

PRESENTAZIONE DEL PERCORSO IEFP

Da diversi anni la FP (Formazione Professionale) ha lasciato il posto all'“Istruzione e Formazione Professionale” (IeFP) ed è entrata a far parte del sistema educativo. Ciò ha permesso il superamento della divisione tra la dimensione della cultura (prima attribuita esclusivamente al sistema dell'istruzione) e quella del lavoro (dominio riservato alla Formazione Professionale). Con la riforma, anche i percorsi di Istruzione e Formazione Professionale sono chiamati a dare all'allievo un'impronta educativa e culturale. Sia il sistema di Istruzione, sia quello di IeFP condividono infatti un unico Profilo Educativo, Culturale e Professionale (PECuP), garantendo un nucleo omogeneo di risultati al termine dei percorsi. I corsi IeFP possiedono un carattere meno teorico dei percorsi di istruzione ed una maggiore aderenza agli aspetti lavorativi, senza tuttavia rinunciare ad una adeguata formazione culturale di base.

I percorsi di Istruzione e Formazione erogati da Regione Lombardia offrono la possibilità di conseguire una Qualifica triennale ed un Diploma di Tecnico professionale di quarto anno (3+1). Il nuovo modello organizzativo di istruzione e formazione professionale prevede:

- Qualifica al terzo anno, corrispondente alla certificazione di III livello europeo EQF
- Diploma di Tecnico al quarto anno, corrispondente alla certificazione di IV livello europeo EQF

Nel nostro istituto è attivo il corso triennale di Operatore ai servizi di vendita e di Tecnico commerciale delle vendite – indirizzo Vendita Assistita

Sono di seguito elencate le principali norme di riferimento dei percorsi IeFP.

Legge 53/2003 e Legge 40/07: istituiscono l'Istruzione e Formazione Professionale (IeFP) di competenza regionale.

Decreto legislativo 226/2005, CAPO III: disciplina il sistema integrato di Istruzione e Formazione Professionale e lo determina con percorsi di durata triennale, che si concludono con il conseguimento di una qualifica professionale, e percorsi di durata almeno quadriennale, che si concludono con il conseguimento di un diploma professionale.

Legge 296/2006: introduce il nuovo obbligo di istruzione per almeno 10 anni e consente l'assolvimento anche nei percorsi IeFP.

D.M. n. 4 del 18 gennaio 2011 MIUR – Allegato Linee Guida -: indica le modalità di raccordo tra i percorsi degli Istituti professionali e i percorsi di Istruzione e Formazione Professionale.

Decreto 11 novembre 2011: recepisce l'Accordo tra MIUR, Ministero del Lavoro e Politiche Sociali (MPLS), le Regioni e le Province autonome, riguardante gli atti necessari all'ordinamento dell'Istruzione e Formazione professionale (Accordo 27 luglio 2011, Repertorio atti n. 66/CU).

QUADRO ORARIO DEI CORSI TRIENNALI E QUARTO ANNO IEFP

AREA	%
Area delle competenze di base <ul style="list-style-type: none">• Area dei linguaggi• Area storico-socio-economica• Area matematico-scientifica	35%-45%
Area delle competenze tecnico-professionali <ul style="list-style-type: none">• Tecnica professionale• Trasversali comuni• Laboratori-stage	55%-65%

Nelle 32 ore settimanali sono comprese le ore di:

- Laboratorio di recupero e sviluppo degli apprendimenti
- Alternanza scuola lavoro: si dovrà effettuare, entro i 3 anni previsti per il conseguimento della qualifica, un numero di ore tra il 15% ed il 50% del monte ore triennale totale, mentre per il quarto anno tra il 20% e il 50%
- Scienze motorie e IRC

COMPETENZE CULTURALI DI BASE

COMPETENZE ALFABETICHE FUNZIONALI - COMUNICAZIONE

Le competenze alfabetiche funzionali indicano la capacità di individuare, comprendere, esprimere, creare e interpretare concetti, sentimenti, fatti e opinioni in forma sia orale, sia scritta, utilizzando la lingua italiana, linguaggi non verbali e materiali visivi, sonori e digitali. Esse implicano l'abilità di comunicare e relazionarsi efficacemente con gli altri in modo generativo e adeguato alle situazioni. Le competenze alfabetiche funzionali pongono attenzione al contesto in cui si sviluppa la comunicazione, in particolar modo a quello professionale.

Un atteggiamento positivo nei confronti di tali competenze comporta la disponibilità al dialogo critico e costruttivo, l'apprezzamento delle qualità estetiche e l'interesse a interagire con gli altri; implica la consapevolezza dell'impatto della lingua sugli altri e la necessità di utilizzarla in modo positivo e socialmente responsabile.

III anno – III liv. EQF

IV anno – IV liv. EQF

Esprimersi e comunicare in lingua italiana in contesti personali, professionali e di vita

Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti sociali, culturali, economici, tecnologici e professionali

ABILITA'	CONOSCENZE	ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ adottare specifiche strategie di lettura e di interazione comunicativa in rapporto allo scopo e alla tipologia di comunicazione ▪ comprendere testi orali e continui, non continui e misti di diversa complessità, finalità e tipologia, prodotti da una pluralità di canali comunicativi ▪ identificare le informazioni e i diversi punti di vista di testi o fonti di diversa natura ▪ applicare modalità di redazione di testi di diversa tipologia e funzione, anche di tipo professionale e in formato digitale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ elementi di comunicazione interpersonale in contesti formali, organizzativi e professionali ▪ strutture ed elementi fondamentali del sistema della lingua italiana: fonologia, morfologia, sintassi, lessico ▪ elementi fondamentali del patrimonio culturale letterario italiano nella prospettiva della riflessione sulla lingua e del suo uso ▪ lessico professionale di settore ▪ strutture essenziali dei testi funzionali ▪ tecniche di produzione scritta, anche professionale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ applicare forme differenziate di comunicazione interpersonale e di gestione delle relazioni ▪ esporre informazioni e argomentare tesi con registro e lessico adeguato a destinatario e contesto ▪ confrontare tra loro documenti di vario tipo, (continui, non continui e misti, in formato cartaceo ed elettronico ▪ interpretare e confrontare testi di vario tipo e forma, anche della tradizione letteraria, individuandone la struttura tematica e le caratteristiche di genere ▪ applicare modalità di riscrittura intertestuale e inter semiotica ▪ utilizzare strumenti e tecniche 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ funzioni, strumenti, codici e tecniche della comunicazione verbale e non verbale e loro connessione in contesti formali, organizzativi e professionali ▪ strumenti e metodi per l'analisi, l'interpretazione di testi d'uso e letterari, l'approfondimento tematico e la documentazione tecnica ▪ caratteristiche e convenzioni dei principali linguaggi specialistici ▪ repertori dei termini tecnici e scientifici di settore ▪ tecniche, lessico e tipologie testuali di presentazione professionale di se stessi e di reporting

		specifiche per l'analisi e la valorizzazione di documenti tecnici <ul style="list-style-type: none"> documentare le attività secondo le procedure previste e criteri di tracciabilità 	
III anno – III liv. EQF		IV anno – IV liv. EQF	
Comunicare utilizzando semplici materiali visivi, sonori e digitali, con riferimento anche ai linguaggi e alle forme espressive artistiche e creative		Selezionare e utilizzare le forme di comunicazione visiva e multimediale, con riferimento anche alle diverse forme espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete	
ABILITA'	CONOSCENZE	ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> utilizzare applicazioni, tecniche e tecnologie digitali di presentazione di un progetto o prodotto applicare tecniche di composizione di semplici testi multimediali applicare criteri di lettura e interpretazione dei beni storici, culturali ed artistici, con particolare riferimento al proprio territorio utilizzare semplici tecniche e strumenti delle arti visive (disegno, pittura, fotografia, grafica, cinema) per esprimere concetti, vissuti, esperienze 	<ul style="list-style-type: none"> applicazioni di scrittura, calcolo, grafica digitale linguaggi, forme testuali e caratteri della comunicazione multimediale principali forme di espressione artistica ed elementi fondamentali di lettura delle opere d'arte aspetti caratteristici del patrimonio ambientale e urbanistico e principali monumenti storico-artistici del proprio territorio 	<ul style="list-style-type: none"> identificare la forma multimediale più adatta alla comunicazione in relazione a target di riferimento, contesto e scopo applicare tecniche di composizione e utilizzare testi multimediali per scopi tecnico-professionali riconoscere e utilizzare i social network e i new media in rapporto a scopi sociali e tecnico-professionali 	<ul style="list-style-type: none"> tecniche, lessico e strumenti per la comunicazione multimediale in ambito professionale forme e tecniche di presentazione e comunicazione creativa e commerciale-pubblicitaria normativa sulla privacy e sul diritto d'autore caratteristiche più rilevanti e struttura di base dei linguaggi artistici e creativi (arti figurative, cinema, ecc..) italiani e di altri Paesi

COMPETENZA LINGUISTICA

La competenza linguistica esprime la capacità di utilizzare una o più lingue diverse da quella madre in modo appropriato ed efficace allo scopo di comunicare. Essa condivide e presuppone le abilità principali della competenza alfabetica relativa alla lingua madre, concernenti la capacità di comprendere, esprimere e interpretare concetti, pensieri, sentimenti, fatti e opinioni in forma sia orale che scritta in una gamma appropriata di contesti sociali e culturali e in rapporto ai diversi scopi comunicativi. Nella competenza di IV° livello trovano collocazione elementi di padronanza che esprimono una maggiore autonomia ed elementi di microlingua specifica di settore. Nella competenza linguistica rientrano inoltre gli aspetti relativi alle dimensioni culturali degli altri Paesi e quelli

dell'interculturalità.
 Un atteggiamento positivo nei confronti della competenza linguistica comporta infatti l'apprezzamento della diversità culturale, nonché l'interesse e la curiosità per lingue diverse e per la comunicazione interculturale. Ciò presuppone anche un atteggiamento aperto e rispettoso verso il profilo linguistico individuale di ogni persona e verso le diverse manifestazioni dell'espressione culturale; atteggiamento positivo che comprende anche curiosità nei confronti del mondo, apertura per immaginare nuove possibilità e disponibilità a partecipare a esperienze culturali.

III anno – liv. A2 QCER

IV anno – liv. B1 QCER

Esprimersi e comunicare in lingua straniera in contesti personali, professionali e di vita

Utilizzare i codici anche settoriali della lingua straniera... *per comprendere le diverse tradizioni culturali in una prospettiva interculturale e interagire nei diversi contesti di studio e di lavoro [*specificare]

ABILITA'

CONOSCENZE

- identificare i punti principali di semplici testi orali e scritti in lingua standard, relativi ad ambiti di interesse personale e generale, di attualità e attinenti all'ambito professionale
- redigere semplici testi di diversa tipologia, relativi a situazioni di vita e professionali
- sostenere una semplice conversazione formale e informale anche a distanza su argomenti familiari e di ambito professionale
- comprendere i contenuti essenziali di messaggi, annunci semplici, documenti visivi in lingua standard
- riflettere sui propri atteggiamenti in rapporto all'altro in contesti multiculturali

- strutture ed elementi basilari del sistema della lingua straniera: fonologia, morfologia, sintassi, lessico
- principali tipi di interazione verbale e di registri linguistici
- elementi di pragmatica: struttura del discorso, funzioni comunicative, modelli di interazione sociale
- elementi di microlingua, lessico base, tipi e generi testuali dell'ambito professionale di riferimento
- elementi di cultura e civiltà dei paesi di cui si studia la lingua

ABILITA'

CONOSCENZE

- identificare e utilizzare una gamma di strategie efficaci per comunicare con parlanti la lingua di culture diverse
- comprendere in maniera globale e analitica testi scritti relativamente complessi, di diversa tipologia e genere, relativi ad ambiti di interesse personale e generale, ad argomenti di attualità e attinenti all'ambito professionale
- utilizzare il lessico specifico e registri diversi in rapporto alle diverse situazioni sociali, su argomenti noti di interesse generale, di attualità e attinenti alla microlingua professionale
- partecipare a conversazioni o discussioni, esprimendo e motivando il proprio punto di vista
- redigere testi chiari e sufficientemente dettagliati, coerenti e coesi, adeguati allo scopo e al destinatario

- strutture ed elementi fondamentali del sistema della lingua straniera: fonologia, morfologia, sintassi, lessico
- microlingua tecnico professionale specifica del settore di riferimento
- tematiche interculturali e socio-linguistiche
- aspetti della cultura e dell'identità del Paese straniero

COMPETENZE MATEMATICHE, SCIENTIFICHE E TECNOLOGICHE

Le competenze matematico, scientifico-tecnologiche rappresentano la declinazione della relativa competenza chiave europea ed esprimono la capacità di spiegare il mondo che ci circonda sapendo identificare e risolvere in situazioni quotidiane e professionali le problematiche, nel rispetto delle disposizioni normative e contrattuali, traendo le conclusioni che siano basate su fatti comprovati, attraverso:

- l'applicazione di metodi adeguati di osservazione, di indagine e di procedure sperimentali propri delle scienze;
- la capacità di utilizzare linguaggi matematici e modelli formalizzati per definire e risolvere problemi reali;
- la capacità di comunicare anche con un linguaggio tecnico-scientifico specifico di settore le proprie osservazioni, i procedimenti seguiti e i ragionamenti che giustificano determinate conclusioni rispetto alle problematiche scientifiche specifiche dei processi del proprio ambito professionale.

Tali competenze includono la capacità di utilizzare strumenti, dati e metodi scientifici essenziali per raggiungere un obiettivo o per formulare una decisione o conclusione sulla base di elementi probanti e di evidenze; è il presupposto per lo sviluppo di una professionalità agita in modo efficace e consapevole e di un atteggiamento culturale orientato all'approccio scientifico.

Un atteggiamento positivo in relazione alla dimensione matematica si basa sul rispetto della scientificità e sulla disponibilità a cercare le cause e a valutarne la validità. Le competenze scientifiche implicano un atteggiamento di valutazione critica e curiosità, l'interesse per le questioni etiche e l'attenzione sia alla sicurezza, sia alla sostenibilità ambientale, in particolare per quanto concerne il progresso scientifico e tecnologico.

III anno – III liv. EQF

Utilizzare concetti matematici, semplici procedure di calcolo e di analisi per descrivere e interpretare dati di realtà e per risolvere situazioni problematiche di vario tipo legate al proprio contesto di vita quotidiano e professionale

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ utilizzare strumenti e procedure di calcolo e il concetto di approssimazione per affrontare problemi di vario tipo del proprio contesto ▪ descrivere situazioni reali attraverso il linguaggio e le forme di rappresentazione formale della matematica ▪ individuare e rappresentare relazioni e funzioni ▪ risolvere e interpretare graficamente equazioni, disequazioni, sistemi di equazioni e disequazioni ▪ riconoscere caratteri qualitativi, quantitativi, discreti e continui ▪ applicare i concetti base di probabilità e riconoscere eventi incompatibili e compatibili, dipendenti e indipendenti 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ calcolo numerico e calcolo letterale ▪ linguaggio naturale e simbolico ▪ il piano cartesiano, le funzioni di proporzionalità diretta e inversa e la loro rappresentazione ▪ strategie risolutive di un problema; proporzioni, percentuali, equazioni e disequazioni di primo grado, sistemi di equazioni e disequazioni e loro interpretazione geometrica ▪ nozioni fondamentali di geometria euclidea ▪ elementi di statistica descrittiva ▪ elementi di probabilità ▪ complementi di matematica di settore

III anno – III liv. EQF

Utilizzare concetti e semplici procedure scientifiche per leggere fenomeni e risolvere semplici problemi legati al proprio contesto di vita quotidiano e professionale, nel rispetto dell'ambiente

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ osservare, descrivere e interpretare un fenomeno naturale o un sistema 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ principali forme di energia e leggi fondamentali alla base delle trasformazioni

<p>artificiale mediante un metodo e un linguaggio scientifico appropriati</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ identificare i fenomeni connessi ai processi del proprio settore che possono essere indagati ed affrontati in modo scientifico ▪ riconoscere e analizzare le principali criticità ecologiche connesse all'ambiente e al proprio ambito professionale ▪ applicare il metodo della progettazione per la risoluzione di semplici problemi pratici 	<p>energetiche</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ elementi fondamentali e significato di ecosistema e sviluppo sostenibile ▪ caratteristiche basilari relative alla struttura degli esseri viventi in relazione all'ambiente ▪ elementi di base dell'area scientifica e di settore: linguaggi, concetti, principi e metodi di analisi e ricerca ▪ fasi del processo tecnologico e metodo della progettazione: elementi base ▪ i principali inquinanti presenti nell'ambiente e la loro origine
--	---

IV anno – IV liv. EQF

Rappresentare la realtà e risolvere situazioni problematiche di vita e del proprio settore professionale avvalendosi degli strumenti matematici fondamentali e sulla base di modelli e metodologie scientifiche

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ identificare e applicare nei processi e nelle attività proprie del settore professionale strategie matematiche, strumenti e metodi di analisi scientifica ▪ elaborare rapporti documentali utilizzando il linguaggio logico matematico e scientifico ▪ utilizzare indicatori di efficacia, di efficienza e di qualità di prodotti o servizi ▪ utilizzare linguaggi tecnici e matematico-scientifici specifici 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ applicazioni, strumenti, tecniche e linguaggi per l'elaborazione, la rappresentazione e la comunicazione di dati, procedure e risultati ▪ strategie matematiche connesse all'interpretazione, rappresentazione e risoluzione di dimensioni e problemi degli specifici contesti professionali ▪ principali modelli scientifici connessi ai processi/prodotti/servizi degli specifici contesti professionali ▪ scienza e tecnologia: impatto sulla vita sociale e dei singoli e ruolo per uno sviluppo equilibrato e compatibile ▪ principali innovazioni scientifiche e tecnologiche del settore professionale

COMPETENZE STORICO-GEOGRAFICO-GIURIDICHE ED ECONOMICHE

Le competenze storico-geografico-giuridica ed economica, nella prospettiva dell'apprendimento permanente ed in forte connessione con le competenze matematico scientifiche, sociali, civica, di apprendimento e imprenditoriali implicano strumenti di lettura della realtà e operativi che consentono di partecipare in modo responsabile, efficace e costruttivo alla vita sociale e lavorativa. Tra questi:

- la capacità di cogliere l'origine e le peculiarità delle forme storico-sociali, economiche e giuridiche che sottendono e spiegano permanenze e mutamenti nell'evoluzione dei processi e dei sistemi economico-produttivi, con riferimento anche a quelli territoriali e di settore;
- la comprensione dei codici di comportamento propri dei diversi ambienti dello spazio sociale, in particolare in quello lavorativo;
- la padronanza dei concetti e degli strumenti di base riguardanti i gruppi e le organizzazioni sociali, in particolare il contesto organizzativo aziendale e le comunità professionali e le forme di regolamentazione del lavoro;
- atteggiamenti fondati sulla partecipazione, collaborazione, assertività e integrità;
- la capacità di tradurre le idee in azione attraverso una maggiore conoscenza e consapevolezza del contesto nel quale si è chiamati a operare, per coglierne le opportunità di apprendimento personali e professionali.

Tali competenze implicano atteggiamenti che esprimono capacità partecipativa, collaborazione, assertività e integrità; esse coinvolgono altresì l'interesse per le questioni etiche e sociali, nonché l'attenzione sia alla sicurezza, sia alla sostenibilità ambientale.

III anno – III liv. EQF

IV anno – IV liv. EQF

Identificare la cultura distintiva e le opportunità del proprio ambito lavorativo, nel contesto e nel sistema socio-economico territoriale e complessivo

Utilizzare nel proprio ambito professionale i principali strumenti e modelli relativi all'economia, alla gestione aziendale e all'organizzazione dei processi lavorativi

ABILITA'

CONOSCENZE

ABILITA'

CONOSCENZE

- identificare le caratteristiche principali e i fattori fondamentali che regolano l'economia e il mercato del lavoro
- identificare le opportunità lavorative del sistema socio-economico di appartenenza
- identificare i principali strumenti e le modalità di gestione del denaro in rapporto al suo valore e alle

- caratteri fondamentali del mercato del lavoro in ambito nazionale ed internazionale
- regole che governano l'economia, principali soggetti del sistema economico e servizi del proprio territorio
- elementi del sistema, dell'organizzazione e della cultura aziendale

- cogliere la specifica identità professionale dell'ambito e del ruolo lavorativo di riferimento
- utilizzare strumenti di analisi e descrizione dell'organizzazione aziendale e dei processi di lavoro
- applicare tecniche di descrizione, documentazione e monitoraggio di un progetto, di una commessa o ordine di lavoro, di erogazione di un servizio

- principali modelli di economia
- modelli organizzativi aziendali e relativi processi funzionali; organigramma e relazioni tra ruoli e funzioni
- concetto di finanza, risparmio, assicurazione, previdenza e relativi servizi
- lavoro indipendente, autonomo e imprenditoria

<p>finalità d'uso</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ individuare i settori economici e le principali strutture e funzioni aziendali 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ principali strumenti per la gestione delle transazioni economico-finanziarie ▪ servizi e tecniche di ricerca attiva del lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ utilizzare tecniche di analisi statistica nel controllo della produzione di beni e servizi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ servizi di rete a supporto della comunicazione aziendale ▪ protocolli di lavoro, manuali tecnici e certificazioni aziendali relative a qualità, ambiente e sicurezza ▪ metodologie, attività e fasi di elaborazione, documentazione, e monitoraggio e rappresentazione di un progetto
<p align="center">III anno – III liv. EQF</p>		<p align="center">IV anno – IV liv. EQF</p>	
<p>Leggere il proprio territorio e contesto storico-culturale e lavorativo, in una dimensione diacronica attraverso il confronto fra epoche e in una dimensione sincronica attraverso il confronto fra aree geografiche e culturali</p>		<p>Riconoscere gli aspetti caratteristici, le tendenze evolutive, i limiti e le potenzialità di crescita del sistema socio-economico e del settore professionale di riferimento, in rapporto all'ambiente, ai processi di innovazione scientifico-tecnologica e di sviluppo del capitale umano</p>	
<p align="center">ABILITA'</p>	<p align="center">CONOSCENZE</p>	<p align="center">ABILITA'</p>	<p align="center">CONOSCENZE</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ collocare gli eventi storici nella giusta successione cronologica e nelle aree geografiche di riferimento ▪ individuare, secondo le coordinate spazio temporali, i cambiamenti relativi al vivere quotidiano e i fenomeni principali nell'evoluzione e del sistema socio economico di appartenenza ▪ leggere - anche in modalità multimediale - le differenti fonti storiche, letterarie, iconografiche, documentarie, cartografiche ▪ riconoscere le specificità storico-culturali e socio-economiche del territorio ▪ individuare i principali mezzi e strumenti che hanno caratterizzato l'innovazione tecnico- scientifica nel corso della storia 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ le periodizzazioni fondamentali della storia mondiale ▪ I principali fenomeni storici e le coordinate spazio-temporali che li determinano ▪ i principali fenomeni sociali, economici e le principali tappe dello sviluppo dell'innovazione tecnico-scientifica che caratterizzano il mondo contemporaneo ▪ i principali eventi e processi di trasformazione sociale culturale ed economica che caratterizzano l'Italia e l'Europa ▪ le diverse tipologie di fonti e il "territorio" come fonte storica ▪ elementi di storia locale: principali eventi ed elementi caratterizzanti 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ cogliere le relazioni tra lo sviluppo economico del territorio e le sue caratteristiche geo-morfologiche, le trasformazioni nel tempo e l'utilizzo delle risorse ▪ confrontare diverse interpretazioni di fatti o fenomeni storici, sociali ed economici anche in riferimento alla realtà contemporanea ▪ riconoscere le tendenze evolutive e la domanda di nuovi elementi di professionalità del settore di riferimento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ evoluzione dei sistemi economico-produttivi e del settore professionale di riferimento nazionale e locale ▪ aspetti fondamentali relativi al clima, all'ambiente naturale e ai principali effetti dell'interazione con le attività umane ▪ innovazioni scientifiche e tecnologiche e relativo impatto sui settori produttivi, sui servizi e sulle condizioni sociali ed economiche ▪ struttura demografica, tessuto sociale e produttivo e fabbisogni formativi e professionali del territorio ▪ principali problematiche della contemporaneità anche in riferimento all'innovazione tecnologica

COMPETENZA DIGITALE

La competenza digitale presuppone l'interesse per le corrispettive tecnologie e il loro utilizzo con dimestichezza, spirito critico e responsabile per apprendere, lavorare e partecipare alla società. Essa comprende l'alfabetizzazione informatica e digitale (con particolare riferimento a principi generali, meccanismi e logica che sottendono alle tecnologie digitali in evoluzione, oltre che a funzionamento e utilizzo di base di diversi dispositivi, software e reti), la comunicazione e la collaborazione, la creazione di contenuti digitali, la sicurezza e la risoluzione di problemi.

Il suo possesso implica la consapevolezza delle potenzialità delle tecnologie digitali per la comunicazione, la creatività e l'innovazione, nonché dei loro limiti, effetti e rischi, attraverso un approccio critico nei confronti della validità, dell'affidabilità e dell'impatto delle informazioni e dei dati resi disponibili con strumenti digitali e il riferimento ai principi etici e legali chiamati in causa.

L'interrelazione con l'insieme delle competenze di base culturali, personali e sociali è strettissimo: l'utilizzo delle tecnologie digitali costituisce un aspetto ormai fondamentale della cittadinanza attiva e dell'inclusione sociale, della collaborazione con gli altri e della creatività nel raggiungimento di obiettivi personali, sociali o commerciali.

Interagire con le tecnologie e i contenuti digitali presuppone un atteggiamento riflessivo e critico, ma anche improntato alla curiosità, aperto e interessato al futuro della loro evoluzione. Impone anche un approccio etico, sicuro e responsabile all'utilizzo di tali strumenti.

III anno – III liv. EQF

IV anno – IV liv. EQF

Utilizzare le tecnologie informatiche per la comunicazione e la ricezione di informazioni

Utilizzare le reti e gli strumenti informatici in maniera consapevole nelle attività di studio, ricerca, sociali e professionali

ABILITA'

CONOSCENZE

ABILITA'

CONOSCENZE

- utilizzare programmi base e app su PC, tablet e smartphones
- effettuare le più comuni operazioni di ricerca, memorizzazione e organizzazione, elaborazione, rappresentazione e trasmissione di dati e informazioni
- utilizzare la rete Internet per attività di comunicazione interpersonale e professionale e per partecipare alla vita sociale
- riconoscere i vincoli e i rischi dell'uso della rete
- applicare misure definite di sicurezza e norme basilari di privacy
- utilizzare strumenti per gestire una rete di contatti su un social network

- architettura del PC; programmi operativi di base e applicazioni di scrittura, calcolo e grafica per la produzione di documenti multimediali
- informazioni, dati e codifica; modalità e sistemi di documentazione, archiviazione e trasmissione
- funzioni e caratteristiche della rete Internet; i motori di ricerca
- principali strumenti per la comunicazione interpersonale e professionale: e-mail, forum, social networks, blog, wiki
- limiti, rischi e utilizzo sicuro della rete Internet; elementi comportamentali e di normativa

- analizzare e valutare criticamente l'affidabilità delle fonti di dati, informazioni e contenuti digitali
- applicare criteri e tecniche di organizzazione e conservazione dei dati
- utilizzare strumenti e forme di protezione dei dati personali e della privacy
- utilizzare i servizi digitali pubblici e privati e differenti dispositivi digitali e applicazioni come canali di partecipazione alla vita sociale
- scegliere la comunicazione digitale appropriata per un determinato contesto

- tecniche e criteri di ricerca delle informazioni
- programmi per la rappresentazione tabellare e/o grafica di dati di produzione, qualità, marketing, commerciali
- servizi di rete a supporto della comunicazione aziendale
- impatto e opportunità dei Social Media per le imprese
- norme relative alla privacy e applicazione del diritto d'autore e delle licenze ai contenuti digitali
- caratteristiche della Sicurezza Informatica
- i principali fattori e le implicazioni del Cambiamento Digitale
- il contesto e le tecnologie

	<p>sulla privacy, sul diritto d'autore e di netiquette</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ social network e new media come fenomeno e strumento comunicativo 		<p>dell'Industria 4.0.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cittadino Digitale, Digital Divide, servizi digitali pubblici e privati
--	--	--	--

COMPETENZA DI CITTADINANZA			
<p>La competenza di cittadinanza è espressione di una autonoma capacità di valutare fatti e accadimenti e di orientare i comportamenti nei diversi contesti di vita personali, in rapporto ad un proprio sistema di valori, coerente con i principi della Costituzione. Essa implica la conoscenza e l'esercizio dei propri diritti e doveri, anche attraverso l'agire prime forme di partecipazione democratica e l'assunzione di livelli di responsabilità nel proprio ambiente di vita, sociale e professionale. Essa implica un atteggiamento rispettoso dell'ambiente e delle sue risorse, nonché delle diversità culturali (interculturalità).</p>			
III anno – III liv. EQF		IV anno – IV liv. EQF	
Esercitare diritti e doveri nel proprio ambito esperienziale di vita e professionale, nel tessuto sociale e civile locale e nel rispetto dell'ambiente		Valutare fatti e orientare i propri comportamenti in riferimento ad un proprio codice etico, coerente con i principi della Costituzione e con i valori della comunità professionale di appartenenza, nel rispetto dell'ambiente e delle diverse identità culturali	
ABILITA'	CONOSCENZE	ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ adottare comportamenti responsabili in relazione ai valori della Costituzione e delle norme, nell'ambito della sfera privata e di quella sociale e lavorativa ▪ identificare le norme di base che regolano il mercato del lavoro e le diverse tipologie di contratti di lavoro ▪ fruire dei servizi del territorio anche on-line messi a disposizione del cittadino ▪ identificare le strutture e le modalità di partecipazione ed esercizio dei 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ la Repubblica italiana nel quadro della Costituzione e nell'ambito dell'Unione Europea e delle istituzioni internazionali ▪ i principi basilari, lessico e contenuti principali dell'ordinamento giuridico ▪ concetto di cittadinanza attiva e di sviluppo sostenibile ▪ elementi di deontologia professionale ▪ diritti e doveri, gestione del rapporto e tipologie di contratti di 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ identificare le strutture, le modalità di partecipazione e di esercizio dei diritti e dei doveri nell'ambito della comunità professionale locale e allargata ▪ rapportarsi ai servizi del proprio territorio ▪ utilizzare forme e occasioni di partecipazione alla vita sociale e lavorativa locale, in rapporto al proprio progetto di vita ▪ adottare comportamenti coerenti con un proprio progetto di vita e di etica professionale, nell'ambito dei principi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ problematiche economiche, sociali ed etiche connesse con il settore sociale, produttivo e i servizi in cui si opera ▪ servizi informativi e strutture di partecipazione sociale-civile e per lo sviluppo professionale del territorio ▪ processi decisionali, forme e metodi di partecipazione democratica nei diversi campi della sfera sociale e professionale ▪ strutture associative e di servizio del territorio rilevanti per il settore di appartenenza ▪ concetto di Responsabilità Sociale d'Impresa ▪ concetto di intercultura e suoi aspetti

<p>propri diritti-doveri nell'ambito della comunità professionale locale e allargata</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ adottare comportamenti rispettosi di sé, degli altri e dell'ambiente e delle sue risorse 	<p>lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ principali problematiche relative all'integrazione e all'inclusione, alla tutela dei diritti umani e alla promozione delle pari opportunità ▪ servizi e opportunità informative, formative, sociali, di tutela e di supporto al lavoro del territorio 	<p>e dei valori costituzionali</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ riconoscere le origini storiche delle principali istituzioni politiche, economiche e religiose nel mondo attuale e le loro interconnessioni ▪ riconoscere i contributi e le manifestazioni della cultura del proprio Paese e di quella altrui ▪ applicare regole di comportamento sostenibile e non dannoso per l'ambiente 	<p>caratterizzanti</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ legislazione e contrattualistica di settore
---	--	---	--

Le equivalenze tra gli elementi degli Assi culturali dell'Obbligo di Istruzione e le competenze di Qualifica professionale, nonché tra le competenze di base di Qualifica e Diploma di leFP, quelle comuni in esito ai percorsi di IFTS e quelle culturali degli insegnamenti dell'area generale di IP, la correlazione tra le competenze chiave europee e quelle di cittadinanza, ESCO, culturali e personali di leFP sono esplicitate nell'Allegato 4 del d.d.g. n. 16110 dell'8 novembre 2019, con il quale Regione Lombardia ha recepito l'Accordo in Conferenza Stato-Regioni relativo alla integrazione e modifica del Repertorio nazionale delle Figure nazionali di riferimento per le Qualifiche e i Diplomi professionali.

DENOMINAZIONE DELLA FIGURA	OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA
DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA	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. La qualificazione nell'applicazione ed utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni consente di svolgere attività relative al servizio di vendita e post vendita, anche in ambienti virtuali, con competenze nel supporto e assistenza al cliente, nell'organizzazione di ambienti e di spazi espositivi, nella predisposizione di iniziative promozionali e nella realizzazione degli adempimenti amministrativi basilari.
REFERENZIAZIONE QNQ/EQF	LIVELLO 3
REFERENZIAZIONE ATECO 2007 ISTAT	46.2 Commercio all'ingrosso di materie prime agricole e di animali vivi 46.3 Commercio all'ingrosso di prodotti alimentari, bevande e prodotti del tabacco 46.4 Commercio all'ingrosso di beni di consumo finale 46.5 Commercio all'ingrosso di apparecchiature ICT 46.7 Commercio all'ingrosso specializzato di altri prodotti 46.9 Commercio all'ingrosso non specializzato 47.1 Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati 47.2 Commercio al dettaglio di prodotti alimentari, bevande e tabacco in esercizi specializzati 47.4 Commercio al dettaglio di apparecchiature informatiche e per telecomunicazioni (ICT) in esercizi specializzati 47.5 Commercio al dettaglio di altri prodotti per uso domestico in esercizi specializzati 47.6 Commercio al dettaglio di articoli culturali e ricreativi in esercizi specializzati 47.7 Commercio al dettaglio di altri prodotti in esercizi specializzati 47.8 Commercio al dettaglio ambulante 47.9 Commercio al dettaglio al di fuori di negozi, banche e mercati
REFERENZIAZIONE CP ISTAT 2011	5.1.2.1.0 Commessi delle vendite all'ingrosso 5.1.2.2.0 Commessi delle vendite al minuto 5.1.2.3.0 Addetti ad attività organizzative delle vendite 5.1.2.4.0 Cassieri di esercizi commerciali 5.1.3.4.0 Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti 5.1.2.5.1 Venditori a domicilio 5.1.2.5.2 Venditori a distanza 5.1.3.2.0 Dimostratori e professioni assimilate

<p>CORRELAZIONE AI SETTORI ECONOMICO PROFESSIONALI</p>	<p>SETTORE: Servizi di distribuzione commerciale PROCESSO: Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari</p> <p>SEQUENZE DI PROCESSO: Vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari ADA.18.207.669 Realizzazione delle attività di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari</p> <p>SEQUENZE DI PROCESSO: Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata ADA.18.208.672 Attività operative e di vendita nella Grande Distribuzione ADA.18.208.673 Servizi di incasso e post-vendita nella Grande distribuzione organizzata</p> <p>SEQUENZE DI PROCESSO: Attività di vendita diretta specializzata di prodotti alimentari e non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione ADA.18.210.675 Vendita diretta di prodotti Alimentari nella GDO e nella piccola distribuzione ADA.18.210.676 Vendita diretta di prodotti Non alimentari nella GDO e nella piccola distribuzione</p> <p>SEQUENZE DI PROCESSO: Vendita presso il cliente, vendita a distanza distributori automatici ADA.18.211.677 Dimostrazione e vendita diretta presso il cliente di prodotti non alimentari ADA.18.211.678 Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet)</p>
---	--

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI RICORSIVE

- Definire e pianificare 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.
- Approntare, monitorare e curare 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
- Operare 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

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI CONNOTATIVE

AREE DI ATTIVITA'(ADA) AFFERENTI	COMPETENZE
ADA.18.207.669 Realizzazione delle attività di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari ADA.18.208.672 Attività operative e di vendita nella Grande Distribuzione organizzata ADA.18.210.675 Vendita diretta di prodotti Alimentari nella GDO e nella piccola distribuzione ADA.18.210.676 Vendita diretta di prodotti Non alimentari nella GDO e nella piccola distribuzione ADA.18.211.678 Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet)	Curare il servizio vendita, anche a distanza, sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione
ADA.18.207.669 Realizzazione delle attività di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari ADA.18.208.672 Attività operative e di vendita nella Grande Distribuzione organizzata ADA.18.210.675 Vendita diretta di prodotti Alimentari nella GDO e nella piccola distribuzione ADA.18.210.676 Vendita diretta di prodotti Non alimentari nella GDO e nella piccola distribuzione ADA.18.211.677 Dimostrazione e vendita diretta presso il cliente di prodotti non alimentari ADA.18.211.678 Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet)	Supportare le diverse fasi dell'acquisto, anche a distanza, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente

<p>ADA.18.207.669 Realizzazione delle attività di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari</p> <p>ADA.18.208.672 Attività operative e di vendita nella Grande Distribuzione organizzata</p> <p>ADA.18.210.675 Vendita diretta di prodotti Alimentari nella GDO e nella piccola distribuzione</p> <p>ADA.18.210.676 Vendita diretta di prodotti Non alimentari nella GDO e nella piccola distribuzione</p> <p>ADA.18.211.677 Dimostrazione e vendita diretta presso il cliente di prodotti non alimentari</p> <p>ADA.18.211.678 Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet)</p>	<p>Fornire assistenza al cliente, anche a distanza, collaborando all'evasione dei reclami</p>
<p>ADA.18.207.669 Realizzazione delle attività di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari</p> <p>ADA.18.208.673 Servizi di incasso e post-vendita nella Grande distribuzione organizzata</p> <p>ADA.18.211.678 Vendita a distanza (per corrispondenza, telefonica, televendita, vendita via internet)</p>	<p>Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento</p>

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI RICORSIVE

COMPETENZA

Definire e pianificare 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.

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> - Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, modelli, distinte materiali) e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione/servizio - Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle/dei lavorazioni/servizi da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo - Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle/dei lavorazioni/servizi e delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore - Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> - Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo - Principali terminologie tecniche di settore/processo - Processi, cicli di lavoro e ruoli nelle lavorazioni di settore/processo - Elementi di comunicazione professionale - Tecniche di pianificazione

COMPETENZA

Approntare, monitorare e curare 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

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> - Individuare strumenti, utensili, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, modelli) - Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari, utensili di settore - Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore - Utilizzare metodiche per individuare livelli di usura ed eventuali anomalie di funzionamento di strumenti e macchinari di settore 	<ul style="list-style-type: none"> - Metodi e tecniche di approntamento/avvio - Principi, meccanismi e parametri di funzionamento di strumenti, utensili e macchinari e apparecchiature di settore - Strumenti e sistemi di rappresentazione grafica convenzionale di settore - Tipologie delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore - Tipologie e caratteristiche dei materiali di settore impiegati - Procedure e tecniche di monitoraggio, l'individuazione e la valutazione del funzionamento delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore - Tecniche e metodiche di mantenimento e manutenzione ordinaria delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore

COMPETENZA

Operare 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

ABILITA'

- Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione di settore
- Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone
- Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici del settore
- Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale di settore
- Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza
- Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore
- Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza

CONOSCENZE

- Normativa di riferimento per la sicurezza e l'igiene di settore
- Dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore
- Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio nel settore
- Normativa ambientale e fattori di inquinamento di settore
- Nozioni di primo soccorso
- Segnali di divieto e prescrizioni correlate di settore

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI CONNOTATIVE

COMPETENZA

Curare il servizio vendita, anche a distanza, sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> - Utilizzare tecniche di allestimento e riordino di spaziespositivi - Utilizzare tecniche espositive adatte al prodotto - Applicare tecniche promozionali di vendita delprodotto / servizio - Applicare criteri di codifica dei prodotti - Applicare tecniche per la rotazione degli articoli - Applicare criteri di prelievo da magazzino e di rifornimento di scaffali/banchi vendita - Utilizzare dispositivi digitali per l'identificazione, tracciabilità, riassortimento e registrazione della merce - Utilizzare applicativi e-commerce a supporto di servizi vendita on line 	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi di marketing operativo, promozione, prezzo - Elementi di merceologia del prodotto - Elementi di merchandising: <i>visual display, layout</i> - Normativa di settore e disposizioni igienicosanitarie e di sicurezza - Principi igienici normativa HACCP (nel caso divendita di prodotti alimentari) - Procedure per effettuazioni ordini e per larotazione articoli - Strumentazione e attrezzature di settore - Strumenti e modalità di pezzatura e codifica - Tecniche di trattamento e archiviazione dati einformazioni - Tecniche di imballaggio e packaging - Tecnologie digitali a supporto della gestione dellamerce - Applicativi per l'e-commerce

COMPETENZA

Supportare le diverse fasi dell'acquisto, anche a distanza, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> - Rilevare le esigenze e le richieste del cliente - Individuare soluzioni e proposte di prodotto/ serviziocorrispondenti alle richieste del cliente - Utilizzare tecniche e strumenti di vendita del prodotto /servizio - Applicare condizioni e modalità di pagamento econsegna - Utilizzare applicativi e-commerce a supporto di servizi vendita on line 	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi del contratto di compravendita - Elementi di marketing operativo - Colloquio di vendita - Principi di <i>customer care</i> - Strumenti e modalità di pagamento e consegna - Tecniche di ascolto e di comunicazione - Terminologia tecnica specifica del settore in unalingua comunitaria - Applicativi per l'e-commerce

COMPETENZA	
Fornire assistenza al cliente, anche a distanza, collaborando all'evasione dei reclami.	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> - Applicare tecniche di accoglienza e segnalazione dei reclami - Applicare tecniche di verifica dell'uso corretto del prodotto/ servizio - Applicare tecniche di ripristino di conformità del prodotto /servizio (resi, sostituzioni) - Applicare tecniche di rilevazione dei dati per indagini sulla soddisfazione del cliente - Utilizzare applicativi e-commerce a supporto di servizi vendita on line 	<ul style="list-style-type: none"> - Principi di fidelizzazione del cliente - Procedure per resi e sostituzioni - Tecniche di ascolto e di comunicazione - Tecniche di <i>problem solving</i> - Applicativi per l'e-commerce

COMPETENZA	
Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento.	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none"> - Applicare tecniche di tenuta e chiusura giornaliera della cassa - Applicare tecniche per la predisposizione di modelli fiscali di pagamento - Applicare tecniche di redazione ed emissione dei documenti di acquisto e di vendita - Applicare tecniche di rilevazione di carattere contabile e fiscale - Applicare modalità diverse di riscossione e pagamento - Utilizzare strumenti e programmi gestionali di contabilità 	<ul style="list-style-type: none"> - Documenti amministrativi contabili di base - Elementi di <i>pricing</i> - Mezzi di pagamento e servizi bancari - Normativa IVA - Procedure di emissione, registrazione e archiviazione - Rilevazioni contabili elementari

DENOMINAZIONE DELLA FIGURA	TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE
DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA	Il Tecnico commerciale delle vendite interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo - in rapporto ai diversi indirizzi -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. Possiede competenze funzionali - in rapporto ai diversi indirizzi – alla realizzazione del piano di acquisti, all'allestimento, alla promozione, all'amministrazione d'esercizio ed alla gestione dei rapporti con il cliente.
DENOMINAZIONE INDIRIZZI	<ul style="list-style-type: none"> - Vendita a libero servizio - Vendita assistita
REFERENZIAZIONE QNQ/EQF	Livello 4
REFERENZIAZIONE ATECO ISTAT 2007	Vendita assistita 45.1 Commercio di autoveicoli 45.3 Commercio di parti e accessori di autoveicoli 47.1 Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati 47.2 Commercio al dettaglio di prodotti alimentari, bevande e tabacco in esercizi specializzati 47.5 Commercio al dettaglio di altri prodotti per uso domestico in esercizi specializzati 47.6 Commercio al dettaglio di articoli culturali ricreativi in esercizi specializzati 47.7 Commercio al dettaglio di altri prodotti in esercizi specializzati 47.8 Commercio al dettaglio ambulante
REFERENZIAZIONE CP ISTAT 2011	Vendita assistita 3.3.3.4.0 Tecnici della vendita e della distribuzione 5.1.2.3.0 Addetti ad attività organizzative delle vendite 5.1.3.4.0 Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti 5.1.1.2.1 Esercenti delle vendite al minuto in negozi 5.1.3.3.0 Vetrinisti e professioni assimilate 5.1.2.2.0 Commessi delle vendite al minuto

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI COMUNI AGLI INDIRIZZI

<p>CORRELAZIONE AI SETTORI ECONOMICOPROFESSIONALI</p>	<p>SETTORE Servizi di distribuzione commerciale</p> <p>PROCESSO Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari</p> <p>SEQUENZA DI PROCESSO Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata</p> <p>ADA.18.208.671 - Gestione e organizzazione della grande distribuzione organizzata</p> <p>ADA.18.208.672 - Attività operative e di vendita nella grande distribuzione organizzata</p> <p>SEQUENZA DI PROCESSO Attività di gestione del punto vendita nella piccola distribuzione e cura dell'esposizione delle merci</p> <p>ADA.18.209.674 - Gestione del punto vendita nella piccola distribuzione ADA.18.209.680 - Cura dell'esposizione delle merci e organizzazione degli spazi vendita</p> <p>SEQUENZA DI PROCESSO Attività di vendita diretta specializzata di prodotti alimentari e non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione</p> <p>ADA.18.210.675 - Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione</p> <p>ADA.18.210.676 - Vendita diretta di prodotti non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione</p>
<p>AREE DI ATTIVITA' (ADA) AFFERENTI</p>	<p>COMPETENZE</p>
	<p>Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per gli altri e per l'ambiente</p>
<p>ADA.18.208.671 - Gestione e organizzazione della grande distribuzione organizzata ADA.18.208.672 - Attività operative e di vendita nella grande distribuzione organizzata</p> <p>ADA.18.209.674 - Gestione del punto vendita nella piccola distribuzione</p> <p>ADA.18.209.680 - Cura dell'esposizione delle merci e organizzazione degli spazi vendita ADA.18.210.675 - Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione ADA.18.210.676 - Vendita diretta di prodotti non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione</p>	<p>Collaborare alla realizzazione e integrazione del piano commerciale in raccordo con le politiche di acquisto/vendita, gli obiettivi economici aziendali e i vincoli di mercato</p> <p>Concorrere alla pianificazione delle attività nel reparto/negozio in merito a ordinativi, assortimenti, strategia espositiva, organizzazione degli spazi e allestimenti continuativi e promozionali.</p> <p>Collaborare alla progettazione e alla realizzazione di strategie di comunicazione del punto vendita con strumenti digitali e analogici</p>

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI CONNOTATIVE L'INDIRIZZO

Vendita assistita

<p>CORRELAZIONE AI SETTORI ECONOMICO PROFESSIONALI</p>	<p>SETTORE Servizi di distribuzione commerciale PROCESSO Distribuzione e commercio all'ingrosso e al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari SEQUENZA DI PROCESSO Gestione del punto vendita attraverso la grande distribuzione organizzata ADA.18.208.671 - Gestione e organizzazione della grande distribuzione organizzata ADA.18.208.672 - Attività operative e di vendita nella grande distribuzione organizzata SEQUENZA DI PROCESSO Attività di gestione del punto vendita nella piccola distribuzione e cura dell'esposizione delle merci ADA.18.209.674 - Gestione del punto vendita nella piccola distribuzione ADA.18.209.680 - Cura dell'esposizione delle merci e organizzazione degli spazi vendita SEQUENZA DI PROCESSO Attività di vendita diretta specializzata di prodotti alimentari e non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione ADA.18.210.675 - Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione ADA.18.210.676 - Vendita diretta di prodotti non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione</p>
<p>AREE DI ATTIVITA'(ADA) AFFERENTI</p>	<p align="center">COMPETENZE CONNOTATIVE L'INDIRIZZO</p>
<p>ADA.18.209.674 - Gestione del punto vendita nella piccola distribuzione ADA.18.209.680 - Cura dell'esposizione delle merci e organizzazione degli spazi vendita ADA.18.210.675 - Vendita diretta di prodotti alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione ADA.18.210.676 - Vendita diretta di prodotti non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione ADA.18.208.671 - Gestione e organizzazione della grande distribuzione organizzata ADA.18.208.672 - Attività operative e di vendita nella grande distribuzione organizzata</p>	<p>Curare la vendita diretta consigliando il cliente in base a stili, tendenze e principi di funzionalità del prodotto, gestendo eventuali reclami Orientare gli acquisti della clientela in base a dati di vendita, input aziendali e accordi commerciali</p>

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI COMUNI AGLI INDIRIZZI

COMPETENZA	
Operare 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	
QNQ/EQF – Livello 3	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> - Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione di settore - Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone - Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici del settore - Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale di settore - Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza - Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore - Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza 	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa di riferimento per la sicurezza e l'igiene di settore - Dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore - Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio nel settore - Normativa ambientale e fattori di inquinamento di settore - Nozioni di primo soccorso - Segnali di divieto e prescrizioni correlate di settore

COMPETENZA

Collaborare alla realizzazione del piano commerciale, in raccordo con le politiche di vendita, gli obiettivi economicaziendali e i vincoli di mercato

QNQ/EQF – Livello 4

ABILITA'

- Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità del prodotto
- Applicare tecniche di analisi dei costi
- Applicare tecniche di analisi delle tendenze del mercato e della concorrenza
- Analizzare i dati di customer satisfaction
- Applicare tecniche di pianificazione periodica di vendite e offerte promozionali
- Applicare tecniche di pricing
- Individuare tipologie di prodotto/servizio in rapporto a target / esigenze di clientela
- Stimare previsioni di vendita in base agli storici di vendita, alle stagionalità e ai target
- Verificare l'andamento delle vendite

CONOSCENZE

- Analisi previsionale dell'andamento del mercato
- Elementi di marketing strategico
- Elementi di marketing analitico ed operativo
- Elementi di psicologia applicata alle vendite
- Tecniche di ascolto e di comunicazione
- Tecniche di negoziazione
- Elementi di contabilità e tecnica commerciale applicate alle vendite
- Elementi di matematica commerciale
- Elementi di budgeting
- Tecniche di analisi delle vendite
- Tecniche e strumenti di customer satisfaction
- Tecniche di fidelizzazione del cliente
- Normative su sicurezza e qualità relative ai prodotti
- Tecniche di pricing inerenti ad assortimenti continuativi e promozionali

COMPETENZA

Concorrere alla pianificazione delle attività nel reparto/negozio in merito a strategia espositiva, organizzazione degli spazi e allestimenti continuativi e promozionali

QNQ/EQF – Livello 4

ABILITA'

- Verificare la disposizione e presentazione in funzione della tipologia di prodotto e degli obiettivi di vendita
- Applicare criteri di progettazione dell'allestimento degli spazi di vendita e dispositivi
- Applicare criteri per l'ottimizzazione degli spazi
- Gestire posizione e quantità esposta di ciascuna referenza
- Predisporre una vetrina
- Verificare la funzionalità e l'efficacia degli spazi di vendita

CONOSCENZE

- Forme distributive e tipologia organizzativa dell'impresa commerciale
- Organizzazione interna del punto vendita, layout merceologico e delle attrezzature
- Tipologie di layout e display espositivi
- Visual merchandising
- Elementi di psicologia applicata alle vendite
- Elementi della teoria del colore e di illuminotecnica
- Criteri e tecniche di esposizione di prodotti
- Tecniche di composizione dell'assortimento
- Tecniche promozionali
- Normative sulle vendite promozionali

COMPETENZA

Collaborare alla progettazione e alla realizzazione di strategie di comunicazione del punto vendita con strumenti digitali e analogici

QNQ/EQF – Livello 4

ABILITA'

- Aggiornare i materiali promozionali e informativi
- Applicare metodi di promozione dell'immagine del punto vendita
- Predisporre ed utilizzare linguaggi, contenuti, immagini in funzione del contesto operativo e dell'obiettivo da raggiungere
- Individuare canali promozionali e strumenti di trasmissione delle informazioni
- Applicare tecniche per l'elaborazione dell'offerta di prodotti/servizi in rapporto a target / esigenze di clientela anche in funzione dei dati di profilazione
- Curare la comunicazione sui social
- Analizzare i dati provenienti dalle visualizzazioni di inserzioni, siti web e newsletter
- Aggiornare la disponibilità dei prodotti on-line
- Gestire in maniera efficace i contatti on-line con la clientela
- Utilizzare progetti multi-canale per promuovere la propria azienda e la propria attività/servizio

CONOSCENZE

- Tipologie e standard promozionali in base al target clienti e tipo di prodotto
- Elementi di marketing: archetypal branding, storytelling aziendale, visual storytelling, influencer marketing
- Tecniche, materiali e strumenti per l'informazione e la promozione dei prodotti/servizi
- Tecniche di telemarketing
- Strumenti e tecniche di comunicazione pubblicitaria
- Funzionalità e caratteristiche delle piattaforme social e sharing utilizzate nelle imprese commerciali
- Criteri di scelta degli strumenti web
- Tecniche di analisi dei dati relativi a visualizzazioni, condivisioni, siti web e newsletter
- Strumenti di profilazione del cliente
- Normativa inerente il web: regolamento fiscale, privacy, copyright
- Rischi legati all'utilizzo degli strumenti social
- Elementi di e-commerce: piattaforme, spedizioni, ritiri e consegne, modalità di pagamento, normativa

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI CONNOTATIVE L'INDIRIZZO
Vendita assistita

COMPETENZA

Curare la vendita diretta consigliando il cliente in base a stili, tendenze e principi di funzionalità del prodotto, gestendo eventuali reclami

QNQ/EQF – Livello 4

ABILITA'

- Verificare la modalità di gestione dell'attività di vendita assistita
- Affrontare le situazioni critiche con il cliente
- Applicare i protocolli aziendali previsti per la gestione e soluzione dei reclami
- Evadere pratiche relative a non conformità, garanzie sul prodotto e diritti di recesso
- Rilevare il grado di soddisfazione del cliente
- Leggere le schede tecniche dei prodotti
- Consigliare la clientela in base alle caratteristiche del prodotto e ai criteri qualitativi e moda

CONOSCENZE

- Elementi di psicologia applicata alle vendite: negoziazione, persuasione, conclusione della vendita, gestione delle obiezioni e dei conflitti
- Tecniche di verifica e controllo sulla conformità dei prodotti
- Tipologie di garanzie
- Tecniche di fidelizzazione
- Protocolli aziendali per la gestione dei reclami
- Normative sul diritto di recesso e sulla tutela del consumatore
- Elementi di storia della moda e principali griffe di riferimento
- Elementi storico-culturali-geografici e caratteristiche dei prodotti made in Italy
- Modalità di consultazione di cataloghi e manuali tecnici

COMPETENZA

Orientare gli acquisti della clientela in base a dati di vendita, input aziendali e accordi commerciali

QNQ/EQF – Livello 4

ABILITA'

- Applicare i principi di rotazione delle vendite
- Leggere un listino
- Calcolare i margini di vendita
- Incrociare e stratificare dati di vendita con altri dati quali magazzino, target clienti, promozioni
- Predisporre prospetti del venduto edell'invenduto
- Impostare una trattativa di vendita in base a parametri definiti
- Applicare tecniche di cross selling

CONOSCENZE

- Elementi di psicologia applicata alle vendite: negoziazione, persuasione, ascolto e comunicazione, conclusione della vendita
- Elementi di contabilità e tecnica commerciale applicati alle vendite
- Tipologie degli accordi commerciali
- Tecniche e strumenti di gestione del magazzino
- Tipologie dei dati di vendita: scontrini medi, listini
- Tecniche di analisi dei dati di vendita
- Tecniche di pricing