



Pistoia

Istituto Professionale di Stato per i Servizi Commerciali e Socio-Sanitari



Istituto certificato per la Qualità
ISO/UNI EN ISO 9001:2015 Cert. n. IT04/1286 - Progettazione ed
erogazione di servizi di formazione e di orientamento - Settore EA:37

Agenzia Formativa accreditata da Regione
Toscana con codice di accreditamento n.IS0086

DOCUMENTO DEL CONSIGLIO DI CLASSE

CLASSE 5 AC - SERVIZI COMMERCIALI WEB COMMUNITY

ANNO SCOLASTICO 2022/23

INSEGNAMENTI	DOCENTI	FIRMA
ITALIANO E STORIA	MERCOGLIANO SALVATORE	
MATEMATICA	FUSARO VENERE	
RELIGIONE	GORI ALESSANDRO	
SCIENZE MOTORIE	BUGELLI MARCO	
TECNICHE PROFESSIONALI	MICHELAGNOLI GIOVANNI	
DIRITTO ED ECONOMIA	PREGONI AGAZIO	
INGLESE	MAGNOLFI SELENE	
TECNICHE DI COMUNICAZIONE	BERNAL MARTHA	
SECONDA LINGUA FRANCESE	BISORI GIORGIANA	
LABORATORIO DI INFORMATICA	BALDASSARRI GLORIA	
INFORMATICA	PUCCI STEFANO	
SOSTEGNO	SIMONI CHIARA	
SOSTEGNO	INNOCENTI SIMONA	

Documento pubblicato ai sensi della O.M. 45/2023.



1. Profilo Professionale e quadro orario: servizi commerciali - web community

Il Diplomato nei servizi commerciali - web community è una figura professionale qualificata in grado di svolgere mansioni d'ufficio presso ogni tipo di azienda. Le competenze acquisite gli consentono di assumere ruoli specifici nella gestione dei processi amministrativi e commerciali attraverso un costante impiego degli strumenti informatici; si orienta nel tessuto socio-economico del territorio e nella rete di interconnessioni che caratterizzano un contesto nazionale ed internazionale. In particolare, è in grado di utilizzare i più diffusi applicativi, trattare dati del personale, ottemperare ai relativi adempimenti comunicando in due lingue straniere. Il corso di studi prevede, dal terzo anno, esperienze di stage presso aziende, enti locali e associazioni operanti sul territorio con le quali l'Istituto concorda opportune e mirate convenzioni. La specificità dell'indirizzo consiste infatti nello sviluppare percorsi flessibili sia per rispondere alle esigenze delle aziende, sia per favorire l'orientamento dei giovani rispetto alle inclinazioni personali.

2. QUADRO ORARIO - Il quadro orario è il seguente.

AREA COMUNE	III	IV	V	VALUTAZIONE
Lingua e letteratura italiana	4	4	4	scritto/orale
Storia	2	2	2	orale
Matematica	3	3	3	scritto/orale
Lingua inglese	2	2	2	scritto/orale
Scienze motorie e sportive	2	2	2	scritto/pratico
Religione/attività alternativa	1	1	1	orale
Totale ore area comune	15	15	15	
AREA DI INDIRIZZO	III	IV	V	
Tecniche professionali	8 (2)	8 (2)	8 (2)	scritto/orale
Seconda lingua Francese	3	3	3	scritto/orale
Informatica	2	2	2	scritto/orale/pratico
Diritto ed economia	3	3	3	scritto/orale
Tecniche di comunicazione	2	2	2	orale
Totale ore area di indirizzo	17	17	17	
TOTALE ORE	32	32	32	



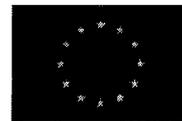
3. Presentazione sintetica e composizione del consiglio di classe

La 5 AC è composta da 11 femmine e 9 maschi, uno dei quali ha interrotto la frequenza nel secondo periodo del corrente anno scolastico, tutti alunni comunque provenienti dalla classe 4[^]AC dell'a.s. 2021-2022. Dodici studenti appartengono al nucleo della classe costituitosi il primo anno; sei si sono aggiunti nel corso del secondo anno, mentre due ulteriori elementi si sono aggregati, rispettivamente, uno in terza e uno in quarta. Nella classe sono presenti elementi di area BES, la documentazione relativa alle quali casistiche è disponibile nei fascicoli riservati. Per quanto concerne la continuità didattica, occorre rilevare che la classe ha potuto avvalersene, dalla prima alla quinta, unicamente per lingua francese e laboratorio d'informatica e dalla prima alla quarta per informatica. Il docente di quest'ultimo insegnamento è infatti cambiato in quinta. Per insegnamenti quali: tecniche professionali, scienze motorie e tecniche della comunicazione la classe ha potuto giovarsene soltanto dal quarto al quinto anno, mentre per italiano e storia, così come per inglese, matematica e diritto la classe ha avuto insegnanti diversi ogni anno. Il contesto socio-culturale di provenienza è il comune di Pistoia per circa metà dei ragazzi e i comuni limitrofi o poco più distanti per la parte rimanente. Il metodo di studio si è mostrato efficace per quasi tutti gli studenti: i docenti hanno rilevato durante il corso dell'anno un buon impegno nello studio ed un dialogo educativo-didattico costruttivo per la maggior parte della classe. In particolare si segnala, per gli studenti della 5[^]AC, una crescita e una maturazione anche dal punto di vista umano intervenute nonostante le gravissime difficoltà conseguenti allo stato di pandemia. Il consiglio di classe risulta costituito come segue:

INSEGNAMENTO	DOCENTE	INSEGNAMENTO	DOCENTE
Italiano e storia	prof. Mercogliano Salvatore	Tecniche di comunicazione	prof.ssa Bernal Martha
Matematica	prof. Fusaro Venere	Seconda lingua Francese	prof.ssa Bisori Giorgiana
Religione	prof. Gori Alessandro	Laboratorio	prof.ssa Baldassarri Gloria
Lingua inglese	Prof.ssa Magnolfi Selene	Informatica	prof. Pucci Stefano
Scienze motorie	prof. Bugelli Marco	Sostegno	prof.ssa Simoni Chiara
Tecniche professionali	prof. Michelagnoli Giovanni	Sostegno	prof.ssa Innocenti Simona
Diritto ed economia	prof. Pregoni Agazio		

4. Obiettivi generali (educativi e formativi) conseguiti

Gli studenti, guidati dal Consiglio di Classe, hanno compiuto dei progressi e raggiunto in modo diversificato gli obiettivi trasversali formativi previsti, quali: capacità di riflettere su se stessi ed i propri comportamenti, capacità relazionale, di autovalutazione e di autostima, consapevolezza e rispetto dell'ambiente.



5. Metodi di insegnamento

I metodi di insegnamento impiegati hanno teso a coinvolgere e far partecipare attivamente gli studenti al processo di apprendimento. Questi sono stati prevalentemente: la lezione frontale, la lezione dialogata e discussione guidata dall'insegnante, il brainstorming, il problem solving, il lavoro in gruppi. Per indicazioni più precise riguardo alle singole discipline si rimanda ai relativi consuntivi allegati.

6. Mezzi, spazi e tempi del percorso formativo

I mezzi impiegati nelle attività didattiche sono stati i tradizionali libri di testo, appunti e schemi cartacei forniti dai docenti e/o realizzati in autonomia. Negli ultimi anni, com'è noto, la pandemia ha dato forte impulso all'utilizzo di strumenti informatici, sia come mezzi di collegamento con gli studenti (videolezioni sincrone o asincrone) sia come supporto digitale per condividere materiale di studio, consultazione e approfondimento (file di testo e immagini, audio e video, multimediali, presentazioni, registrazioni di lezioni). Il corrente anno scolastico è costituito da complessivi giorni 174 (attività didattiche organizzate su 5 giorni), in base al calendario regionale. Si precisa che, per l'Esame di Stato, gli studenti hanno svolto una simulazione di prima prova d'esame e due simulazioni della seconda prova come risulta dai relativi allegati.

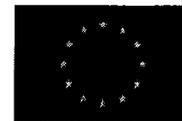
7. Attività didattiche pluridisciplinari

Lo svolgimento di attività didattiche interdisciplinari si è essenzialmente esplicato attraverso la realizzazione di unità didattiche di apprendimento (UDA) e i contenuti di Educazione Civica come di seguito declinati. Facendo seguito alla L. 20 Agosto 2019 n. 92 "Introduzione dell'insegnamento scolastico dell'Educazione Civica" si è provveduto all'integrazione e alla programmazione delle attività nel curriculum d'Istituto per l'anno scolastico 2022/'23. L'orario dedicato all'insegnamento della disciplina è stato almeno di 33 ore, svolte nell'ambito del monte ore complessivo annuale previsto dagli ordinamenti. Per le classi quinte ogni Consiglio di classe ha avuto cura di sviluppare tematiche riguardanti:

-nel I quadrimestre, l'EDUCAZIONE AL VOLONTARIATO E ALLA CITTADINANZA ATTIVA (Parola chiave SOLIDARIETÁ);

-nel II quadrimestre, IL LAVORO: VALORE PER IL SINGOLO E PER LA COLLETTIVITÁ (Parole chiave "LAVORO e SICUREZZA").

Gli studenti delle classi quinte degli indirizzi Commerciale e Socio-sanitario hanno partecipato ad incontri pubblici, tra i quali la partecipazione alla "Giornata sulla Sicurezza" tenutasi il 07 dicembre 2022 presso il Palazzo Comunale di Pistoia, e, nel corso del secondo quadrimestre, a due assemblee di Istituto in cui, alla presenza di esperti e di Associazioni del territorio, sono stati approfonditi argomenti rilevanti nell'ambito della programmazione svolta di Educazione Civica. In particolare, in data 16 febbraio 2023 si è tenuta l'assemblea d'istituto con ospite un testimonial di ANMIL ed in data 26.04.2023 si è tenuta l'assemblea d'istituto con ospite la Fondazione MAIC. I docenti dell'Istituto abilitati e/o esperti nelle discipline giuridico - economiche sono stati individuati dai rispettivi Consigli come referenti



di classe per l'insegnamento di Educazione Civica. Essi hanno condiviso la progettazione, monitorato il corretto svolgimento nel corso dell'anno e formulato la proposta di valutazione, acquisendo elementi conoscitivi dai docenti dei Consigli di Classe cui è stato affidato l'insegnamento dell' Educazione Civica.

8. Attività riguardanti l'orientamento in uscita

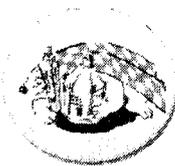
Allo scopo di rispondere ai bisogni dei maturandi relativi ad un primo orientamento sulle opportunità di studio e formazione post diploma, il referente per l'orientamento in uscita ha creato una apposita Classroom dove gli alunni hanno potuto chiedere informazioni e fare richieste individuali o di gruppo. Nel corso dell'anno scolastico sono stati pubblicati e aggiornati i link per l'iscrizione ai vari open day virtuali o in presenza delle Università o ITS più richieste (Firenze, Siena, Pisa, Bologna). Gli alunni interessati si sono iscritti in autonomia ed hanno richiesto assistenza in caso di difficoltà. Gli alunni hanno poi seguito, in streaming, il ciclo di conferenze dedicate all'orientamento in uscita proposte da Campus Orienta e denominato "Salone dello studente digital: I sentieri delle professioni". I seminari avevano lo scopo di presentare le opportunità professionali dei vari settori e il tipo di formazione più indicata: gli incontri che hanno suscitato maggiore interesse sono stati quelli di area umanistica, giuridica, economica, socio-sanitaria e artistica. Infine, le classi quinte hanno ricevuto informazioni concernenti le opportunità di lavoro nelle forze armate assistendo alle lezioni di orientamento tenute da esponenti dell'Esercito Italiano all'interno dell'Istituto e prendendo parte ad una visita alla caserma "G. Marini" nel mese di ottobre. Agli studenti è stata proposta anche l'attività di orientamento tenuta il 5 aprile presso l'ITS Prodigio di Empoli, accademia che rivolge i propri corsi ai giovani interessati a intraprendere un percorso professionale nell'ambito delle ITC.

9. Interventi didattici-educativi

In base alle disposizioni ministeriali sono state organizzate attività di recupero in itinere, destinate soprattutto agli studenti che hanno riportato insufficienze o mediocrità nel primo periodo dell'anno scolastico.

10. Attività formative ad integrazione dei percorsi curricolari (PCTO)

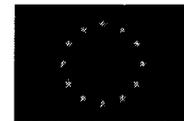
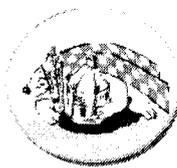
I Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'orientamento (PCTO), introdotti con la Legge n. 145 del 30 dicembre 2018, costituiscono un'evoluzione dell'Alternanza Scuola Lavoro istituita con Legge 53/2003 e D.L. 77 del 2005 e successivamente innovata e regolamentata con Legge 107 del 2015. I PCTO prevedono percorsi formativi da svolgere nel triennio di 90 ore nei licei, 150 negli Istituti Tecnici e 210 negli Istituti Professionali. Le linee guida del 4 settembre 2019 hanno definito gli aspetti didattici organizzativi e valutativi, evidenziando le finalità orientative dei percorsi e l'obiettivo di far acquisire agli studenti e alle studentesse competenze utili alla loro futura occupabilità, in una prospettiva di apprendimento permanente. L'Istituto "L. Einaudi" ha sempre prestato particolare attenzione al ruolo fondamentale ricoperto dall'Alternanza scuola lavoro, e attualmente dai PCTO, al fine di favorire lo sviluppo di *life skills* oltre che *field skills*, da parte degli studenti. Si è pertanto dato corso a sinergie tra le conoscenze apprese attraverso le Unità didattiche di apprendimento (UDA), l'attività pratica e il mondo del lavoro. I PCTO hanno



una struttura flessibile e possono prevedere una pluralità di tipologie di interazione con il mondo del lavoro (incontro con esperti, visite aziendali, visite a mostre con relativo laboratorio, ricerca sul campo, tirocini, progetti di imprenditorialità, etc.), vengono realizzati attraverso periodi di formazione in aula, compresa quella sulla sicurezza negli ambienti di lavoro e, laddove consentito periodi di esperienza in strutture esterne. Lo svolgimento delle attività di PCTO da parte della classe 5[^]AC ha risentito in maniera particolarmente rilevante dello stato di pandemia e della sostanziale impossibilità di svolgere stage aziendali e/o presso associazioni ed enti operanti sul territorio. Le attività sono state svolte, pertanto, in modalità essenzialmente telematica. Nell'anno scolastico 2020/21 (terzo anno di corso) la classe ha svolto un progetto denominato "Giovani e social business", erogato dallo Yunus business center dell'Università di Firenze con il supporto della fondazione "Raggio di luce - Onlus". Il percorso ha previsto vari incontri di carattere teorico-pratico incentrati su temi quali: sostenibilità, parità di genere, impresa ed innovazione sociale, analisi dei mercati e dei bisogni, *business planning* e *budgeting*. Al termine del progetto, che gli alunni hanno svolto suddivisi in piccoli gruppi, ogni team ha sviluppato un'idea d'impresa sociale illustrandola per mezzo di un *business canvas model* e un semplice studio di fattibilità. Gli studenti si sono distinti per l'impegno dimostrato e la partecipazione attiva al percorso: un team ha conseguito la seconda posizione a livello provinciale. Impostazione analoga ha caratterizzato le attività organizzate l'anno 2021/22 (quarto anno di corso), in seno ad "Impresa in azione", percorso erogato da Junior Achievement, costituito da un nutrito pacchetto di lezioni su piattaforma JA, abbinato a lezioni e laboratori teorico-pratici sullo studio di fattibilità erogate da un esperto esterno. Nello specifico, la classe ha costituito al proprio interno dei sottogruppi, ognuno dei quali facente capo a una funzione aziendale, al fine di giungere alla redazione di un vero e proprio business plan. Gli alunni hanno inteso cimentarsi nell'implementazione di una App ("Safe Place - JA") finalizzata a favorire uno smaltimento dei medicinali scaduti sostenibile sul piano ambientale ed alternativo alle modalità comunemente adottate. Nel corrente anno scolastico (quinto anno di corso), infine, tra i percorsi attivati, gli studenti potevano scegliere e seguire, attraverso il "Progetto TRIO" (sistema *web learning* della Regione Toscana), in autonomia, tra i seguenti moduli di formazione su contenuti delle discipline professionalizzanti:

- "La progettazione di un sito di e-commerce",
- "Marketing on line - base",
- "Come redigere un piano di marketing",
- "Web marketing",
- "Addetto al front office, comunicazione e accoglienza con il cliente",
- "Analisi competitiva e analisi SWOT",
- "e-business e pmi",
- "Dalla contabilità generale alla misurazione della performance aziendale",
- "Gestione strategica: analisi e scelta",
- "Analisi aziendale: dai sintomi alla causa"
- "La start up digitale".

La classe ha preso altresì parte ad incontri orientativi organizzati dalla Camera di commercio di Firenze e di Prato e Pistoia. Ulteriori attività di PCTO sono state svolte da alcuni studenti nell'ambito di una collaborazione con l'università di Pisa in seno al PRIN 2020 (progetto di



ricerca di interesse nazionale) dal titolo: "LEXECON. The Economic Teacher: A transnational and diachronic study of treatises and textbooks of economics (18th to 20th century). Intra- and interlingual corpus-driven and corpus-based analysis with a focus on lexicon and argumentation" (responsabile scientifico prof. M.E.L. Guidi, Università Pisa). Si tratta di un progetto di ampio respiro, che oltre all'Ateneo pisano annovera, tra le istituzioni partecipanti, le Università di Padova e Palermo al fianco di esperti linguistici italiani ed esteri. Gli studenti sono stati impegnati nella digitalizzazione di testi di economia politica apparsi nell'ultimo decennio dell'ottocento, al fine di cooperare attivamente alla creazione di un corpus digitale.

11. Criteri e strumenti di valutazione

Per ciò che attiene alla valutazione, i docenti hanno fatto riferimento anche ai seguenti criteri:

- livello di profitto raggiunto nelle verifiche scritte, orali e pratiche;
- livelli raggiunti su obiettivi non cognitivi (impegno, partecipazione, frequenza, studio domestico);
- progressione nell'apprendimento anche in relazione ad interventi didattici ed educativi;
- capacità di organizzare in modo autonomo il lavoro scolastico;
- partecipazione alle attività di stage e di professionalizzazione;
- eventuali situazioni personali, sicuramente accertate.

Gli strumenti di valutazione adottati, sono stati per lo più: interrogazioni, verifiche scritte tradizionali, questionari, prove strutturate e semi-strutturate, comprensione di un testo scritto ed dialogo, prove pratiche.

12. Curriculum dello studente

Per valutare le esperienze formative viene fatto riferimento al curriculum dello studente ai sensi del D.M. del 6 agosto 2020 n. 88. la cui compilazione, com'è noto, avviene da parte degli alunni previo accesso alla sezione del sito dedicato reso fruibile dal MIM.

13. Programmazione curricolare

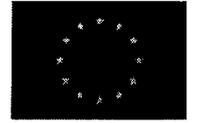
In merito alla programmazione curricolare dei vari insegnamenti, si rimanda agli allegati al presente documento.

14. Griglie di valutazione

In merito alle griglie di valutazione impiegati nei vari insegnamenti, si rimanda agli allegati al presente documento.

ALLEGATI

1. Consuntivi e macrotematiche delle attività dei singoli insegnamenti.
2. Griglie di valutazione disciplinare predisposte dai vari Dipartimenti.
3. Programma di Educazione Civica.
4. Testi e griglie di valutazione delle simulazioni d'esame.



Pistoia

Istituto Professionale di Stato per i Servizi Commerciali e Socio-Sanitari



Istituto certificato per la Qualità
ISO/UNI EN ISO 9001:2015 Cert. n. IT04/1286 - Progettazione ed
erogazione di servizi di formazione e di orientamento - Settore EA:37

Agenzia Formativa accreditata da Regione
Toscana con codice di accreditamento n.IS0086

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Decreto del Presidente della Repubblica 22 giugno 2009, n. 122.

Decreto Legislativo 13 aprile 2017, n. 62.

Legge 20 agosto 2019, n. 92 (Educazione civica).

Decreto del Ministro dell'istruzione 6 agosto 2020, n. 88 (Curriculum dello studente).

Ordinanza Ministeriale n. 45 del 9 marzo 2023.

Nella redazione del presente documento il Consiglio di classe ha tenuto conto delle indicazioni fornite dal garante per la protezione dei dati personali con nota del 21 marzo 2017, prot. 10719.