



# Piano Triennale Offerta Formativa

G.PESSINA

---

*Triennio 2022-2025*

*Il Piano Triennale dell'Offerta Formativa della scuola G.PESSINA è stato elaborato dal collegio dei docenti nella seduta del 14/12/2021 sulla base dell'atto di indirizzo del dirigente prot. 0007482 del 31/10/2021 ed è stato approvato dal Consiglio di Istituto nella seduta del 16/12/2021 con delibera n. 7*

*Anno scolastico di predisposizione:  
2021/22*

*Periodo di riferimento:  
2022-2025*



## INDICE SEZIONI PTOF

### LA SCUOLA E IL SUO CONTESTO

- 1.1. Analisi del contesto e dei bisogni del territorio
- 1.2. Caratteristiche principali della scuola
- 1.3. Attrezzature e infrastrutture materiali
- 1.4. Risorse professionali

### LE SCELTE STRATEGICHE

- 2.1. Priorità strategiche e priorità finalizzate al miglioramento degli esiti
- 2.2. Piano di miglioramento
- 2.3. Elementi di innovazione

### L'OFFERTA FORMATIVA

- 3.1. Insegnamenti attivati
- 3.2. Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento
- 3.3. Orientamento
- 3.4. Azioni della scuola per l'inclusione scolastica
- 3.5. Corsi di preparazione per il conseguimento di certificazioni esterne nella lingua inglese, nella lingua tedesca e nella lingua spagnola
- 3.6. Altre attività di ampliamento dell'offerta formativa
- 3.7. Valorizzazione delle eccellenze -



		Borse di studio 3.8. Digitalizzazione della scuola
--	--	---

<b>ORGANIZZAZIONE</b>		4.1. Organizzazione
-----------------------	--	---------------------

# LA SCUOLA E IL SUO CONTESTO

## ANALISI DEL CONTESTO E DEI BISOGNI DEL TERRITORIO

### **Popolazione scolastica**

Gli studenti dell'Istituto provengono dalle scuole secondarie di primo grado di numerosi comuni della Provincia, da altre scuole secondarie superiori e, per quanto riguarda il quinto anno di corso degli indirizzi di Istruzione Statale, dalla formazione professionale interna e dai Centri di Formazione Professionale della provincia.

La comunità scolastica è multietnica, con un'elevata percentuale di studenti con cittadinanza straniera o di origine straniera, anche di recente immigrazione. L'Istituto accoglie anche numerosi studenti con bisogni educativi speciali. La presenza di una comunità scolastica molto diversificata consente il confronto tra culture diverse, rappresenta uno stimolo per sviluppare attività e progetti su tematiche interculturali e sui temi dell'inclusione, ma determina disomogeneità dei gruppi classe.

Il potenziamento dell'organico ha consentito di aumentare il rapporto docenti/alunni e ha permesso pertanto di fornire prestazioni individualizzate agli studenti più fragili.

### **Territorio e capitale sociale**

Nel territorio comasco sono presenti enti, associazioni, strutture, aziende pubbliche e private che collaborano con l'Istituto per la realizzazione di iniziative e attività curricolari ed extracurricolari mirate alla crescita personale e professionale degli studenti. Il raccordo tra la scuola e il contesto socio-culturale e lavorativo del territorio è ritenuto fondamentale per la formazione degli studenti. In particolare, per la realizzazione dei percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento, l'Istituto ha come punto di riferimento le realtà del territorio operanti negli indirizzi commerciale,

turistico e socio-sanitario. La collaborazione attiva e costante con le realtà operative territoriali rende possibile uno scambio proficuo scuola-azienda. Le strette relazioni con il territorio, inoltre, consentono all'Istituto di interpretare le esigenze locali del mercato del lavoro e pertanto di progettare curricoli professionalmente qualificanti. L'Istituto è in contatto con le principali scuole secondarie di primo grado e con le Università del territorio, con le quali realizza iniziative finalizzate all'orientamento in ingresso e in uscita degli studenti. Aderisce inoltre a reti di scuole territoriali, regionali e nazionali.

### **Risorse economiche e materiali**

L'Istituto svolge le attività didattiche e amministrative in tre sedi: a Como in via Milano, a Camerlata in via Scalabrini e ad Appiano Gentile in via Ferrario. I tre edifici scolastici sono facilmente raggiungibili con autobus urbani ed extraurbani e con linee ferroviarie. Nonostante l'epoca di costruzione abbastanza remota, gli edifici scolastici sono stati ristrutturati e rispondono ai parametri di sicurezza attualmente vigenti. Sono presenti scale antincendio, uscite e segnaletica di sicurezza, scivoli per permettere l'accesso a soggetti con disabilità, ascensori e servizi igienici adeguati. In sede centrale è attivo un bar, nelle altre sedi vi sono punti di ristoro. La sede di Appiano Gentile possiede una palestra interna, mentre gli studenti delle sedi di Como utilizzano palestre esterne, situate in prossimità della scuola. I tre edifici sono dotati di laboratori informatici e di rete WIFI. In ventuno aule sono presenti Lavagne Interattive Multimediali. La connettività e parte della dotazione tecnologica sono tuttavia poco efficienti. L'Istituto fornisce a tutti i docenti in servizio nella scuola un Tablet per facilitare l'esecuzione delle attività e funzioni collegate al "Registro elettronico". La sede centrale è dotata di un'ampia biblioteca. In tutte le sedi sono a disposizione degli studenti e dei docenti libri, videocassette, D.V.D. Le tre sedi sono dotate di parcheggio interno per i lavoratori e di allarme notturno e in quella centrale è presente un impianto di videosorveglianza.

## CARATTERISTICHE PRINCIPALI DELLA SCUOLA

### INDIRIZZI DI STUDIO

Servizi Commerciali

Servizi per la sanità e l'assistenza sociale

Operatore addetto ai servizi di promozione e accoglienza turistica/Tecnico dei servizi di promozione e accoglienza turistica

Operatore addetto ai servizi di vendita/Tecnico commerciale delle vendite

### SEDI E CONTATTI

Istituto principale: Como, via Milano 182 - tel. 031/2765511 - fax 031/302461

Succursale: Como, via Scalabrini 3 - tel. 031/525318 - fax 031/525567

Sede associata: Appiano Gentile, via C. Ferrario 13 - tel. 031/934773 - fax 031/3533064

e-mail: [info@istitutopessina.edu.it](mailto:info@istitutopessina.edu.it)

Posta elettronica certificata: [CORC010008@pec.istruzione.it](mailto:CORC010008@pec.istruzione.it)

Sito web: <http://www.istitutopessina.edu.it>

## ATTREZZATURE E INFRASTRUTTURE MATERIALI

7 laboratori informatici e 2 laboratori multimediali, con 200 Personal Computer e con collegamento a Internet;

21 lavagne interattive multimediali (15 a Como, 3 a Camerlata, 3 ad Appiano Gentile);

1 biblioteca;

1 aula magna;

1 palestra;

dispositivi per contrastare la diffusione del Coronavirus (termoscan, erogatori di gel per la disinfezione delle mani, depuratori dell'aria).

## RISORSE PROFESSIONALI

Il Dirigente scolastico è la prof.ssa Nora Calzolaio.

La maggior parte degli insegnanti dell'Istituto è assunta con contratto a tempo indeterminato ed è in servizio nella scuola da oltre cinque anni.

# LE SCELTE STRATEGICHE

## PRIORITÀ STRATEGICHE E PRIORITÀ FINALIZZATE AL MIGLIORAMENTO DEGLI ESITI

Garantire ad ogni studente l'acquisizione delle competenze di base a conclusione dell'obbligo di istruzione.

Educare alla cittadinanza attiva.

Garantire ad ogni studente l'acquisizione delle competenze professionalizzanti, finalizzate all'ingresso nel mondo del lavoro.

Fornire un ambiente di apprendimento stimolante, attraverso l'impiego di metodologie didattiche diversificate e l'utilizzo della tecnologia.

Garantire il diritto allo studio e pari opportunità di successo formativo per tutti gli studenti, contrastando le diseguaglianze socio-culturali e rispettando i tempi e gli stili di apprendimento dei singoli.

Contrastare l'abbandono scolastico attraverso adeguate attività di orientamento.

Nel triennio di riferimento sono in previsione la progressiva digitalizzazione degli ambienti di apprendimento e interventi che la pandemia ha limitato nel triennio precedente finalizzati a:

- ridurre la percentuale di studenti con sospensione dal giudizio;
- favorire il rafforzamento delle competenze degli studenti in Italiano, Matematica e Lingua inglese;
- potenziare le competenze in uscita degli studenti dei vari indirizzi;
- favorire il miglioramento dei risultati a distanza degli studenti.

## PIANO DI MIGLIORAMENTO

**Potenziamento delle competenze degli studenti in Italiano, in Matematica e in**

**Lingua inglese.**

## Strategie:

utilizzo delle prove standardizzate nazionali degli anni scolastici precedenti come materiale didattico;

corsi di preparazione nelle lingue straniere per il conseguimento di certificazioni esterne.

**Interventi di recupero in itinere.**

## Strategie:

corsi di alfabetizzazione per gli studenti stranieri di recente immigrazione;

attività individualizzate di supporto nello studio rivolte a tutti gli studenti che manifestino difficoltà;

sportello didattico rivolto agli studenti con bisogni educativi speciali.

**Potenziamento delle competenze in uscita degli studenti dei vari indirizzi.**

## Strategie:

approfondimenti disciplinari e interdisciplinari attraverso la suddivisione delle classi in gruppi di livello;

progetti di ampliamento dell'offerta formativa.

**Miglioramento dei risultati a distanza degli studenti** (aumentare la percentuale di studenti diplomati inseriti nel mondo del lavoro e favorire l'accesso degli studenti che intendono proseguire gli studi alle facoltà universitarie).

## Strategie:

corsi di preparazione per l'accesso alle facoltà universitarie;

creazione di un'area all'interno del sito Internet dell'Istituto dedicata alle domande-offerte di lavoro.

## ELEMENTI DI INNOVAZIONE

**Attività di educazione tra pari.**

**Corsi di preparazione in inglese, spagnolo e tedesco per il conseguimento di certificazioni esterne (PET, FIRST, DELE, ZERTIFIKAT).**

**Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento all'estero.**

**Classi aperte** (due o più classi parallele vengono accorpate e riorganizzate in gruppi per livelli di competenza).

Questa metodologia didattica consente agli studenti di interagire con docenti diversi dai propri, di confrontarsi e socializzare con altri studenti, di eseguire una quantità maggiore di esercizi adatti alle loro capacità e di sopperire alle carenze.

# L'OFFERTA FORMATIVA

## INSEGNAMENTI ATTIVATI

### GLI INDIRIZZI

L'Istituto "Gaetano Pessina" rappresenta nella provincia di Como la struttura formativa di riferimento nell'area dell'istruzione professionale per i servizi commerciali, turistici, sociosanitari.

L'offerta formativa dell'Istituto Pessina comprende percorsi quinquennali di istruzione professionale di ordinamento statale e percorsi quadriennali di formazione e istruzione professionale di ordinamento regionale.

I **corsi di Istruzione Professionale Statale** (Servizi Commerciali e Servizi per la sanità e l'assistenza sociale) hanno la durata di cinque anni e prevedono il rilascio del **Diploma di Stato al termine del quinto anno**.

I **corsi di Istruzione e Formazione Professionale Regionali** (Servizi di promozione e accoglienza turistica, Servizi di vendita) prevedono il rilascio dell'attestato di **Qualifica professionale della Regione Lombardia** al termine del terzo anno (Attestato europeo di II livello) e il rilascio al quarto anno del **Diploma Professionale di Tecnico** (Attestato europeo di III livello). È prevista la possibilità di frequentare un quinto anno nell'ambito dell'istruzione statale finalizzato a sostenere l'Esame di Stato valido anche per l'ammissione all'Università.

Gli indirizzi di istruzione professionale statale "Servizi Commerciali" e "Servizi per la sanità e l'assistenza sociale" sono attivi nelle tre sedi dell'Istituto. Gli indirizzi di istruzione e formazione professionale "Servizi di promozione e accoglienza turistica" e "Servizi di vendita" sono attivi a Como.

## SERVIZI COMMERCIALI

Si tratta di un percorso che affianca alla cultura generale una specifica cultura professionale che comprende l'informatica e le lingue straniere (inglese e tedesco), supportata da stage aziendali, tirocini applicativi e simulazioni laboratoriali.

Per qualificare meglio la formazione professionale alcune ore delle discipline di base vengono dedicate allo sviluppo di ambiti strettamente legati al mondo del lavoro (redazione di verbali, lettere commerciali, curriculum vitae europeo, calcoli finanziari).

Il percorso comprende un biennio nel quale si acquisiscono le competenze di base, mentre il triennio prevede

210 ore complessive di tirocinio (P.C.T.O.), che consentono l'inserimento dell'allievo in aziende operanti nel territorio nei comparti aziendale, commerciale, turistico e dei servizi;

articolazione in due ambiti: aziendale o turistico.

### Titolo di studio

Al termine del corso l'allievo potrà essere inserito nel mondo del lavoro come Tecnico dei Servizi Commerciali (aziendali e di ambito turistico) sia presso le pubbliche amministrazioni sia presso le aziende private presenti sul territorio

Il diploma dà accesso a tutte le facoltà universitarie e permette la partecipazione a tutti i concorsi banditi dagli enti pubblici, sia centrali sia periferici, per i quali è richiesto un diploma di Stato.

### Sbocchi professionali

Il Tecnico dei Servizi commerciali e il Tecnico dei Servizi commerciali per il turismo hanno competenze professionali che consentono loro di assumere ruoli specifici e supportare operativamente le aziende del settore pubblico e privato, sia nella gestione dei processi amministrativi e commerciali, sia nell'attività di promozione

delle vendite e di organizzazione di eventi.

Il diplomato riferisce a figure organizzative intermedie in organizzazioni di medie e grandi dimensioni, oppure direttamente al management aziendale in realtà organizzative di piccole dimensioni e potrà operare

negli uffici amministrativi delle aziende industriali, commerciali, di servizi

negli istituti di credito

presso intermediari finanziari

nelle società di consulenza organizzativa e gestionale

nella pubblica amministrazione

negli studi professionali (avvocati, commercialisti, ecc)

come lavoratore autonomo.

Il diploma di istruzione professionale “Servizi commerciali per il turismo” attesta il possesso di competenze professionali relative alla gestione dei processi commerciali, contabili e di marketing con particolare attenzione al settore del turismo per la valorizzazione del territorio. Il diplomato in Servizi commerciali per il turismo potrà operare

nelle agenzie di viaggio

con tour operator

nelle imprese ricettive

negli hotel

nelle stazioni aeroportuali

nei centri congresso e poli fieristici

presso convention bureau e info-point.

### Competenze in uscita

Il diplomato dispone di competenze professionali nell'area dell'amministrazione delle imprese, del marketing, della comunicazione e dell'economia sociale, in organizzazioni anche di piccole dimensioni. In particolare:

sa individuare i differenti tipi di strutture aziendali ed è in grado di orientarsi nell'ambito socioeconomico del proprio territorio e nella rete di interconnessioni che collega fenomeni e soggetti della propria regione in un contesto nazionale ed internazionale, ricercando ed elaborando dati sui mercati e riconoscendone le tendenze;

conosce e utilizza programmi informatici e applicativi di settore e collabora nel gestire il sistema informativo delle aziende;

conosce e utilizza tecniche di relazione e comunicazione commerciale;

conosce e utilizza due lingue straniere e la relativa terminologia specifica;

conosce e utilizza gli strumenti per il controllo della qualità.

Al termine del percorso di studi, il diplomato potrà supportare le attività di pianificazione, programmazione, rendicontazione relative alla gestione aziendale, utilizzando le tecnologie informatiche di più ampia diffusione. In particolare, sarà in grado di collaborare:

nelle attività dell'area commerciale (attività di acquisto, vendita e post-vendita) e nelle attività della logistica (rifornimento e distribuzione dei prodotti, gestione e management del magazzino);

in tutte le fasi dell'attività dell'area marketing (dall'analisi del mercato alla realizzazione di un piano di marketing) e nelle attività di comunicazione di impresa (pubbliche relazioni, pubblicità e promozione di prodotti/servizi) in un ambito territoriale o settoriale, attraverso l'utilizzo di strumenti tecnologici innovativi, orientando le azioni nell'ambito socioeconomico e interagendo con soggetti e istituzioni per il posizionamento dell'azienda in contesti locali, nazionali e

internazionali;

nella gestione dell'area amministrativo-contabile dell'azienda (gestione stipendi, assunzioni, licenziamenti, ecc.), con autonomia e responsabilità esercitate nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate nell'ambito di una dimensione operativa della gestione aziendale;

nello svolgimento di compiti di tipo civilistico (relativi all'insieme di leggi che disciplinano i rapporti tra i privati) e fiscale (relativi alle tasse e imposte versate allo Stato);

nella gestione del sistema informativo aziendale.

In aggiunta a tutti i precedenti, per il percorso di ambito turistico, il diplomato sarà in grado di:

organizzare eventi di promozione turistica;

sviluppare competenze che orientano lo studente nel settore del turismo per la valorizzazione del territorio;

realizzare attività funzionali all'organizzazione di servizi turistici.

#### Referenziazione alle attività economiche

I codici ATECO di riferimento del profilo di uscita sono G046 e G047 per i Servizi commerciali ambito commerciale e N79 per i Servizi commerciali ambito turistico.

### **SERVIZI PER LA SANITÀ E L'ASSISTENZA SOCIALE**

Il diplomato di istruzione professionale dell'indirizzo "Servizi per la sanità e l'assistenza sociale" possiede le competenze necessarie per organizzare e attuare interventi adeguati alle esigenze sociosanitarie di persone e comunità, per la promozione della salute e del benessere psico-sociale.

Grande importanza è attribuita allo studio della psicologia e delle metodologie

operative, ma non viene trascurata la preparazione nelle materie comuni quali l'italiano, l'inglese e la matematica.

### Titolo di studio

Al termine del corso l'allievo/a potrà essere inserito nel mondo del lavoro come Tecnico dei servizi per la sanità e l'assistenza sociale.

Previo superamento degli eventuali test d'ingresso previsti, i diplomati potranno accedere a qualunque facoltà universitaria. Il percorso offre le basi per alcuni corsi di laurea:

Scienze infermieristiche

Ostetricia

Medicina

Tecnico della riabilitazione (fisioterapista)

Psicologia

Scienze dell'educazione

Scienze della formazione

Scienze del servizio sociale

Mediazione linguistica.

A seguito del Protocollo d'intesa tra Regione Lombardia e Ufficio Scolastico Regionale - prot. 11027 del 7 giugno 2021 "Riconoscimento dei crediti per l'accesso al corso di formazione regionale abilitante alla professione Operatore Socio Sanitario (OSS) da parte dei giovani in possesso del diploma di Tecnico dei Servizi socio-sanitari o Servizi per la sanità e l'assistenza sociale" - ai diplomati vengono riconosciuti crediti utili per il corso di Operatore Socio-Sanitario (O.S.S.), con una riduzione del numero di ore di formazione necessarie per il conseguimento della qualifica.

### Sbocchi professionali

L'operatore svolge supporto ad attività educative e di aggregazione sociale (area dell'adolescenza e area anziani), di mediazione culturale (area stranieri) e per l'autonomia (area handicap).

Con il diploma si potrà operare

nei servizi sul territorio con funzione di aggregazione sociale;

nel pubblico e nel privato per progetti di promozione culturale e del tempo libero nei servizi residenziali e territoriali per gli anziani;

nei servizi per i minori;

nei servizi per soggetti in condizione di svantaggio psicofisico;

nei servizi territoriali di accoglienza per immigrati;

inclusione sociale di persone, comunità e fasce deboli;

negli asili nido privati.

Per quanto riguarda l'inserimento lavorativo, è possibile avere contratti temporanei presso le strutture per minori, diversamente abili e anziani. Per lavorare in modo continuativo nelle strutture statali occorre il diploma di laurea.

### Competenze in uscita

Il tecnico per i servizi socio-sanitari possiede diverse competenze:

Organizza interventi in ambito socio-sanitario

Promuove il benessere della persona

Conosce le diverse tipologie di servizi

Lavora aiutando diverse categorie: minori, diversamente abili, anziani. Con ogni categoria di utenti è in grado di valorizzare le risorse del soggetto, di accettare

incondizionatamente la persona con cui interagisce e di generare attività allo scopo di evitare l'emarginazione e l'isolamento.

A conclusione del percorso quinquennale, è in grado di:

evidenziare i bisogni del territorio in ambito sociale e rilevare le diverse opportunità che offre il territorio, individuando le opportune soluzioni ai problemi organizzativi, psicologici e igienico-sanitari della vita quotidiana e concorrendo a predisporre e attuare progetti individuali, di gruppo e di comunità;

gestire azioni di informazione e di orientamento dell'utente per facilitare l'accessibilità e la fruizione autonoma dei servizi pubblici e privati socio sanitari presenti sul territorio;

rapportarsi con enti pubblici e privati;

aiutare e sostenere persone in condizione di svantaggio aiutandole a realizzare il loro progetto di vita;

realizzare azioni, in collaborazione con altre figure professionali, a sostegno e a tutela della persona con disabilità e della sua famiglia, per favorire l'integrazione e migliorare la qualità della vita;

contribuire a promuovere stili di vita rispettosi delle norme igieniche, della corretta alimentazione e della sicurezza, della tutela del diritto alla salute e del benessere delle persone;

lavorare in equipe programmando interventi assistenziali e attività di animazione e socializzazione, utilizzando le principali tecniche di animazione sociale, ludica e culturale;

collaborare nella gestione di progetti e attività dell'impresa sociale ed utilizzare strumenti idonei per promuovere reti territoriali formali e informali;

facilitare la comunicazione tra persone e gruppi, anche di culture e contesti diversi, attraverso linguaggi e sistemi di relazione adeguati;

interagire con gli utenti dei servizi e predisporre piani individualizzati di intervento;  
utilizzare strumenti informativi per la registrazione di quanto rilevato sul campo;  
raccogliere, archiviare e trasmettere dati relativi alle attività professionali svolte ai fini del monitoraggio e della valutazione degli interventi e dei servizi.

#### Referenziazione alle attività economiche

Il codice ATECO di riferimento del profilo di uscita è Q86.

### **SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA**

L'Addetto alla promozione ed accoglienza turistica è una professione moderna e propositiva in un ambito centrale per lo sviluppo del territorio e dell'economia nazionale. Dal locale al globale, la valorizzazione delle ricchezze artistiche, ambientali e culturali del territorio: una professione in continuo cambiamento, a contatto con le persone per un servizio di grande qualità.

#### Titolo di studio

Terzo anno: Qualifica triennale di Operatore ai Servizi di Promozione e Accoglienza Turistica

Quarto anno: Diploma quadriennale di Tecnico dei Servizi di Promozione e Accoglienza Turistica - indirizzo Agenzie di viaggio

#### Sbocchi professionali

La figura professionale in uscita permette di avere molteplici opportunità lavorative nei diversi ambiti dei servizi turistici, sia nella definizione e implementazione di strategie di marketing, sia nel monitoraggio degli esiti delle azioni di promozione intraprese. Si può operare

in strutture private e uffici pubblici di promozione turistica, svolgendo la funzione sia di front office sia di tipo organizzativo-progettuale presso hotel, alberghi, villaggi

turistici e simili;

nei reparti incoming di agenzie di viaggi e turismo;

nei punti di accoglienza di strutture ricettive e di aree di interesse turistico;

negli uffici di informazione e accoglienza turistica (IAT), collaborando nella progettazione di politiche di accoglienza turistica come strumento strategico per lo sviluppo e la promozione di un territorio in Italia e all'estero;

in attività di consulenza sulle tecniche e modalità dell'accoglienza turistica presso aziende private operanti nel settore.

### Competenze in uscita

L'Operatore ai servizi di promozione e accoglienza interviene nel processo di erogazione dei servizi di promozione ed accoglienza a livello esecutivo, con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività.

La qualificazione nell'applicazione ed utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consente di svolgere attività relative all'accoglienza, all'informazione e alla promozione turistica in rapporto alle esigenze del cliente. Inoltre è in grado di:

gestire l'accoglienza e l'assistenza del cliente nelle varie tipologie di strutture ricettive, effettuando le procedure di prenotazione, check-in e check-out e adottando adeguate modalità di approccio e di comunicazione;

evadere le pratiche amministrative connesse al soggiorno del cliente e alle varie attività presenti nelle strutture ricettive;

individuare risposte adeguate ai bisogni dell'utente ed al costante aumento della domanda di servizi turistici di qualità;

acquisire ed archiviare informazioni sui prodotti/servizi offerti dalla struttura ricettiva, secondo gli standard di qualità stabiliti;

interagire a contatto diretto con la clientela e applicare tecniche di intervista per individuarne le esigenze;

applicare tecniche e modalità per consigliare il cliente rispetto ai prodotti/ servizi più idonei a soddisfare le sue esigenze;

collaborare alla gestione e promozione della struttura ricettiva e del territorio di riferimento.

Il Tecnico dei servizi di promozione e accoglienza interviene con autonomia nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo – in rapporto ai diversi ambiti di esercizio – al processo di erogazione dei servizi di promozione e accoglienza. In particolare:

partecipa all'organizzazione operativa, al monitoraggio e alla valutazione del risultato, all'implementazione di procedure di miglioramento continuo;

possiede competenze funzionali – in rapporto ai diversi indirizzi – alla definizione, promozione e realizzazione di servizi di ricevimento, accoglienza e assistenza turistica, vendita di pacchetti e cura di eventi culturali/congressi;

predispone un pacchetto turistico sulla base delle richieste e dei vincoli imposti dal committente e della gamma di prodotti turistici disponibili;

vende servizi offerti dall'agenzia predisponendo i documenti e i titoli di viaggio opportuni e gestendo le fasi di consegna e il pagamento.

## **SERVIZI DI VENDITA**

### Titolo di studio

Terzo anno: Qualifica triennale di Operatore ai Servizi di Vendita

Quarto anno: Diploma quadriennale di Tecnico Commerciale delle vendite - indirizzo VENDITA ASSISTITA Sbocchi lavorativi

Alla fine del percorso lo studente sarà pronto per inserirsi nel mondo del marketing in diverse tipologie di aziende presenti anche sul territorio comasco.

Attraverso l'acquisizione di competenze in Tecniche delle Comunicazioni delle vendite, TPSC (Economia aziendale), Marketing e Web marketing, sarà in grado di:

svolgere con competenza attività relative all'organizzazione di un punto vendita;

curare il servizio di vendita e post-vendita (customer care);

gestire gli adempimenti amministrativi di un'azienda;

organizzare ambienti e spazi espositivi;

occuparsi di iniziative promozionali.

#### Competenze in uscita

Alla fine del terzo anno, l'Operatore ai servizi di vendita

interviene, a livello esecutivo, nel processo della distribuzione commerciale con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività;

applica e utilizza metodologie di base, strumenti e informazioni che gli consentono di svolgere attività relative al servizio di vendita e post-vendita, anche in ambienti virtuali;

applica e utilizza metodologie di base, strumenti e informazioni per realizzare gli adempimenti amministrativi basilari;

definisce e pianifica fasi delle operazioni da compiere, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, sulla base delle istruzioni ricevute, della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali) e del sistema di relazioni;

appronta, monitora e cura la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione/servizio sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del

risultato atteso;

opera in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente.

Il Tecnico commerciale delle vendite possiede competenze funzionali – in rapporto ai diversi indirizzi –

alla realizzazione del piano di acquisti;

all'allestimento, alla promozione, all'amministrazione d'esercizio;

alla gestione dei rapporti con il cliente.

Interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di distribuzione commerciale attraverso

la partecipazione all'individuazione delle risorse;

il monitoraggio e la valutazione del risultato;

l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri.

**ALLEGATI:**

Insegnamenti e quadri orario.pdf

## PERCORSI PER LE COMPETENZE TRASVERSALI E PER L'ORIENTAMENTO

I percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento sono articolati in moduli di formazione in aula e moduli di formazione in Strutture/Enti pubblici e privati operanti negli indirizzi dell'Istituto.

Sono progettati, attuati, verificati e valutati sotto la responsabilità dell'istituzione scolastica,

sulla base di apposite convenzioni con imprese, associazioni di rappresentanza, camere di commercio, industria e con strutture pubbliche e private disponibili ad accogliere gli studenti per periodi di apprendimento in situazione lavorativa, che non costituiscono rapporto individuale di lavoro.

Il confronto con il mondo lavorativo rappresenta per lo studente un'occasione di arricchimento e di verifica della coerenza tra ciò che apprende a scuola e ciò che è richiesto per entrare nel mondo del lavoro dal punto di vista culturale, scientifico e tecnologico.

Il percorso che gli studenti svolgono coniuga momento formativo e applicativo, guida gli studenti nella scoperta degli interessi e delle vocazioni personali, arricchisce la formazione scolastica con l'acquisizione di competenze maturate sul campo, sviluppa le competenze sociali.

L'apprendimento attraverso l'esperienza consente l'acquisizione di competenze spendibili nel mondo del lavoro, ma ha anche una fondamentale valenza orientativa.

Nel nostro Istituto, il modello organizzativo dei P.C.T.O. prevede il coinvolgimento degli studenti di tutti gli indirizzi a partire dal terzo anno di corso e, per le classi della Formazione Regionale, a partire dal secondo anno.

La formazione in aula avviene attraverso lo sviluppo di una Unità di Apprendimento pluridisciplinare finalizzata all'acquisizione di competenze utili per affrontare il percorso.

Durante i P.C.T.O., ogni studente è seguito dal tutor aziendale, da un docente referente di classe e da un docente tutor.

Gli studenti dell'indirizzo commerciale svolgono i P.C.T.O. presso studi di commercialisti, consulenti del lavoro, avvocati, amministratori di condominio, uffici di contabilità delle aziende.

Gli studenti dei Servizi commerciali curvatura turistica e gli studenti della Formazione Regionale "Promozione e accoglienza turistica" vengono accolti nelle agenzie di viaggio, in strutture alberghiere, negli uffici turistici e nei musei.

Gli studenti dell'indirizzo socio-sanitario svolgono i P.C.T.O. presso asili nido, scuole materne, case di riposo, centri per disabili, Croce Azzurra, Croce Rossa.

Infine, gli studenti della Formazione Regionale dell'indirizzo "Addetti alle vendite" svolgono i P.C.T.O. presso strutture commerciali della piccola distribuzione.

Per gli studenti con disabilità vengono proposti percorsi mirati (eventualmente anche in periodi diversi da quelli stabiliti per il gruppo classe) che valorizzino le loro effettive capacità e possibilità, anche in vista di un futuro inserimento nel mondo del lavoro. L'insegnante di sostegno prepara e supporta lo studente nell'attività svolgendo azioni di orientamento propedeutico e di monitoraggio dell'esperienza, attivando frequenti contatti con i tutor delle aziende. Solo se necessario, il docente di sostegno segue l'allievo durante tutto il percorso.

Nell'a.s. 2017/18, l'Istituto ha realizzato un progetto di Alternanza scuola-lavoro a Malta, con la

finalità di potenziare nel contempo le competenze linguistiche, professionali e sociali degli studenti. Ventuno studenti delle classi terze e quarte degli indirizzi commerciale, turistico e sociale hanno frequentato un corso di lingua inglese presso A.M. Language School e hanno svolto uno stage presso scuole materne, Croce Rossa, agenzie immobiliari e musei di Malta. Al termine del percorso formativo agli studenti è stata rilasciata una certificazione linguistica e un attestato con le ore di alternanza svolte e la valutazione.

Nell'a.s. 2018/19 l'esperienza a Malta è stata ripetuta; inoltre tredici studenti dell'indirizzo Servizi socio-sanitari hanno effettuato l'A.S.L. a Santiago di Compostela in strutture socio-sanitarie e hanno frequentato un corso di lingua spagnola. Sempre nello stesso anno scolastico, nove studenti dell'indirizzo "Servizi commerciali curvatura turistica" hanno effettuato l'A.S.L. su traghetti Civitavecchia-Barcellona, occupandosi dell'accoglienza dei turisti.

La valutazione finale del singolo studente da parte del Consiglio di Classe avviene tenendo in considerazione sia la valutazione del tutor aziendale sia la valutazione di una prova/colloquio multidisciplinare finale. Tale valutazione concorre in sede di scrutinio finale o integrativo all'assegnazione del credito scolastico.

## ORIENTAMENTO

L'Istituto organizza attività di orientamento in entrata, di orientamento interno, di ri-orientamento e di orientamento in uscita.

L'orientamento in entrata è rivolto agli studenti delle scuole secondarie di primo grado e alle loro famiglie. Prevede la presentazione dei diversi indirizzi dell'Istituto a "Young Orienta", presso Spazio Lariofiere di Erba; incontri informativi presso gli Istituti Comprensivi della provincia; Open Day presso le principali sedi dell'Istituto; incontri con le famiglie; organizzazione di laboratori orientativi pomeridiani (ministages) per gli studenti delle scuole medie interessati.

L'orientamento interno è rivolto agli studenti del secondo anno del corso commerciale che, alla fine del biennio comune, devono scegliere l'ambito commerciale o turistico.

Per gli studenti che necessitano di un ri-orientamento, i docenti della Commissione orientamento forniscono il necessario supporto per il passaggio tra indirizzi interni all'Istituto o ai corsi di I. e F. P. presenti, ad altri Istituti o, a conclusione dell'obbligo scolastico, verso altri corsi di formazione professionale o esperienze di apprendistato.

L'orientamento in uscita si svolge attraverso incontri con professionisti, associazioni di categoria, associazioni di orientamento e con rappresentanti delle facoltà universitarie del territorio e limitrofe. Gli studenti interessati possono partecipare alle diverse iniziative di orientamento post-diploma, come per esempio "YOUNG Orienta il tuo futuro", Open day organizzati dalla Università. Inoltre nel nostro Istituto si attuano numerosi percorsi progettuali finalizzati all'acquisizione delle competenze trasversali, spendibili in ogni ambito di vita, di lavoro e di studi.

Le attività di orientamento e riorientamento hanno l'obiettivo di prevenire e contrastare la dispersione scolastica, di favorire il successo formativo degli studenti e i loro risultati a distanza. Vengono svolte sia in orario scolastico che extrascolastico.

## AZIONI DELLA SCUOLA PER L'INCLUSIONE SCOLASTICA

La scuola favorisce la didattica inclusiva e personalizzata.

I Consigli di classe effettuano la rilevazione del livello linguistico degli studenti stranieri e la scuola organizza corsi di alfabetizzazione per gli studenti di recente immigrazione.

Per gli studenti con disabilità, in collaborazione con le famiglie e con gli operatori socio-sanitari, i docenti elaborano collegialmente i Piani educativi individualizzati. Gli alunni con disabilità vengono coinvolti in tutte le attività previste per la classe (Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento, uscite didattiche, partecipazione a progetti), adeguandole alle loro potenzialità. Per gli alunni che seguono un Piano educativo differenziato vengono elaborati progetti di vita e programmati P.C.T.O mirati.

Per le altre tipologie di allievi con bisogni educativi speciali (con disturbi specifici dell'apprendimento, con svantaggio socio-economico, con cittadinanza straniera di recente arrivo in Italia e/o con difficoltà oggettive...), i Consigli di classe predispongono i Piani didattici personalizzati.

Nell'Istituto sono attivi sportelli di sostegno nello studio destinati agli studenti con bisogni educativi speciali.

I Piani educativi individualizzati e i Piani didattici personalizzati vengono verificati ed eventualmente rimodulati nel corso dell'anno.

## CORSI DI PREPARAZIONE PER IL CONSEGUIMENTO DI CERTIFICAZIONI ESTERNE NELLA LINGUA INGLESE, NELLA LINGUA TEDESCA E NELLA LINGUA SPAGNOLA

### **INGLESE**

Per potenziare la lingua inglese viene proposto agli studenti di classe terza, quarta e quinta di tutti gli indirizzi un corso finalizzato al conseguimento, previo superamento esame, della certificazione Cambridge B1 Preliminary for schools. Il corso consiste di circa 6 ore settimanali, a partire dal mese di novembre fino alla fine di aprile-maggio. L'esame di certificazione, superato il numero di 15 candidati iscritti, si tiene presso la sede centrale di via Milano. L'ente di certificazione riconosciuto Cambridge è il Centro Lingue Open School di Busto Arsizio. Per sostenere l'esame è prevista una tassa d'iscrizione.

### **TEDESCO**

I destinatari del progetto sono gli studenti delle classi quarte e quinte dell'indirizzo commerciale, che hanno la possibilità di frequentare un corso di preparazione agli esami per ottenere una certificazione corrispondente al livello A2 oppure B1 del Quadro di Riferimento del Consiglio Europeo.

Il corso ha una durata complessiva di 20 ore, due ore settimanali a partire dal mese di gennaio-febbraio.

Per l'esame Fit in Deutsch (livello A2) è richiesta la comprensione e la produzione di testi sia orali sia scritti in cui rientrano le 650 parole fissate dal Quadro comune europeo (ambito del quotidiano).

Per l'esame del ZD für Jugendliche (livello B1) è richiesta la comprensione di testi scritti e orali di varia natura (sfera privata e pubblica), la produzione di testi scritti e orali sulla base di Anhaltspunkte su tematiche fissate dal Quadro comune europeo. L'alunno deve essere in grado di agire sul piano pragmatico (funzioni e strategie comunicative), sul piano

socioculturale (argomenti e nozioni generali) e sul piano linguistico (lessico, grammatica, fonetica, ortografia e semantica).

Le date dell'esame sono stabilite dall'ente certificatore (Goethe Institut Inter Naciones di Milano).

Per sostenere gli esami finali presso il Goethe-Institut è prevista una tassa di iscrizione e d'esame.

### **SPAGNOLO**

Per rafforzare la conoscenza linguistico-comunicativa in lingua spagnola, l'Istituto offre agli studenti dell'indirizzo socio-sanitario delle classi quarte e quinte la possibilità di frequentare gratuitamente un corso di preparazione agli esami di certificazione DELE (Diploma de español como lengua extranjera). Il corso ha una durata di 25 ore.

Il DELE è un titolo ufficiale rilasciato dall'Istituto Cervantes per conto del Ministerio de Educación Cultura y deporte che accredita il livello di competenza e dominio della lingua spagnola. È una certificazione linguistica che ha valore internazionale.

Gli alunni che hanno meno di 18 anni possono partecipare alla prova per il conseguimento del DELE ESCOLAR A2/B1. La Certificazione DELE ESCOLAR A2/B1 è pensata per studenti di età compresa tra gli 11 e i 17 indipendentemente dalla nazionalità. In base al punteggio ottenuto, gli studenti possono conseguire il diploma di livello A2 o B1.

Gli studenti di età superiore a 17 anni non possono sostenere il DELE ESCOLAR A2/B1 ma devono scegliere se sostenere l'esame per la certificazione A2 o B1.

DELE A2: attesta che il candidato è capace di comprendere frasi ed espressioni quotidiane di uso frequente relazionate ad aree di esperienza particolarmente rilevanti (informazioni basilari su sé stesso e sulla propria famiglia, acquisti, luoghi d'interesse, lavoro, etc.).

DELE B1: attesta la capacità dell'utente di:

comprendere i punti principali di testi chiari e in lingua standard se riguardano questioni a lui conosciute, sia in situazioni lavorative che di studio o divertimento;

districarsi nella maggior parte delle situazioni che possano sorgere durante un viaggio in zone in cui si utilizza la lingua;

produrre testi semplici e coerenti su temi a lui familiari o in cui possiede un interesse personale;

descrivere esperienze, avvenimenti, desideri e aspirazioni, così come giustificare brevemente le proprie opinioni o spiegare i propri piani.

Gli esami DELE sono costituiti da diverse prove volte a valutare le abilità linguistiche possedute (comprensione orale e scritta, produzione e interazione orale e scritta).

**ALTRE ATTIVITÀ DI AMPLIAMENTO DELL'OFFERTA FORMATIVA**

## **EUROPEAN COMPUTER DRIVING LICENCE (E.C.D.L.)**

L'Istituto organizza un corso articolato in 7 moduli finalizzato al conseguimento della certificazione della competenza informatica.

Gli obiettivi sono: elevare il livello di competenza nell'uso dell'informatica da parte degli utenti; accrescere la produttività di tutti coloro che hanno bisogno di usare il computer consentendo un miglior feedback degli investimenti nelle tecnologie dell'informazione; fornire una qualificazione che consenta a chiunque, indipendentemente dalla sua formazione di base, di essere parte integrante della Società dell'Informazione; promuovere la diffusione delle nuove tecnologie.

Le competenze attese consistono nella capacità di usare il personal computer a diversi livelli di approfondimento e di specializzazione. I livelli sono definiti dal Syllabus , che riporta quanto gli esperti del settore ritengono necessario per usare il personal computer nelle applicazioni ricorrenti e che costituisce uno standard di riferimento internazionale.

L'Istituto è sede d'Esame.

## **SPORTELLLO D'ASCOLTO**

È un servizio gestito dalle psicologhe dell'associazione "JONAS" Como Onlus rivolto a tutti gli studenti dell'Istituto che ne facciano richiesta. E' attivo da novembre a maggio, con cadenza quindicinale. Il servizio offerto rappresenta un luogo individuale di ascolto e sostegno, dove poter riportare le proprie problematiche, finalizzato a promuovere il benessere del singolo e a prevenire comportamenti a rischio.

## **PEER EDUCATION**

In collaborazione con il Dipartimento di Igiene e Prevenzione dell'A.T.S. Insubria vengono trattate tematiche legate alla salute e al benessere dei ragazzi (uso/abuso di alcool-fumo-droghe, malattie a trasmissione sessuale) con l'approccio della "peer-

education". Studenti delle classi terze dell'Istituto, dopo essere stati formati da psicologi ed educatori professionali dell'A.T.S. Insubria, realizzano attività di educazione tra pari con gli studenti delle classi prime e seconde.

Gli obiettivi sono: favorire lo sviluppo e il potenziamento delle competenze personali e sociali; stimolare le abilità comunicative, l'empatia, la fiducia in sé stessi e la capacità di lavorare in gruppo; formare un gruppo di educatori tra pari che possano diventare cittadini responsabili per la promozione della salute.

### **CORSI DI PREPARAZIONE PER L'ACCESSO ALLE FACOLTÀ UNIVERSITARIE**

Agli studenti interessati alla prosecuzione degli studi l'Istituto offre la possibilità di frequentare, a partire dal 4° anno, corsi pomeridiani di preparazione per i test di ingresso alle facoltà delle aree sanitaria, educazione-formazione ed economica.

### **VALORIZZAZIONE DELLE ECCELLENZE – BORSE DI STUDIO**

Nel triennio di riferimento verranno assegnate annualmente quattro borse di studio a studenti meritevoli del terzo e quarto anno degli indirizzi Servizi Commerciali e Servizi per la Sanità e l'assistenza sociale. L'importo di ciascuna borsa di studio e i criteri per l'assegnazione delle stesse verranno deliberati dal Consiglio di Istituto, in relazione alle risorse economiche disponibili e all'eventuale finanziamento da parte di soggetti esterni.

### **DIGITALIZZAZIONE DELLA SCUOLA**

Nel triennio sono in previsione l'acquisto di lavagne interattive multimediali per l'informatizzazione di tutte le aule e la creazione di un'area all'interno del sito Internet dell'Istituto dedicata alle domande-offerte di lavoro, dove gli studenti diplomati in cerca di occupazione potranno interfacciarsi con le aziende.





# ORGANIZZAZIONE

## ORGANIZZAZIONE

### Figure e funzioni organizzative

Collaboratori del D.S.

Responsabili di plesso

Funzioni strumentali

Coordinatori di Dipartimento

Coordinatori dei Consigli di classe

Animatore digitale e team digitale

Responsabili laboratori

Amministratore di rete

Commissione elettorale

Comitato di valutazione docenti

Responsabile I. e F.P.

Responsabile tecnico I. e F.P.

Responsabile I. e F.P. per la didattica

Referente R.A.V. e autovalutazione

Responsabile INVALSI



Commissione INVALSI

Referente G.L.I.

Referente alunni con B.E.S

Referente Educazione civica

Formulazione orario

Gruppo gestione orario

Gruppo formazione classi

Coordinatore P.C.T.O.

Referente formazione docenti

Referente COVID

Commissione COVID

Nucleo interno di valutazione

Referente per le attività di prevenzione e contrasto del bullismo e cyberbullismo

Commissione sicurezza

### **Uffici**

Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi

Ufficio protocollo

Ufficio acquisti

Ufficio per la didattica

Ufficio per il personale A.T.D.



Ufficio contabilità

Contatti:

Tel. 031/2765511

Fax 031/302461

e-mail: [info@istitutopessina.edu.it](mailto:info@istitutopessina.edu.it)

Posta elettronica certificata: [CORC010008@pec.istruzione.it](mailto:CORC010008@pec.istruzione.it)