



**Ministero dell'Istruzione**  
Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia  
**I.I.S. Inveruno**



Via Marcora, 109 – Inveruno (MI) Tel. 0297288182 - 0297285314  
E-mail [miis016005@istruzione.it](mailto:miis016005@istruzione.it) - PEC [miis016005@pec.istruzione.it](mailto:miis016005@pec.istruzione.it)  
Codice univoco: UF5IAO - CF 93018890157 - [www.iisinveruno.edu.it](http://www.iisinveruno.edu.it)

<b>Classe: 4BT</b> <b>CORSO TECNICO TURISTICO</b> <b>Docente Bolamperti Gabriele</b>	<i>Asse Storico-sociale</i> materia: Discipline turistiche e aziendali
<i>Delibera Riunione di materia</i>	<i>Data: 28 settembre 2021 verbale n° 1</i>

**UNITÀ FORMATIVA DISCIPLINARE: N. 1**

**Titolo: L'IMPRESA E LE SOCIETÀ'**

**N. ore previste** 8

**Periodo di realizzazione** ottobre 2021

**Prerequisiti**

Prerequisiti in termini di competenze, abilità e conoscenze	Concetti principali riguardanti l'impresa e il suo funzionamento.
---	---

**Esiti attesi**

**COMPETENZA FINALE:** riconoscere le peculiarità organizzative delle imprese turistiche e contribuire a cercare soluzioni funzionali alle diverse tipologie.

Competenze	Abilità	Conoscenze
Riconoscere e interpretare i macro-fenomeni socioeconomici globali in termini generali e specifici dell'impresa turistica.  Individuare a accedere alla normativa pubblicistica, civilistica, fiscale con particolare riferimento a quella del settore turistico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saper classificare le imprese.</li> <li>Individuare le opportunità e gli svantaggi dei diversi tipi di società.</li> <li>Saper scegliere la forma giuridica più idonea per un'impresa turistica.</li> </ul>	<b>Obiettivi generali</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione dell'impresa turistica.</li> <li>La forma giuridica delle imprese.</li> <li>Caratteristiche principali delle società.</li> </ul> <b>Obiettivi minimi</b> Le principali caratteristiche dell'impresa individuale e delle forme societarie.

**Processo didattico**

<b>Piano operativo</b>			
Fasi	Attività	Sede e strumenti	N. ore
1	Lezione frontale e lezione partecipata	Aula (eventualmente laboratorio informatico) – libro di testo, materiali predisposti dal docente, utilizzo di risorse gratuite presenti sul Web	4
2	Attività di lavoro in gruppo ed esercitazioni		2
3	Valutazione ed eventuale recupero delle lacune		2

**Prova sommativa di fine unità**

Prova scritta di valutazione finale (Domande aperte, domande a risposta chiusa, risoluzione di esercizi)



**Ministero dell'Istruzione**  
Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia  
**I.I.S. Inveruno**



Via Marcora, 109 – Inveruno (MI) Tel. 0297288182 - 0297285314  
E-mail [miis016005@istruzione.it](mailto:miis016005@istruzione.it) - PEC [miis016005@pec.istruzione.it](mailto:miis016005@pec.istruzione.it)  
Codice univoco: UF5IAO - CF 93018890157 - [www.iisinveruno.edu.it](http://www.iisinveruno.edu.it)

**UNITÀ FORMATIVA DISCIPLINARE: N. 2**

**Titolo: LE RISORSE UMANE E IL RAPPORTO DI LAVORO**

**N. ore previste** 10

**Periodo di realizzazione** ottobre 2021

**Prerequisiti**

Prerequisiti in termini di competenze, abilità e conoscenze	Le strutture organizzative delle aziende.
---	---

**Esiti attesi**

**COMPETENZA FINALE:** individuare le caratteristiche del mercato del lavoro e collaborare alla gestione del personale dell'impresa turistica.

Competenze	Abilità	Conoscenze
<p>Individuare e accedere alla normativa pubblicistica, civilistica, fiscale con riferimento a quella del settore turistico.</p> <p>Riconoscere le peculiarità organizzative delle imprese turistiche e contribuire a cercare soluzioni funzionali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Individuare gli elementi necessari per una buona gestione delle risorse umane.</li> <li>Riconoscere le caratteristiche dei diversi contratti di lavoro.</li> <li>Individuare gli elementi principali della normativa sulla sicurezza sul lavoro.</li> <li>Comprendere gli elementi della retribuzione e la loro applicazione.</li> <li>Saper redigere una busta paga di struttura semplice.</li> </ul>	<p>Obiettivi generali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Il ruolo delle risorse umane in azienda.</li> <li>Le modalità di reclutamento, selezione, assunzione e formazione del personale.</li> <li>I principali contratti di lavoro nel settore turistico.</li> <li>La busta paga e la contabilità del personale.</li> </ul> <p>Obiettivi minimi</p> <p>Le modalità di reclutamento, selezione, assunzione e formazione del personale.</p> <p>Le principali caratteristiche dei contratti di lavoro più diffusi nel settore turistico.</p> <p>Gli elementi della busta paga.</p>

**Processo didattico**

Piano operativo			
Fasi	Attività	Sede e strumenti	N. ore
1	Lezione frontale e lezione partecipata	Aula (eventualmente laboratorio informatico) – libro di testo, materiali predisposti dal docente, utilizzo di risorse gratuite presenti sul Web	4
2	Attività di lavoro in gruppo ed esercitazioni		3
3	Valutazione ed eventuale recupero delle lacune		3

**Prova sommativa di fine unità**

Prova scritta di valutazione finale (Domande aperte, domande a risposta chiusa, risoluzione di casi reali)



**Ministero dell'Istruzione**  
Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia  
**I.I.S. Inveruno**



Via Marcora, 109 – Inveruno (MI) Tel. 0297288182 - 0297285314  
E-mail [miis016005@istruzione.it](mailto:miis016005@istruzione.it) - PEC [miis016005@pec.istruzione.it](mailto:miis016005@pec.istruzione.it)  
Codice univoco: UF5IAO - CF 93018890157 - [www.iisinveruno.edu.it](http://www.iisinveruno.edu.it)

**UNITÀ FORMATIVA DISCIPLINARE: N. 3**

**Titolo: LA GESTIONE, IL PATRIMONIO E IL REDDITO**

**N. ore previste** 16

**Periodo di realizzazione** novembre 2021

**Prerequisiti**

Prerequisiti in termini di competenze, abilità e conoscenze	Caratteristiche delle imprese del settore turistico.
---	--

**Esiti attesi**

**COMPETENZA FINALE:** leggere e interpretare i principali documenti contabili delle imprese del settore turistico.

Competenze	Abilità	Conoscenze
<p>Individuare e accedere alla normativa pubblicistica, civilistica, fiscale con riferimento a quella del settore turistico.</p> <p>Gestire il sistema delle rilevazioni aziendali per le aziende del settore turistico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinare il patrimonio e il reddito d'esercizio.</li> <li>• Redigere un semplice inventario.</li> <li>• Redigere una situazione patrimoniale e una situazione economica.</li> <li>• Calcolare le rimanenze di magazzino, i ratei, l'ammortamento e i risconti.</li> <li>• Le principali operazioni di completamento e di rettifica.</li> </ul>	<p>Obiettivi generali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestione aziendale dell'impresa turistica.</li> <li>• Rilevazioni tipiche della contabilità delle imprese turistiche</li> <li>• Il patrimonio e la sua struttura.</li> <li>• I principali criteri di valutazione dei beni patrimoniali.</li> <li>• L'inventario.</li> <li>• L'analisi economico-finanziaria delle operazioni di gestione.</li> <li>• La determinazione del reddito d'esercizio e la competenza economica dei costi e ricavi.</li> </ul> <p>Obiettivi minimi Le principali rilevazioni contabili delle imprese turistiche. Gli elementi del patrimonio e del reddito aziendale. Il calcolo del reddito d'esercizio.</p>

**Processo didattico**

Piano operativo			
Fasi	Attività	Sede e strumenti	N. ore
1	Compito di realtà	Aula (eventualmente laboratorio informatico) – libro di testo, materiali predisposti dal docente, utilizzo di risorse gratuite presenti sul Web	2
2	Lezione frontale e lezione partecipata		6
3	Attività di lavoro in gruppo ed esercitazioni		4
4	Valutazione ed eventuale recupero delle lacune		4



**Ministero dell'Istruzione**  
Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia  
**I.I.S. Inveruno**



Via Marcora, 109 – Inveruno (MI) Tel. 0297288182 - 0297285314  
E-mail [miis016005@istruzione.it](mailto:miis016005@istruzione.it) - PEC [miis016005@pec.istruzione.it](mailto:miis016005@pec.istruzione.it)  
Codice univoco: UF5IAO - CF 93018890157 - [www.iisinveruno.edu.it](http://www.iisinveruno.edu.it)

**Prova sommativa di fine unità**

Prova scritta di valutazione finale (Domande aperte, domande a risposta chiusa, risoluzione di casi reali)

**UNITÀ FORMATIVA DISCIPLINARE: N. 4**

**Titolo: LA GESTIONE FINANZIARIA**

**N. ore previste** 18

**Periodo di realizzazione** dicembre 2021 – gennaio 2022

**Prerequisiti**

Prerequisiti in termini di competenze, abilità e conoscenze	La gestione patrimoniale ed economica delle aziende.
---	--

**Esiti attesi**

**COMPETENZA FINALE:** gestire il sistema delle rilevazioni aziendali per le aziende del settore turistico.

Competenze	Abilità	Conoscenze
<p>Individuare e accedere alla normativa pubblicistica, civilistica, fiscale con riferimento a quella del settore turistico.</p> <p>Riconoscere le peculiarità organizzative delle imprese turistiche e contribuire a cercare soluzioni funzionali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redigere un preventivo finanziario e determinare il cash flow.</li> <li>• Individuare le fonti di finanziamento interne ed esterne.</li> <li>• Individuare il rapporto esistente tra finanziamenti e investimenti.</li> <li>• Individuare le differenze tra le forme di credito bancario.</li> <li>• Riconoscere i finanziamenti comunitari, statali e regionali e coglierne le opportunità per il settore turistico.</li> <li>• Calcolare la rata di un contratto di leasing.</li> </ul>	<p><b>Obiettivi generali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La funzione finanziaria.</li> <li>• Le fonti di finanziamento-</li> <li>• I finanziamenti bancari.</li> <li>• I finanziamenti pubblici (nazionali ed europei).</li> <li>• Il leasing.</li> </ul> <p><b>Obiettivi minimi</b> Le principali tipologie di finanziamento aziendale e le loro caratteristiche fondamentali.</p>

**Processo didattico**

<b>Piano operativo</b>			
Fasi	Attività	Sede e strumenti	N. ore
1	Compito di realtà	Aula (eventualmente laboratorio informatico) – libro di testo, materiali predisposti dal docente, utilizzo di risorse gratuite presenti sul Web	2
2	Lezione frontale e lezione partecipata		6
3	Attività di lavoro in gruppo ed esercitazioni		6
4	Valutazione ed eventuale recupero delle lacune		4



**Ministero dell'Istruzione**  
 Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia  
**I.I.S. Inveruno**



Via Marcora, 109 – Inveruno (MI) Tel. 0297288182 - 0297285314  
 E-mail [miis016005@istruzione.it](mailto:miis016005@istruzione.it) - PEC [miis016005@pec.istruzione.it](mailto:miis016005@pec.istruzione.it)  
 Codice univoco: UF5IAO - CF 93018890157 - [www.iisinveruno.edu.it](http://www.iisinveruno.edu.it)

**Prova sommativa di fine unità**

Prova scritta di valutazione finale (Domande aperte, domande a risposta chiusa, risoluzione di casi reali)

**UNITÀ FORMATIVA DISCIPLINARE: N. 5**

**Titolo: LA CONTABILITA' GENERALE**

**N. ore previste** 30

**Periodo di realizzazione** gennaio-marzo 2022

**Prerequisiti**

Prerequisiti in termini di competenze, abilità e conoscenze	La gestione patrimoniale, finanziaria ed economica.
---	---

**Esiti attesi**

**COMPETENZA FINALE:** Interpretare i sistemi aziendali nei loro modelli, processi di gestione e flussi informativi.

Competenze	Abilità	Conoscenze
Gestire il sistema delle rilevazioni aziendali con l'ausilio di programmi di contabilità integrata specifici per le aziende del settore turistico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendere i principi della contabilità aziendale.</li> <li>• Distinguere aspetto finanziario ed economico della gestione.</li> <li>• Individuare i conti movimentati da un fatto e le variazioni subite.</li> <li>• Registrare con il metodo della Partita doppia a giornale e a mastro.</li> <li>• Essere in grado di contribuire alla tenuta della contabilità.</li> </ul>	<p><b>Obiettivi generali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il sistema informativo contabile.</li> <li>• I fatti esterni di gestione e la loro rilevazione.</li> <li>• La contabilità generale: scopi, rilevazioni e strumenti.</li> <li>• I conti finanziari ed economici e loro funzionamento.</li> <li>• Le regole per esaminare i fatti di gestione con il metodo della Partita doppia.</li> <li>• Le annotazioni sul libro giornale e sul libro mastro.</li> <li>• Analisi delle scritture dei fatti esterni di gestione.</li> </ul> <p><b>Obiettivi minimi</b>            Il sistema informativo contabile. Le caratteristiche fondamentali del metodo della Partita doppia e il Piano dei conti. Le principali annotazioni su libro giornale e sul libro mastro.</p>



**Ministero dell'Istruzione**  
Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia  
**I.I.S. Inveruno**



Via Marcora, 109 – Inveruno (MI) Tel. 0297288182 - 0297285314  
E-mail [miis016005@istruzione.it](mailto:miis016005@istruzione.it) - PEC [miis016005@pec.istruzione.it](mailto:miis016005@pec.istruzione.it)  
Codice univoco: UF5IAO - CF 93018890157 - [www.iisinveruno.edu.it](http://www.iisinveruno.edu.it)

**Processo didattico**

Piano operativo			
Fasi	Attività	Sede e strumenti	N. ore
1	Compito di realtà	Aula (eventualmente laboratorio informatico) – libro di testo, materiali predisposti dal docente, utilizzo di risorse gratuite presenti sul Web	4
2	Lezione frontale e lezione partecipata		10
3	Attività di lavoro in gruppo ed esercitazioni		10
4	Valutazione ed eventuale recupero delle lacune		6

**Prova sommativa di fine unità**

Prova scritta di valutazione finale (Domande aperte, domande a risposta chiusa, risoluzione di casi reali)

<p><b>UNITÀ FORMATIVA DISCIPLINARE: N. 6</b></p> <p><b>Titolo: ASSESTAMENTO E CHIUSURA DEI CONTI</b></p>
--

**N. ore previste** 16

**Periodo di realizzazione** marzo 2022

**Prerequisiti**

Prerequisiti in termini di competenze, abilità e conoscenze	La contabilità generale.
---	--------------------------

**Esiti attesi**

<b>COMPETENZA FINALE:</b> agire nel sistema informativo dell'azienda e contribuire sia alla sua innovazione sia al suo adeguamento organizzativo e tecnologico.
---

Competenze	Abilità	Conoscenze
<p>Gestire il sistema delle rilevazioni aziendali con l'ausilio di programmi di contabilità integrata specifici per le aziende del settore turistico.</p> <p>Interpretare i sistemi aziendali nei loro modelli, processi di gestione e flussi informativi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestire le rilevazioni elementari e saperle collocare nei programmi di contabilità integrata.</li> <li>Assestare i conti in base al principio della competenza economica.</li> <li>Distinguere le varie operazioni di assestamento.</li> <li>Determinare il reddito di esercizio dai costi e ricavi di competenza assestati.</li> </ul>	<p><b>Obiettivi generali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Il principio di competenza economica e le operazioni di assestamento.</li> <li>Il riepilogo dei costi e dei ricavi di esercizio.</li> <li>La chiusura dei conti e il patrimonio di funzionamento.</li> </ul> <p><b>Obiettivi minimi</b> Il principio di competenza economica e le operazioni di assestamento.</p>



**Ministero dell'Istruzione**  
Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia  
**I.I.S. Inveruno**



Via Marcora, 109 – Inveruno (MI) Tel. 0297288182 - 0297285314  
E-mail [miis016005@istruzione.it](mailto:miis016005@istruzione.it) - PEC [miis016005@pec.istruzione.it](mailto:miis016005@pec.istruzione.it)  
Codice univoco: UF5IAO - CF 93018890157 - [www.iisinveruno.edu.it](http://www.iisinveruno.edu.it)

**Processo didattico**

Piano operativo			
Fasi	Attività	Sede e strumenti	N. ore
1	Compito di realtà	Aula (eventualmente laboratorio informatico) – libro di testo, materiali predisposti dal docente, utilizzo di risorse gratuite presenti sul Web	2
2	Lezione frontale e lezione partecipata		5
3	Attività di lavoro in gruppo ed esercitazioni		6
4	Valutazione ed eventuale recupero delle lacune		3

**Prova sommativa di fine unità**

Prova scritta di valutazione finale (Domande aperte, domande a risposta chiusa, risoluzione di casi reali)

<p><b>UNITÀ FORMATIVA DISCIPLINARE: N. 7</b></p> <p><b>Titolo: IL BILANCIO E L'ANALISI PER INDICI</b></p>
---

**N. ore previste** 16

**Periodo di realizzazione** aprile-maggio 2022

**Prerequisiti**

Prerequisiti in termini di competenze, abilità e conoscenze	Il sistema informativo aziendale e le scritture contabili.
---	--

**Esiti attesi**

<b>COMPETENZA FINALE:</b> agire nel sistema informativo dell'azienda e contribuire sia alla sua innovazione sia al suo adeguamento organizzativo e tecnologico.
---

Competenze	Abilità	Conoscenze
<p>Gestire il sistema delle rilevazioni aziendali con l'ausilio di programmi di contabilità integrata specifici per le aziende del settore turistico.</p> <p>Interpretare i sistemi aziendali nei loro modelli, processi di gestione e flussi informativi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saper leggere un bilancio in forma abbreviata di un'impresa turistica.</li> <li>Redigere un semplice Stato Patrimoniale e Conto economico.</li> <li>Saper riclassificare lo Stato patrimoniale e il Conto economico.</li> <li>Saper calcolare i principali indici di bilancio e interpretarne il significato.</li> </ul>	<p><b>Obiettivi generali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Il bilancio d'esercizio (Stato patrimoniale, Conto Economico, Nota integrativa e Rendiconto finanziario).</li> <li>L'analisi di bilancio (riclassificazione dello Stato patrimoniale e del Conto economico e analisi per indici).</li> </ul> <p><b>Obiettivi minimi</b></p> <p>Il bilancio d'esercizio ((Stato patrimoniale, Conto Economico, Nota integrativa e Rendiconto finanziario). L'analisi di bilancio (riclassificazione di Stato patrimoniale e Conto economico e principali indici di bilancio).</p>



**Ministero dell'Istruzione**  
Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia  
**I.I.S. Inveruno**



Via Marcora, 109 – Inveruno (MI) Tel. 0297288182 - 0297285314  
E-mail [miis016005@istruzione.it](mailto:miis016005@istruzione.it) - PEC [miis016005@pec.istruzione.it](mailto:miis016005@pec.istruzione.it)  
Codice univoco: UF5IAO - CF 93018890157 - [www.iisinveruno.edu.it](http://www.iisinveruno.edu.it)

**Processo didattico**

Piano operativo			
Fasi	Attività	Sede e strumenti	N. ore
1	Compito di realtà	Aula (eventualmente laboratorio informatico) – libro di testo, materiali predisposti dal docente, utilizzo di risorse gratuite presenti sul Web	2
2	Lezione frontale e lezione partecipata		4
3	Attività di lavoro in gruppo ed esercitazioni		8
4	Valutazione ed eventuale recupero delle lacune		2

**Prova sommativa di fine unità**

Prova scritta di valutazione finale (Domande aperte, domande a risposta chiusa, risoluzione di casi reali)

**UNITÀ FORMATIVA DISCIPLINARE: N. 8**

**Titolo: IL MARKETING**

**N. ore previste** 10

**Periodo di realizzazione** maggio 2022

**Prerequisiti**

Prerequisiti in termini di competenze, abilità e conoscenze	Le funzioni aziendali.
---	------------------------

**Esiti attesi**

<b>COMPETENZA FINALE:</b> progettare e presentare servizi o prodotti turistici.
---

Competenze	Abilità	Conoscenze
<p>Riconoscere e interpretare le tendenze dei mercati locali, nazionali e globali anche per coglierne le ripercussioni nel contesto turistico.</p> <p>Contribuire a realizzare piani di marketing con riferimento a specifiche tipologie di imprese o prodotti turistici.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riconoscere gli elementi del marketing delle imprese di servizi.</li> <li>Riconoscere gli elementi significativi nell'analisi dell'ambiente, della domanda e della concorrenza.</li> <li>Individuare gli elementi significativi di una ricerca di marketing.</li> <li>Individuare la strategia di targeting più idonea per un servizio o un prodotto turistico.</li> <li>Saper collocare un prodotto in una mappa di posizionamento.</li> </ul>	<p>Obiettivi generali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Il marketing.</li> <li>Il processo operativo del marketing management.</li> <li>I contenuti di una ricerca di marketing.</li> <li>La segmentazione del mercato.</li> <li>Il targeting e il posizionamento di un prodotto.</li> <li>Il marketing mix.</li> <li>Il Web marketing mix.</li> </ul> <p>Obiettivi minimi Concetti fondamentali del marketing (obiettivi, la ricerca, l'analisi di mercato, il marketing mix).</p>



**Ministero dell'Istruzione**  
Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia  
**I.I.S. Inveruno**



Via Marcora, 109 – Inveruno (MI) Tel. 0297288182 - 0297285314  
E-mail [miis016005@istruzione.it](mailto:miis016005@istruzione.it) - PEC [miis016005@pec.istruzione.it](mailto:miis016005@pec.istruzione.it)  
Codice univoco: UF5IAO - CF 93018890157 - [www.iisinveruno.edu.it](http://www.iisinveruno.edu.it)

**Processo didattico**

Piano operativo			
Fasi	Attività	Sede e strumenti	N. ore
1	Compito di realtà	Aula (eventualmente laboratorio informatico) – libro di testo, materiali predisposti dal docente, utilizzo di risorse gratuite presenti sul Web	1
2	Lezione frontale e lezione partecipata		4
3	Attività di lavoro in gruppo ed esercitazioni		3
4	Valutazione ed eventuale recupero delle lacune		2

**Prova sommativa di fine unità**

Prova scritta di valutazione finale (Domande aperte, domande a risposta chiusa, risoluzione di casi reali)

**UNITÀ FORMATIVA DISCIPLINARE: N. 9**

**Titolo: LA COMUNICAZIONE**

**N. ore previste** 8

**Periodo di realizzazione** maggio-giugno 2022

**Prerequisiti**

Prerequisiti in termini di competenze, abilità e conoscenze	La funzione aziendale del marketing.
---	--------------------------------------

**Esiti attesi**

**COMPETENZA FINALE:** progettare, documentare e presentare servizi o prodotti turistici.

Competenze	Abilità	Conoscenze
<p>Riconoscere le peculiarità organizzative delle imprese turistiche e contribuire a cercare soluzioni funzionali.</p> <p>Contribuire a realizzare piani di marketing con riferimento a specifiche tipologie di imprese e prodotti turistici.</p> <p>Utilizzare il sistema delle comunicazioni e delle relazioni delle imprese turistiche.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare gli elementi della comunicazione.</li> <li>• Individuare gli strumenti della comunicazione d'impresa.</li> <li>• Saper gestire il rapporto con il cliente nell'ottica della <i>customer satisfaction</i>.</li> <li>• Riconoscere gli elementi di comunicazione del punto vendita.</li> </ul>	<p>Obiettivi generali</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicazione: concetti generali e comunicazione d'impresa.</li> <li>• Gli strumenti della comunicazione d'impresa.</li> </ul> <p>Obiettivi minimi Concetti fondamentali della comunicazione d'impresa e suoi strumenti principali.</p>



**Ministero dell'Istruzione**  
Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia  
**I.I.S. Inveruno**



Via Marcora, 109 – Inveruno (MI) Tel. 0297288182 - 0297285314  
E-mail [miis016005@istruzione.it](mailto:miis016005@istruzione.it) - PEC [miis016005@pec.istruzione.it](mailto:miis016005@pec.istruzione.it)  
Codice univoco: UF5IAO - CF 93018890157 - [www.iisinveruno.edu.it](http://www.iisinveruno.edu.it)

**Processo didattico**

<b>Piano operativo</b>			
Fasi	Attività	Sede e strumenti	N. ore
1	Compito di realtà	Aula (eventualmente laboratorio informatico) – libro di testo, materiali predisposti dal docente, utilizzo di risorse gratuite presenti sul Web	1
2	Lezione frontale e lezione partecipata		3
3	Attività di lavoro in gruppo ed esercitazioni		3
4	Valutazione ed eventuale recupero delle lacune		1

**Prova sommativa di fine unità**

Prova scritta di valutazione finale (Domande aperte, domande a risposta chiusa, risoluzione di casi reali)

IL DOCENTE

Prof. GABRIELE BOLAMPERTI