori stranieri leisure (20% del totale della clientela);
- segmento n. 2: viaggiatori business (40% del totale della clientela);
- segmento n. 3: viaggiatori italiani leisure (40% del totale della clientela).

L'analisi delle caratteristiche dei singoli segmenti viene eseguita tenendo conto del livello dei servizi di trasporto, ricettivi, ristorativi e di diverso tipo di cui i clienti sono disposti a usufruire e del livello medio dei prezzi che sono disposti a pagare.

| | Valutazione | |
|--------------------------|-------------|--------|
| | Servizi | Prezzi |
| Bellini Travel | - 2 | + 3 |
| Mappamondo Tour operator | + 3 | + 2 |
| Ota viaggi | - 2 | - 2 |
| Eden viaggi | - 2 | + 1 |
| Viaggi e turismo | + 2 | + 4 |

Le tabelle che seguono mostrano le valutazioni dei diversi aspetti presi in considerazione.

1. La scala di valutazione in base alla quale sono stati assegnati i giudizi è la seguente:

| Scheda di valutazione | Valutazione dei servizi offerti | Valutazione attribuita ai prezzi |
|-----------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| -5 | Servizi di qualità ordinaria | Prezzi molto bassi |
| -4, -3, -2, -1 | Servizi di qualità media | Prezzi medio/bassi |
| 0 | Servizi di qualità medio/alta | Prezzi medi |
| +1, +2, +3, +4 | Servizi di qualità alta | Prezzi medio/alti |
| +5 | Servizi di qualità molto alta | Prezzi elevati |

2. La scheda di valutazione della clientela è la seguente:

| Segmento | % | Livelli | |
|-------------------------------|-----|---------|--------|
| | | Servizi | Prezzi |
| Viaggiatori stranieri leisure | 25% | -1 | +2 |
| Viaggiatori business | 35% | + 4 | +3 |
| Viaggiatori italiani leisure | 40% | - 2 | - 4 |

3. La scheda di valutazione delle imprese concorrenti è la seguente:

| HOTEL | POSTI LETTO | PRESENZE 2021 | PRESENZE 2022 | RICAVI 2021 | RICAVI 2022 |
|------------------|-------------|---------------|---------------|----------------|----------------|
| GALLIPOLI RESORT | 150 | 9.000 | 10.200 | 630.000 euro | 714.000 euro |
| CALA VERDE | 180 | 14.040 | 13.800 | 842.400 euro | 828.000 euro |
| MAREBLU | 100 | 5.200 | 5.080 | 260.000 euro | 254.000 euro |
| GABBIANO | 85 | 6.720 | 7.100 | 369.600 euro | 390.500 euro |
| TOTALE | 515 | 34.960 | 36.180 | 2.102.000 euro | 2.186.500 euro |

Costruisci la mappa di posizionamento della Castaldi viaggi e indica e spiega quale potrebbe essere il posizionamento più opportuno.

2. In una nota località balneare si trovano quattro Hotel della stessa categoria (****) che sono in diretta concorrenza tra di loro. I dati relativi ai posti letto, alle presenze annue e i ricavi delle vendite sono i seguenti:

Calcola la quota di mercato, la quota di mercato effettiva (MARKET SHARE) e quella potenziale (FAIR SHARE) nei due anni considerati e commentane i risultati.

SECONDA PARTE

Il candidato svolga due quesiti tra i seguenti, a sua scelta

- 1) Il candidato spieghi la differenza tra marketing strategico e marketing operativo.
- 2) Quali sono gli enti che hanno compiti di rilevazione statistica e di analisi del fenomeno turistico in Italia?
- 3) Il candidato definisca il marketing turistico effettuando la distinzione a seconda del soggetto che svolge le operazioni.
- 4) Il target è il segmento (o i segmenti) che l'impresa ritiene opportuno raggiungere con la sua offerta.

- 5) Dal punto di vista della copertura dei segmenti quali alternative di marketing si presentano all'impresa?

Durata massima della prova: 6 ore.

È consentito l'uso di manuali tecnici e di calcolatrici non programmabili.