# PERCORSO FORMATIVO

ISTITUTO PROFESSIONALE: SETTORE SERVIZI COMMERCIALI

**PROFILO** E‟ in grado di:

Il Diplomato di istruzione professionale nell‟indirizzo “Servizi commerciali“ ha competenze professionali che gli consentono di supportare operativamente le aziende del settore sia nella gestione dei processi

amministrativi e commerciali sia nell‟attivita di promozione delle vendite. In tali competenze rientrano anche quelle riguardanti la promozione dell‟immagine aziendale attraverso l‟utilizzo delle diverse tipologie di strumenti di comunicazione, compresi quelli pubblicitari.

Si orienta nell‟ambito socio-economico del proprio territorio e nella rete di interconnessioni che collega fenomeni e soggetti della propria regione con contesti nazionali ed internazionali.

* ricercare ed elaborare dati concernenti mercati nazionali e internazionali; contribuire alla realizzazione della gestione commerciale e degli adempimenti amministrativi ad essa connessi;
* contribuire alla realizzazione della gestione dell‟area amministrativo–contabile; contribuire alla realizzazione di attività nell‟area marketing; collaborare alla gestione degli adempimenti di natura civilistica e fiscale; utilizzare strumenti informatici e programmi applicativi di settore;
* organizzare eventi promozionali;
* utilizzare tecniche di relazione e comunicazione commerciale, secondo le esigenze del
* territorio e delle corrispondenti declinazioni;
* comunicare in almeno due lingue straniere con una corretta utilizzazione della terminologia di settore; collaborare alla gestione del sistema informativo aziendale.

**RISULTATI DI APPRENDIMENTO INDICATI DAI REGOLAMENTI**

***Competenze comuni***

 Valutare fatti ed orientare i propri comportamenti in base ad un sistema di valori coerenti con i principi della Costituzione e con le carte internazionali dei diritti umani.

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

 Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali ed internazionali, sia in una prospettiva interculturale sia ai fini della mobilità di studio e di lavoro.

 Utilizzare gli strumenti culturali e metodologici per porsi con atteggiamento razionale, critico e responsabile di fronte alla realtà, ai suoi fenomeni, ai suoi problemi, anche ai fini dell‟apprendimento permanente.

 Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali dell‟ambiente naturale ed antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo.

 Riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici e ambientali, per una loro corretta fruizione e valorizzazione.

 Utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete.

 Padroneggiare la lingua inglese e, ove prevista, un‟altra lingua comunitaria per scopi comunicativi e utilizzare i linguaggi settoriali relativi ai percorsi di studio, per interagire in diversi ambiti e contesti professionali, al livello B2 quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER).

 Riconoscere gli aspetti comunicativi, culturali e relazionali dell‟espressività corporea e l‟importanza che riveste la pratica dell‟attività motorio-sportiva per il benessere individuale e collettivo.

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

 Utilizzare le strategie del pensiero razionale negli aspetti dialettici e algoritmici per affrontare situazioni problematiche, elaborando opportune soluzioni.

 Utilizzare i concetti e i modelli delle scienze sperimentali per investigare fenomeni sociali e naturali e per interpretare dati.

 Utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento disciplinare.

 Analizzare il valore, i limiti e i rischi delle varie soluzioni tecniche per la vita sociale e culturale con particolare attenzione alla sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell‟ambiente e del territorio.

 Utilizzare i principali concetti relativi all'economia e all'organizzazione dei processi produttivi e dei servizi.

 Correlare la conoscenza storica generale agli sviluppi delle scienze, della tecnologie e delle tecniche negli specifici campi professionali di riferimento.

 Applicare le metodologie e le tecniche della gestione per progetti.

 Redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali.

 Individuare e utilizzare gli strumenti di comunicazione e di team working più appropriati per intervenire nei contesti organizzativi e professionali di riferimento.

# COMPETENZE DI INDIRIZZO

1. Individuare le tendenze dei mercati locali, nazionali e internazionali.
2. Interagire nel sistema azienda e riconoscere i diversi modelli di strutture organizzative aziendali.
3. connesse all’attuazione delle rilevazioni aziendali con l’utilizzo di strumenti tecnologici e software applicativi di settore.
4. Contribuire alla realizzazione dell’amministrazione delle risorse umane con riferimento alla gestione delle paghe, al trattamento di fine rapporto ed ai connessi adempimenti previsti dalla normativa vigente.
5. Interagire nell’area della logistica e della gestione del magazzino con particolare attenzione alla relativa contabilità.
6. Interagire nell’area della gestione commerciale per le attività relative al mercato e finalizzate al raggiungimento della customer satisfaction. dell’area marketing ed alla realizzazione di prodotti pubblicitari.
7. Partecipare ad attività tipiche del settore turistico e funzionali all’organizzazione di servizi per la valorizzazione del territorio e per la promozione di eventi. e analizzare i risultati
8. Realizzare attività
9. Applicare gli strumenti dei sistemi aziendali di controllo di qualità.
10. Interagire col sistema informativo aziendale anche attraverso l’uso di strumenti informatici e telematici.

COMPETENZA 1: INDIVIDUARE LE TENDENZE DEI MERCATI LOCALI, NAZIONALI E INTERNAZIONALI

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***SEZIONE A: Traguardi formativi***  |
| **COMPETENZA DI INDIRIZZO:**  | **Competenza 1: individuare le tendenze dei mercati locali, nazionali e internazionali**  |
| **Fonti di legittimazione:**  | **Regolamento e Linea guida Istituti Tecnici 2010**  |
| **COMPETENZA**  | **ABILITA’**  | **CONOSCENZE**  |
|     | Riconoscere i vari aspetti dell’attività economica e coglierne i collegamenti essenziali (1° biennio) Identificare gli elementi maggiormente significativi che caratterizzano ogni forma di mercato. (1° biennio) Comunicare efficacemente i risultati di ogni attività svolta (1° biennio) Orientarsi nelle varie forme di mercato sapendo operare confronti tra realtà storiche e geografiche diverse, identificandone gli elementi più significativi (2° biennio e 5 anno) Utilizzare il lessico specifico anche come parte di una competenza linguistica generale (2° biennio e 5 anno) Individuare gli effetti delle strategie di marketing sul mercato (2° biennio) | Comprendere le interdipendenze di tutti i fenomeni finalizzati ai principi dell’organizzazione del territorio (1° biennio) Comprendere i fondamenti dell’attività economica collocata in un sistema dinamico di scambi e relazioni (1° biennio) Comunicazione in azienda (2° biennio)  |
| ***SEZIONE B: Evidenze, nuclei essenziali, compiti, sviluppati lungo tutto l’arco del quinquennio, apparentando le competenze affini del biennio e del triennio***  |
| **COMPETENZA DI INDIRIZZO:**  | **Competenza 1: individuare le tendenze dei mercati locali, nazionali e internazionali**  |
| **Fonti di legittimazione:**  | **Regolamento e Linea guida Istituti Tecnici 2010**  |
| **DISCIPLINE COINVOLTE**  | **EVIDENZE**  | **SAPERI ESSENZIALI**  | **COMPITI**  |
| Tecniche professionali dei servizi commerciali  | Trovare informazioni e dati sulle tendenze dei mercati, selezionandole da fonti diverse (attraverso l'utilizzo di indici, motori di ricerca, quotidiani, periodici economici, ecc.), confrontandole e organizzandole secondo un prospetto dato.  Collegare le informazioni assunte provenienti da fonti diverse.  | La moneta e gli scambi Elementi di customer satisfaction Lessico tecnico specifico del settore   | somministrazione di questionari a risposta chiusa sui fondamenti dell'attività economica e sui soggetti economici  ricerca dati sui mercati reperiti dalla realtà locale e dal contesto territoriale di appartenenza    |
|   | ***SEZIONE C: Livelli di padronanza (EQF)***  |  |
| **COMPETENZA DI INDIRIZZO:**  | **Competenza 1: individuare le tendenze dei mercati locali, nazionali e internazionali**  |  |
|  | **LIVELLI EQF**  |  |
| **1**  | **2**  | **3**  | **4**  |
| Con il supporto del docente, individua i dati e le informazioni elementari relativi a mercati o a fenomeni macroeconomici. Sotto diretta e continua supervisione del docente, individua i principali soggetti economici e ne indica l'attività prevalente.   | Su indicazioni del docente, reperisce e organizza dati essenziali in coerenza con lo scopo dichiarato, Su precise indicazioni del docente,  Riconosce i soggetti e le dinamiche economiche del territorio, cogliendone gli aspetti più rilevanti.  |  In modo autonomo, è in grado di reperire fonti di informazione relative al contesto analizzatoLavorando in autonomia e adattandosi alle circostanze, confronta soggetti economici cogliendone i vari aspetti che presenta in modo chiaro e completo.   | Dato un problema valuta in modo autonomo se i dati raccolti sono sufficienti a definire una tendenza e/o individuare eventuali ripercussioni sul mercato; sceglie gli indicatori in modo motivato e rappresenta delle possibili soluzioni ai fini di una previsione e/o soluzione a un problema. Gestendo autonomamente il proprio lavoro e coordinando gruppi di lavoro, riconosce i diversi soggetti e le dinamiche economiche del territorio.  |

COMPETENZA 2: INTERAGIRE NEL SISTEMA AZIENDA E RICONOSCERE I DIVERSI MODELLI DI STRUTTURE ORGANIZZATIVE AZIENDALI

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***SEZIONE A: Traguardi formativi***  |
| **COMPETENZA DI INDIRIZZO:**  | **Competenza 2: interagire nel sistema azienda e riconoscere i diversi modelli di strutture organizzative aziendali**  |
| **Fonti di legittimazione:**  | **Regolamento e Linea guida Istituti Tecnici 2010**  |
| **COMPETENZA**  | **ABILITA’**  | **CONOSCENZE**  |
|     | **Primo biennio** Riconoscere gli aspetti giuridici ed economici che connotano l'attività imprenditoriale Riconoscere gli elementi che compongono il sistema azienda Riconoscere i principali settori in cui sono organizzate le attività economiche del proprio territorio Individuare le esigenze fondamentali che ispirano le scelte nella localizzazione delle aziende Riconoscere le tipologie di aziende e in particolare quelle operanti nel settore commerciale, turistico e della comunicazione. Riconoscere le varie funzioni aziendali e descriverne le caratteristiche.  **Secondo biennio** Individuare, in relazione al fabbisogno finanziario, le fonti di finanziamento adeguate tenuto conto della forma giuridica dell’impresa Individuare gli elementi che costituiscono il patrimonio e classificarliIndividuare e relazioni tra attività, passività e patrimonio nettoIndividuare gli elementi che concorrono alla definizione del risultato economico Rappresentare processi e flussi informativi. Individuare le caratteristiche d ciascun modello organizzativoutilizzando software applicativi  **Quinto anno** Individuare i concetti di mission, vision, strategia aziendale Definire la formula imprenditoriale e pianificarne la realizzazione Reperire su Internet le informazioni relative a un‟azienda ai fini di definirne la mission e la formula strategica. Stendere un business plan Predisporre il report per la presentazione del caso o dei casi elaborati a manager aziendali e a organismi territoriali  | **Primo biennio** Concetto di imprenditore e di impresa sotto il profilo giuridico ed economico Azienda come sistema e gli elementi che la compongono Tipologie di aziende e caratteristiche della loro gestione Quadro generale delle funzioni aziendali Fattori della produzione e loro remunerazione  **Secondo biennio** Fabbisogno finanziario iniziale e fonti di finanziamento aziendali Fabbisogno finanziario di gestione e relativa copertura nelle diverse forme giuridiche di impresa Gestione economica e patrimonialePatrimonio d’azienda e reddito d’esercizio I principali modelli di strutture organizzative   **Quinto anno** Mission e vision aziendale Strategia aziendale e pianificazione strategica Indici di efficacia ed efficienza. Funzioni e struttura del business plan   |

|  |
| --- |
| ***SEZIONE B: Evidenze, nuclei essenziali, compiti, sviluppati lungo tutto l’arco del quinquennio, apparentando le competenze affini del biennio e del triennio***  |
| **COMPETENZA DI INDIRIZZO:**  | **Competenza 2 :interagire nel sistema azienda e riconoscere i diversi modelli di strutture organizzative aziendali**  |
| **Fonti di legittimazione:**  | **Regolamento e Linea guida Istituti Tecnici 2010**  |
| **DISCIPLINE COINVOLTE**  | **EVIDENZE**  | **SAPERI ESSENZIALI**  | **COMPITI**  |
| a) Tecniche professionali dei servizi commerciali e laboratorio in compresenza   | Riconoscere l’azienda come strumento economico e come sistema aperto individuandone le relazioni con l’ambiente specifico e generale e analizza le diverse forme giuridiche che l’impresa può assumere in relazione al contesto, ai limiti e alle opportunità.  Individuare la struttura organizzativa di un’impresa commerciale e turistica e della comunicazione definendone il processo produttivo, i soggetti e le loro funzioni.  | Il funzionamento e le varie tipologie dei sistemi economici. Le fasi dell’attività economica, le risorse e i fattori produttivi. Soggetti economici: consumatori, imprese, pubblica amministrazione. La classificazione delle imprese per settore economico. Il sistema economico locale. L’imprenditore e gli altri soggetti che operano nell’azienda. Soggetti giuridici con riferimento alle imprese I modelli di struttura organizzativa. Strumenti di rappresentazione e descrizione dell’organizzazione. Servizi internet  | Da un’analisi del sistema economico locale, riconoscere le aziende, la loro forma giuridica e classificarle per settore economico di appartenenza.  Interpretare, dato un caso aziendale, le ragioni del successo o insuccesso di un’attività imprenditoriale, analizzando le opportunità e i vincoli dell’ambiente esterno.  Rappresentare i modelli struttura organizzativa di un’impresa commerciale e turistica, attraverso la costruzione di un organigramma.  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***SEZIONE C: Livelli di padronanza (EQF)***  |
| **COMPETENZA DI INDIRIZZO:**  | **Competenza 2 :interagire nel sistema azienda e riconoscere i diversi modelli di strutture organizzative aziendali**  |
|  | **LIVELLI EQF**  |
| **1**  | **2**  | **3**  | **4**  |
| Sotto diretta e continua supervisione, riconosce gli elementi essenziali dell’azienda e individua da un elenco di aziende conosciute il settore economico di appartenenza. Sotto diretta e continua supervisione, in un contesto strutturato, riconosce una struttura organizzativa semplice.  | Sotto il controllo di un supervisore, riconosce gli elementi essenziali dell’azienda, individua da un elenco di aziende conosciute il settore economico di appartenenza e in modo autonomo riesce, parzialmente, a correlare l’azienda con il suo ambiente specifico. Con l’aiuto di un supervisore, riconosce la struttura organizzativa di un’azienda commerciale, turistica e della comunicazione individua le varie funzioni aziendali e i loro compiti  | Autonomamente riconosce l’azienda come strumento economico e analizza le diverse forme giuridiche che l’impresa può assumere. Lavorando in autonomia ed adattandosi alle circostanze individua le varie funzioni aziendali e i loro compiti.  | Riconosce prontamente l’azienda come strumento economico e ne individua lo scopo, il settore economico e le relazioni di interdipendenza con l’ambiente specifico e generale. Analizza le diverse forme giuridiche che l’impresa può assumere in relazione al contesto, ai limiti e alle opportunità.Lavorando in autonomia utilizza i vari modelli organizzativi e coglie le criticità nella risoluzione dei casi. Pianifica e organizza il lavoro in team.  |

## COMPETENZA 3/10: SVOLGERE ATTIVITÀ CONNESSE ALL’ATTUAZIONE DELLE RILEVAZIONI AZIENDALI CON L’UTILIZZO DI STRUMENTI TECNOLOGICI, TELEMATICI E SOFTWARE APPLICATIVI DI SETTORE, INTERAGENDO COL SISTEMA INFORMATIVO AZIENDALE

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***SEZIONE A: Traguardi formativi***  |
| **COMPETENZA DI INDIRIZZO:**  | **Competenza 3/10: Svolgere attività connesse all’attuazione delle rilevazioni aziendali con l’utilizzo di strumenti tecnologici, telematici e software applicativi di settore, interagendo col sistema informativo aziendale**  |
| **Fonti di legittimazione:**  | **Regolamento e linee guida Istituti Tecnici e Professionali 2010**  |
| **COMPETENZA**  | **ABILITA’**  | **CONOSCENZE**  |
| **Competenza 3: Svolgere attività connesse all’attuazione delle rilevazioni aziendali con l’utilizzo di strumenti tecnologici e software applicativi di settore.** **Competenza 10. Interagire col sistema informativo aziendale anche attraverso l’uso di strumenti informatici e telematici.**  | **Primo biennio** Leggere, interpretare ed elaborare i dati dei principali documenti utilizzati negli scambi commerciali. Individuare e riconoscere i principali mezzi di regolamento nel contratto di compravendita Analizzare le principali operazioni di gestione di un’azienda di servizi, distinguendo la destinazione patrimoniale da quella economica. Redigere documenti di contabilità elementare **Secondo biennio** Redigere la contabilità di un’azienda commerciale, turistica e della comunicazione nel rispetto della normativa civilistica, utilizzando il metodo della partita doppia. Analizzare e comparare le diverse forme di finanziamento nelle aziende individuali e collettive. Individuare le caratteristiche del sistema logistico aziendale e della gestione delle scorte. Utilizzare un programma di contabilità integrata nelle rilevazioni aziendali.  **Quinto anno** Redigere un bilancio d’esercizio e i documenti correlati rispettando i principi contabili nazionali Interpretare la realtà aziendale attraverso l’analisi per indici e per flussi del bilancio. Comparare i bilanci di aziende dello stesso settore e di settori diversi e commentarne i risultati. Applicare la normativa fiscale per la determinazione del reddito imponibile. Operare nei sistemi informativi aziendali  | **Primo biennio** Tecniche di calcolo nei documenti della compravendita Documenti del contratto di compravendita e mezzi di regolamento. Concetti di costo, di ricavi e di competenze economica   **Secondo biennio** Le operazioni di gestione aziendale e loro manifestazione finanziaria ed economica. Funzionamento dei conti aziendali Metodo della partita doppia applicato al sistema del patrimonio e del risultato economico Le operazioni di costituzione e di gestione di un’azienda commerciale, turistica e della comunicazione Gestione dei beni strumentali Le fonti di finanziamento aziendali La gestione della logistica aziendale e del magazzino Il sistema informativo delle vendite e degli acquisti.  **Quinto anno** Il flusso informativo che porta alla definizione di bilancio d’esercizio Norme tecniche per la redazione del bilancio di esercizio Principi contabili nazionali e internazionali Normativa fiscale di bilancio Tecniche e strumenti per l’analisi di bilancio per indici Sistema informativo aziendale  |

|  |
| --- |
| ***SEZIONE B: Evidenze, nuclei essenziali, compiti, sviluppati lungo tutto l’arco del quinquennio, apparentando le competenze affini del biennio e del triennio***  |
| **COMPETENZA DI INDIRIZZO:**  | **Competenza 3/10: Svolgere attività connesse all’attuazione delle rilevazioni aziendali con l’utilizzo di strumenti tecnologici, telematici e software applicativi di settore, interagendo col sistema informativo aziendale**  |
| **Fonti di legittimazione:**  | **Regolamento e linee guida Istituti Tecnici e Professionali 2010**  |
| **DISCIPLINE COINVOLTE**  | **EVIDENZE**  | **SAPERI ESSENZIALI**  | **COMPITI**  |
| Tecniche professionali dei servizi commerciali Laboratorio di tecniche professionali dei servizi commerciali   | Da una situazione contabile finale, utilizzando i principi contabili e i criteri di valutazione previsti dal Codice Civile, redigere il Bilancio d’esercizio.Utilizzando software di contabilità integrata rilevare in partita doppia fatti di gestione e produrre le relative situazioni contabili Interpretare la realtà di imprese appartenenti a settori diversi attraverso l’analisi per indici e commentarne i risultati.  Elaborare un piano di business definendone la mission, il sistema competitivo, la formula imprenditoriale e il budget d’esercizio.   | Le norme del codice civile in materia di bilancio I principi contabili nazionali e internazionali. Metodo della partita doppia applicata al sistema del patrimonio e del risultato economico. La natura, il funzionamento e la destinazione dei conti economici e finanziari. Le scritture di assestamento.  Usare strumenti software adeguati alla procedura risolutiva I concetti di pianificazione e di programmazione Il budget   | Date operazioni, di gestione ordinaria, straordinaria e accessoria, rilevarle nel giornale in partita doppia e nei mastri. Da una situazione contabile, rilevare le scritture di assestamento, applicando i principi contabili nazionali e i criteri di valutazione. Da una situazione contabile redatta dopo le scritture di assestamento, utilizzando il Codice Civile, saper redigere un Bilancio d’esercizio. Dato un Bilancio o una situazione contabile a stati comparati, effettuare la riclassificazione ai fini del calcolo degli indici. Attraverso i principali indici di natura patrimoniale, finanziaria ed economica, esprimere un giudizio in merito allo stato di salute di un’impresa appartenente a settori diversi. Progettazione e realizzazione di modelli su supporto informatico relativi alla fatturazione, alla gestione del magazzino e dei beni strumentaliDefinire la business idea e il prodotto/servizio nella simulazione di un’impresa Predisporre semplici budget con dati a scelta.   |

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***SEZIONE C: Livelli di padronanza (EQF)***  |
| **COMPETENZA DI INDIRIZZO:**  |  | **Competenza 3/10: Svolgere attività connesse all’attuazione delle rilevazioni aziendali con l’utilizzo di strumenti tecnologici, telematici e software applicativi di settore, interagendo col sistema informativo aziendale**  |
|  | **LIVELLI EQF**  |
| **1**  | **2**  | **3**  | **4**  |
|  Sotto la diretta e continua supervisione del docente:   Effettua calcoli elementari circa il Bilancio d’esercizio di un’impresa.  Riconosce alcune voci contabili e le trascrive in un bilancio d’esercizio semplificato.  Inserisce dati dentro semplici tabelle già predisposte  Descrive le fasi del piano di business dalla business idea a un semplice piano di marketing.    | Individua alcuni principi contabili e criteri di valutazione e li applica con un certo grado di autonomia e sotto il controllo di un supervisore, nella redazione di un bilancio d’esercizio in un contesto monodimensionale.  Rielabora il bilancio d’esercizio e calcola con un certo grado di autonomia i principali indici, interpretandone i risultati e predisponendo un report essenziale sulla situazione aziendale.  Sotto la diretta guida del supervisore riesce a individuare autonomamente il tipo di campo in semplici tabelle e a inserire i dati.  Seguendo le indicazioni del docente, individua il ruolo del business plan nell’attuazione di una business idea e ne descrive le fasi.   | Individua e utilizza i principi contabili e i criteri di valutazione in modo autonomo e responsabile e li applica nella redazione del bilancio d’esercizio in contesti aziendali diversi  In piena autonomia rielabora il bilancio d’esercizio di un’azienda e attraverso l’analisi per indici e predispone un report completo e articolato sulla situazione di un’impresa  Gestisce con un certo grado di autonomia le rilevazioni aziendali con l’utilizzo di software dedicatoIn piena autonomia, reperisce e utilizza i dati e le informazioni per la redazione di un business plan e costruisce semplici budget settoriali con supporti informatici.   | Gestisce in modo autonomo e responsabile la compilazione del bilancio, applicando i principi contabili nazionali e i criteri di valutazione, in contesti aziendali diversi e mutevoli. Si assume la responsabilità di controllare il lavoro svolto da altri e trovare le soluzioni migliori in termini di efficacia ed efficienza.  In piena autonomia gestisce il proprio lavoro o coordina quello di altri, nella rielaborazione del bilancio d’esercizio di un’azienda. Attraverso l’analisi per indici, predispone un report ampio e documentato che evidenzia la situazione di un’impresa. Coglie le problematiche emergenti e pianifica le soluzioni in termini di efficienza e efficacia.  Gestisce in piena autonomia e consapevolmente le rilevazioni aziendali con l’utilizzo di software dedicato Si assume la piena responsabilità di implementare un business plan partendo da un’idea di fondo, analizzando il sistema competitivo, definendo la formula imprenditoriale e costruendo un sistema di budget anche con l’utilizzo di software applicativi; riesce a coordinare e controllare il lavoro in team contribuendo alla soluzione dei problemi.  |

**COMPETENZA 4: CONTRIBUIRE ALLA REALIZZAZIONE DELL’AMMINISTRAZIONE DELLE RISORSE UMANE CON RIFERIMENTO ALLA GESTIONE DELLE PAGHE, AL TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO ED AI CONNESSI ADEMPIMENTI PREVISTI DALLA NORMATIVA VIGENTE.**

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***SEZIONE A: Traguardi formativi***  |
| **COMPETENZA DI INDIRIZZO:**  | **Competenza 4: Contribuire alla realizzazione dell’amministrazione delle risorse umane con riferimento alla gestione delle paghe, al trattamento di fine rapporto ed ai connessi adempimenti previsti dalla normativa vigente.**  |
| **Fonti di legittimazione:**  | **Regolamento e Linea guida Istituti Tecnici 2010**  |
| **COMPETENZA**  | **ABILITA’**  | **CONOSCENZE**  |
|    | **Secondo biennio** Analizzare il mercato del lavoro per coglierne i caratteri strutturali, gli aspetti normativi e fiscali, i vincoli e le opportunità con riferimento a specifiche situazioni ambientali e produttive Raffrontare le diverse tipologie di rapporti di lavoro per evidenziarne le differenze Analizzare le problematiche relative a pianificazione, reperimento e inserimento del personale in azienda Analizzare i rapporti con gli enti previdenziali Effettuare le rilevazioni contabili ed extracontabili relative All’amministrazione del personale Compilare una busta paga Effettuare i conteggi relativi al trattamento di fine rapporto.  **Quinto anno** Riconoscere le modalità con cui l’azienda opera nel rispetto della normativa in materia di sicurezza.  Redigere il curriculum vitae europeo Simulazione di un colloquio di lavoro Ricercare il lavoro in rete  | **Secondo biennio** Il mercato del lavoroIl lavoro autonomo e il lavoro subordinato Struttura, contenuto e aspetto economico dei più comuni contratti di lavoro anche in relazione al territorio La ricerca, la selezione e l’inserimento in azienda delle risorse umane Documenti relativi alla gestione del personale dipendente e i libri contabili obbligatori per il datore di lavoro Gli istituti previdenziali Il trattamento fiscale del reddito da lavoro dipendente Lo scioglimento del rapporto di lavoro Le rilevazioni contabili relative al personale dipendente  **Quinto anno** Normativa sulla sicurezza Normativa sul trattamento dei dati personali Curriculum vitae europeo Caratteristiche del lavoro in rete   |
| ***SEZIONE B: Evidenze, nuclei essenziali, compiti, sviluppati lungo tutto l’arco del quinquennio, apparentando le competenze affini del biennio e del triennio***  |
| **COMPETENZA DI INDIRIZZO:**  | **Competenza 4: Contribuire alla realizzazione dell’amministrazione delle risorse umane con riferimento alla gestione delle paghe, al trattamento di fine rapporto ed ai connessi adempimenti previsti dalla normativa vigente.**  |
| **Fonti di legittimazione:**  | **Regolamento e Linea guida Istituti Tecnici 2010**  |
| **DISCIPLINE COINVOLTE**  | **EVIDENZE**  | **SAPERI ESSENZIALI**  | **COMPITI**  |
| Tecniche professionali dei servizi commerciali  | Riconoscere i documenti relativi alla gestione del personale dipendente e i libri contabili obbligatori per il datore di lavoro in base alla normativa vigente. Curare gli adempimenti amministrativi nei confronti degli Enti previdenziali e dell’Erario  Rilevare in contabilità generale le operazioni di gestione relative ai rapporti con i dipendenti ed eseguire e verificare calcoli connessi all’amministrazione dei lavoratori subordinati  Reperire anche negli appositi siti Web le fonti normative in materia di amministrazione del personale e interpretarne le disposizioni   | Concetto di lavoro autonomo e subordinato. Il contratto come fonte di obbligazioni. Principali doveri e diritti del dipendente  Le associazioni di categoria. Il ruolo dei sindacati Assicurazioni sociali obbligatorie. Enti previdenziali e assistenziali. La previdenza complementare. I Fondi Pensione. Trattamento fiscale del reddito di lavoro dipendente. Irpef e addizionali Irpef Il ruolo del sostituto d’imposta. Rapporti tra il datore di lavoro e gli Enti previdenziali e l’Erario. Gli adempimenti periodici. Il metodo della partita doppia. Conti economici e finanziari movimentati nella rilevazioni di operazioni relative al personale. Collocazione nel bilancio dell’impresa delle voci contabili connesse alla presenza di dipendenti  | Redigere un curriculum vitae secondo il formato europeo Redigere una busta paga semplice Liquidare gli oneri sociali a carico del dipendente e del datore di lavoro Calcolare l’Irpef mensile lorda e netta. Compilare il modello F 24 Analizzare annotazioni nel Libro Unico Calcolare il premio annuo Inail provvisorio e definitivo operando il relativo conguaglio Calcolo della quota annua del Tfr secondo il dettato del codice civile Rilevare in partita doppia la liquidazione e pagamento della retribuzione, liquidazione e versamento degli oneri sociali, versamenti ai Fondi pensione e/o accantonamento annuo del TFR  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***SEZIONE C: Livelli di padronanza (EQF)***  |
| **COMPETENZA DI INDIRIZZO:**  | **Competenza 4: Contribuire alla realizzazione dell’amministrazione delle risorse umane con riferimento alla gestione delle paghe, al trattamento di fine rapporto ed ai connessi adempimenti previsti dalla normativa vigente.**  |
|  | **LIVELLI EQF**  |
| **1**  | **2**  | **3**  | **4**  |
| Col supporto del docente e in ambito circoscritto alla personale esperienza distingue il lavoratore dipendente dall’autonomo  Esamina semplici documenti inerenti la gestione e amministrazione del personale e col supporto del docente li classifica.  Con l’ausilio costante di un esperto riconosce le più immediate informazioni economici derivanti dai fondamentali obblighi e diritti del dipendente  | Dietro precise indicazioni e con il frequente supporto di un supervisore:  esegue mansioni e applica procedure semplici e di natura ripetitiva, anche con utilizzo di strumenti informatici, esegue semplici rilevazioni contabili e calcoli tipici della gestione delle risorse umane , esamina semplici documenti inerenti la gestione e amministrazione del personale li classifica.  distingue il reddito da lavoro subordinato dalle altre categorie di reddito ai fini Irpef, calcola l’Irpef lorda e netta sul reddito annuo da lavoro dipendente distingue gli elementi positivi e negativi della retribuzione mensile corrisposta al dipendente e calcola l’Irpef in busta paga applicando aliquote progressive a scaglioni e detrazioni d’imposta  riconosce le più immediate informazioni economiche derivanti dai fondamentali obblighi e diritti del dipendente e il legame tra il pagamento dei tributi e l’erogazione dei servizi pubblici e il generale funzionamento dello Stato  | Esegue con correttezza calcoli relativi all’amministrazione del personale. e compila gli strumenti di pagamento più frequentemente utilizzati per il pagamenti delle retribuzioni. Risolve i problemi proposti dal docente anche con i software applicativi più comunemente in uso.  Sulla base di procedure prestabilite con un certo grado di autonomia sa collaborare nello svolgimento di adempimenti giornalieri e periodici obbligatori per i datori di lavoro, Esegue con correttezza e autonomia calcoli e mansioni che abbiano natura ripetitiva utilizzando allo scopo anche tecnologie informatiche e software applicativi in uso nel lavoro d’ufficio  Ha una generale conoscenza delle principali fonti normative in materia di lavoro dipendente e comprende la ratio delle norme relative   | Sa collegare conoscenze e competenze relative alla gestione delle risorse umane che gli derivano dallo studio di discipline diverse  E‟ autonomo e preciso nello svolgimento di calcoli relativi alla liquidazione di paghe o alla determinazione dell’Irpef sul reddito di lavoro dipendente, sa sfruttare le funzioni del foglio elettronico per automatizzare calcoli con carattere ripetitivo.  E‟ autonomo, preciso ed affidabile nell’esecuzione degli adempimenti contabili obbligatori per il datore di lavoro. Ha piena padronanza in calcoli e rilevazioni contabili inerenti l’amministrazione del personale e nel loro inserimento all’interno del sistema informativo aziendale integrato. E‟ in grado di supportare e coordinare i colleghi in mansioni afferenti la gestione e trasmissione di dati e informazioni aziendali con l’utilizzo delle moderne tecnologie informatiche e telematiche  Sa reperire in modo autonomo le normative in materia di gestione dei dipendenti, interpretarne il contenuto e cogliere le novità apportate da nuovi interventi legislativi   |

## COMPETENZA 5: INTERAGIRE NELL’AREA DELLA LOGISTICA E DELLA GESTIONE DEL MAGAZZINO CON PARTICOLARE ATTENZIONE ALLA RELATIVA CONTABILITÀ

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***SEZIONE A: Traguardi formativi***  |
| **COMPETENZA DI INDIRIZZO:**  | **Competenza 5: interagire nell’area della logistica e della gestione del magazzino con particolare attenzione alla relativa contabilità**  |
| **Fonti di legittimazione:**  | **Regolamento e Linea guida Istituti Tecnici 2010**  |
| **COMPETENZA**  | **ABILITA’**  | **CONOSCENZE**  |
|     | **Secondo biennio**  Redigere la contabilità di magazzino nel rispetto della normativa civilistica e fiscale  Individuare i costi sostenuti dall’azienda per la gestione delle scorte, del trasporto e delle assicurazioni relative Utilizzare i principali strumenti di gestione delle scorte Calcolare i quantitativi di acquisto ottimali Valutare i carichi e gli scarichi di magazzino Utilizzare software per le rilevazioni di magazzino Applicare la normativa giuridica e fiscale | **Secondo biennio** Le politiche degli approvvigionamenti Il just in time Il magazzino e la sua organizzazione I documenti della contabilità di magazzino Metodi di valorizzazione dei carichi e degli scarichi di magazzino Rilevazioni di contabilità generale Contabilità fiscale del magazzino Gli indici di magazzino: indice di rotazione e permanenza  |
| ***SEZIONE B: Evidenze, nuclei essenziali, compiti, sviluppati lungo tutto l’arco del quinquennio, apparentando le competenze affini del biennio e del triennio***  |
| **COMPETENZA DI INDIRIZZO:**  | **Competenza 5: interagire nell’area della logistica e della gestione del magazzino con particolare attenzione alla relativa contabilità**  |
| **Fonti di legittimazione:**  | **Regolamento e Linea guida Istituti Tecnici 2010**  |
| **DISCIPLINE COINVOLTE**  | **EVIDENZE**  | **SAPERI ESSENZIALI**  | **COMPITI**  |
| a) Tecniche professionali dei servizi commerciali e laboratorio in compresenza   | Aggiornare la consistenza di magazzino registrandole operazioni in PD e nella contabilità di magazzino tramite software applicativi semplici  Saper calcolare gli indici di magazzino e il valore delle rimanenze con vari metodi previsti dalla normativa civilistica e fiscale.   | Concetto di logistica Servizio ai clienti Il magazzino e la sua struttura Le scorte e la loro gestione Le schede di magazzino Registrazione contabile scorte I costi di magazzinaggio I costi di logistica Valorizzazione di carichi e scarichi La valutazione civilistica delle rimanenze Contabilità fiscale del magazzino  | Dati dei documenti originari provvedere con modalità manuali ed informatiche alla registrazione in prima nota. A partire da una serie di dati relativi a una scorta di magazzino effettuare il calcolo del livello di riordino. Partendo da un elenco di movimenti di magazzino effettuare il calcolo dell’indice di rotazione a quantità e a valori. Calcolare il valore degli scarichi e delle rimanenze di magazzino con metodo costo medio ponderato, lifo e fifo Tutti i calcoli suddetti vengono effettuati avvalendosi di software di calcolo e di procedure informatiche adeguate.  |
|  | ***SEZIONE C: Livelli di padronanza (EQF)***  |
| **COMPETENZA DI INDIRIZZO:**  | **Competenza 5: interagire nell’area della logistica e della gestione del magazzino con particolare attenzione alla relativa contabilità**  |
|  | **LIVELLI EQF**  |
| **1**  | **2**  | **3**  | **4**  |
| Con il supporto costante e la continua supervisione del docente individua i diversi documenti inerenti la gestione del magazzino, esegue operazioni semplici di carico e scarico.  Con il supporto costante e la continua supervisione del docente Sa riconoscere i differenti costi legati alla logistica, sa indicare le diverse tipologie di scorte e riconoscere alcuni indici di magazzino; da schede di magazzino precompilate sa riconoscere i diversi metodi di valutazione delle scorte.  | Sotto la guida del docente e dietro precise indicazioni elenca e compila i principali documenti necessari per la tenuta della contabilità del magazzino, utilizza i principali dati in essi contenuti per l’effettuazione dei principali calcoli e per l’aggiornamento della consistenza di magazzino, tramite semplici software applicativi.  Sotto la guida del docente e dietro precise indicazioni definisce i costi connessi alla logistica e coglie le differenze riferibili a sistemi alternativi di trasporto; calcola i principali indici di magazzino e applica le procedure di calcolo per i metodi di valutazione delle scorte compilando semplici schede di magazzino, tenute manualmente o utilizzando semplici software applicativi.   | Sulla base di procedure prestabilite, con un certo grado di autonomia e adattando il proprio comportamento ai diversi contesti correla i documenti necessari ad una corretta gestione del magazzino, interpreta i dati in essi contenuti e li inserisce nella contabilità di magazzino e nelle rilevazioni contabili manuali o con software dedicato, Sulla base di procedure prestabilite, con un certo grado di autonomia, riconosce le relazioni tra rischi e costi di trasporto; utilizzando software calcola tutti gli indici di magazzino proposti e applicando i diversi metodi di valutazione delle scorte e coglie le fondamentali differenze.  | In modo completamente autonomo assumendo le proprie responsabilità anche in rapporto al lavoro degli altri: individua le operazioni che generano i documenti relativi alla gestione del magazzino, è in grado di interpretare le conseguenze delle diverse strategie di gestione delle scorte, riesce ad affrontare consapevolmente situazioni che presentano dati diversi da quelli normalmente proposti; acquisisce correttamente le informazioni ed inserisce i dati con sicurezza in tutte le scritture contabili ed extracontabili previste tenute con programmi applicativi e con software ; si avvale dei calcoli degli indici di magazzino per esprimere considerazioni sulla correttezza delle strategie di gestione; è in grado di cogliere appieno le ricadute legate alla scelta del metodo di valutazione delle scorte nella contabilità e nella determinazione del risultato di esercizio  |

## COMPETENZA 6: INTERAGIRE NELL’AREA DELLA GESTIONE COMMERCIALE PER LE ATTIVITÀ RELATIVE AL MERCATO E FINALIZZATE AL RAGGIUNGIMENTO DELLA CUSTOMER SATISFACTION

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***SEZIONE A: Traguardi formativi***  |
| **COMPETENZA DI INDIRIZZO**  | **Competenza 6: Interagire nell’area della gestione commerciale per le attività relative al mercato e finalizzate al raggiungimento della customer satisfaction**  |
| **Fonti di legittimazione:**  | **Regolamento per il riordino degli I. Professionali - Allegato A punto 2.2 Risultati di apprendimento – Allegato B- B4 Indirizzo Servizi** **Commerciali**  |
| **COMPETENZA**  | **ABILITA’**  | **CONOSCENZE**  |
|     | Analizzare l’ambiente economico-competitivo Individuare i compiti del marketing ai fini della customer satisfation Riconoscere ed analizzare le leve del marketing strategico ed operativo per un efficace posizionamento dell’impresa Riconoscere differenti strategie di marketing Padroneggiare le leve del marketing operativo Ricercare, acquisire e selezionare le informazioni necessarie per le decisioni di marketing   | Processo di creazione di valore dell’impresa Evoluzione del rapporto impresa-ambiente e tipologie di orientamento Rapporto tra soddisfazione del cliente, fedeltà del cliente e obiettivi economici dell’impresa Lessico fondamentale per la gestione delle comunicazioni di marketing Codici fondamentali della comunicazione verbale e non verbale applicata al contesto di marketing Fasi di marketing Leve del marketing Pianificazione di marketing Ricerche di marketing Metodologie di ricerca Fasi delle ricerche di marketing  |
| ***SEZIONE B: Evidenze, nuclei essenziali, compiti, sviluppati lungo tutto l’arco del quinquennio, apparentando le competenze affini del biennio e del triennio***  |
| **COMPETENZA DI INDIRIZZO:**  | **Competenza 6: Interagire nell’area della gestione commerciale per le attività relative al mercato e finalizzate al raggiungimento della customer satisfaction**  |
| **Fonti di legittimazione:**  | **Regolamento per il riordino degli I. Professionali - Allegato A punto 2.2 Risultati di apprendimento – Allegato B- B4 Indirizzo Servizi Commerciali**  |
| **DISCIPLINE COINVOLTE**  | **EVIDENZE**  | **SAPERI ESSENZIALI**  | **COMPITI**  |
| Tecniche professionali servizi commerciali Laboratorio |  Riconoscere il ruolo degli attori dell’ambiente economico competitivo dell’impresa, contestualizzando le ragioni che spingono le imprese a rapportarsi al mercato secondo diversi orientamenti. Riconoscere il rapporto tra customer satisfation, fedeltà del cliente e obiettivi economici dell’impresa e utilizzare le leve del marketing strategico ed operativo. Definire il piano di marketing di un’impresa, attraverso la ricerca e l‟ interpretazione delle informazioni necessarie, formulando le strategie adeguate.   | Concetto di ambiente economico competitivo Concetti di etica e responsabilità sociale del consumatore e dell’impresa Principali modelli strategici di marketing Leve del marketing strategico e operativo I canali e gli strumenti della comunicazione aziendale. Il marketing nelle imprese di servizi Articolazione del piano di marketing L’analisi del break-even point Formulazione delle strategie di marketing.  | Contestualizzare le ragioni che spingono le imprese a rapportarsi al mercato secondo diverso orientamenti Interpretare e impostare una ricerca di marketing Dato un caso aziendale del territorio, riconoscere e analizzare le leve del marketing (prodotto, prezzo, comunicazione, distribuzione) per un efficace posizionamento dell’impresa. Dall’analisi di un caso saper impostare una ricerca di marketing definendo le fonti di informazioni, le metodologie della ricerca e gli strumenti di rilevazione. Formulare obiettivi di marketing (per diverse tipologie di imprese) Individuare, organizzare, e controllare le fasi necessarie per la redazione del piano di marketing e la formulazione della strategia.  |
|  | ***SEZIONE C: Livelli di padronanza (EQF)***  |
| **COMPETENZA DI INDIRIZZO:**  | **Competenza 6: Interagire nell’area della gestione commerciale per le attività relative al mercato e finalizzate al raggiungimento della customer satisfaction**  |
|  | **LIVELLI EQF**  |
| **1**  | **2**  | **3**  | **4**  |
| Sotto la diretta supervisione di un esperto riconosce, in situazioni reali, le leve del marketing strategico ed operativo e gli effetti della loro applicazione in un semplice caso aziendale.       | . Sotto la supervisione di un esperto ma con un certo grado di autonomia, analizza l’ambiente economico competitivo, individua i compiti del marketing ai fini della customer satisfaction e riconosce le leve del marketing strategico ed operativo per un efficace posizionamento dell’impresa sul mercato.   | In modo autonomo analizza l’ambiente economico competitivo e riconosce il rapporto tra customer satisfaction, fedeltà al cliente e obiettivi economici dell’impresa, utilizzando le leve del marketing strategico e operativo. In piena autonomia ricerca, acquisisce e seleziona le informazioni necessarie per la predisposizione di un piano di marketing.    | In piena autonomia e la responsabilità di un team work, analizza l’ambiente economico-competitivo e rileva sistematicamente e con metodo la customer satisfaction la fedeltà del cliente e il loro contributo al raggiungimento degli obiettivi economici dell’impresa Si assume la piena responsabilità di implementare un piano di marketing completo e ben strutturato, ricercando e interpretando le informazioni necessarie e utilizzando il lessico fondamentale per la gestione delle comunicazioni di marketing.  |

## COMPETENZE 7/8: REALIZZARE ATTIVITÀ TIPICHE DEL SETTORE TURISTICO E FUNZIONALI ALL’ORGANIZZAZIONE DI SERVIZI PER LA VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO E PER LA PROMOZIONE DI EVENTI, PARTECIPARE AD ATTIVITÀ DELL’AREA MARKETING ED ALLA REALIZZAZIONE DI PRODOTTI PUBBLICITARI

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***SEZIONE A: Traguardi formativi***  |
| **COMPETENZA DI INDIRIZZO:**  | **Competenze 7/8: Realizzare attività tipiche del settore turistico e funzionali all’organizzazione di servizi per la valorizzazione del territorio e per la promozione di eventi, partecipare ad attività dell’area marketing ed alla realizzazione di prodotti pubblicitari**  |
| **Fonti di legittimazione:**  | **Regolamento e Linea guida Istituti Tecnici 2010**  |
| **COMPETENZA**  | **ABILITA’**  | **CONOSCENZE**  |
| **Competenza 7: partecipare ad attività dell’area marketing ed alla realizzazione di prodotti pubblicitari** **Competenza 8: Realizzare attività tipiche del settore turistico e funzionali all’organizzazione di servizi per la valorizzazione del territorio e per la promozione di eventi**    | Analizzare attività di intermediazione nel settore turistico Utilizzare le tecniche di riferimento per la composizione del prodotto turistico relative a servizi di trasporto, di ricettività e di agenzia Determinare il prezzo di un prodotto turistico Utilizzare le tecniche e gli strumenti di prenotazione e di emissione di documenti di viaggio e contabili Progettare operativamente viaggi e soggiorni Orientarsi nella organizzazione e gestione di eventi Interagire con il sistema informativo aziendale anche attraverso l’uso di strumenti informatici e telematiciIndividuare il modello comunicativo in funzione della committenza e degli obiettivi | Prodotto turistico come combinazione dei servizi offerti da agenzie di viaggio, tour organizers, imprese di trasporto, strutture ricettive Contenuti e tecniche per l’elaborazione di pacchetti turistici Calcolo del prezzo dei prodotti turistici Tecniche e strumenti di prenotazione ed emissione di documenti di viaggio Tecniche di organizzazione per diverse tipologie di eventi Strategie, tecniche e modelli della comunicazione pubblicitariaTecniche di Web marketingTecniche di promozione aziendale |
| ***SEZIONE B: Evidenze, nuclei essenziali, compiti, sviluppati lungo tutto l’arco del quinquennio, apparentando le competenze affini del biennio e del triennio***  |
| **COMPETENZA DI INDIRIZZO:**  | **Competenze 7/8: Realizzare attività tipiche del settore turistico e funzionali all’organizzazione di servizi per la valorizzazione del territorio e per la promozione di eventi, partecipare ad attività dell’area marketing ed alla realizzazione di prodotti pubblicitari**  |
| **Fonti di legittimazione:**  | **Regolamento e Linea guida Istituti Tecnici 2010**  |
| **DISCIPLINE COINVOLTE**  | **EVIDENZE**  | **SAPERI ESSENZIALI**  | **COMPITI**  |
| a) Tecniche professionali dei servizi commerciali e laboratorio in compresenza   | Compilare i documenti richiesti nei vari settori coinvolti nell’offerta e nella vendita del prodotto turistico, calcolarne il prezzo e registrare i dati con l’ausilio di software dedicati  Individuare in un determinato contesto ambientale il prodotto turistico, la proposta, le attività più idonee a soddisfare determinate esigenze del cliente o a promuovere il territorio  Predisporre e gestire attività e proposte di pacchetti ed eventi, creando semplici opuscoli e materiale pubblicitario. | Marketing territoriale e sviluppo sostenibile Marketing mix Tecniche di segmentazione del mercato Il ciclo di vita del prodotto Conoscenza del prodotto turistico e dei soggetti che lo offrono (agenzie di viaggio, imprese di trasporto, strutture ricettive) Conoscenza degli elementi che determinano il prezzo del prodotto turistico Conoscenza delle tecniche di prenotazione ed emissione documenti Conoscenza delle risorse e delle potenzialità offerte dal territorio in cui operano e delle tecniche di organizzazione per le diverse tipologie di eventi Conoscenza del messaggio pubblicitario (idee, immagini, colori, parole) Conoscenza di word, excel, power-point, software dedicati   | Analizzare e compilare i documenti relativi ai servizi oggetto del prodotto turistico: trasporto, ricettività e agenzia Predisporre una proposta di pacchetto turistico completo Calcolare il prezzo dei prodotti turistici Modalità operative di prenotazione del pacchetto turistico ed emissione relativi documenti Progettare pacchetti Analisi di mercato per l’individuazione del target di riferimento Analisi del prodotto turistico con particolare riferimento alle attrattive storico-culturali-ambientali del territorio dove si opera Predisporre attività e proposte relativamente ad eventi che possono promuovere il territorio;redigere semplici opuscoli e materiale pubblicitario  |
|  | ***SEZIONE C: Livelli di padronanza (EQF)***  |
| **COMPETENZA DI INDIRIZZO:**  | **Competenze 7/8: Realizzare attività tipiche del settore turistico e funzionali all’organizzazione di servizi per la valorizzazione del territorio e per la promozione di eventi, partecipare ad attività dell’area marketing ed alla realizzazione di prodotti pubblicitari**  |
|  | **LIVELLI EQF**  |
| **1**  | **2**  | **3**  | **4**  |
| Con il supporto e la guida del docente:  compila semplici documenti relativi all’offerta e alla vendita del prodotto turistico effettuando operazioni elementari  riconosce le principali caratteristiche nel contesto ambientale che possano soddisfare alcune esigenze del cliente  individua alcune proposte promozionali svolgendo semplici relazioni | Con la supervisione del docente:  compila i documenti richiesti dal compito eseguendo operazioni base per il calcolo del prezzo  descrive le principali caratteristiche del contesto ambientale in cui opera rispondendo a semplici richieste del cliente e riesce ad individuare, fra una serie di proposte date, le più idonee alle varie esigenze  prepara semplici proposte promozionali attraverso la realizzazione di materiale pubblicitario  | Sulla base di procedure prestabilite elabora i documenti richiesti, calcola il prezzo e il preventivo di vendita con l’utilizzo di software  Individua le caratteristiche principali del territorio e le proposte e le attività più idonee a soddisfare un certo tipo di clientela data  Sulla base di informazioni prestabilite, all’interno del contesto territoriale in cui opera, organizza attività ed eventi, realizzando semplici opuscoli e materiale pubblicitario  | E‟ autonomo nell’elaborazione dei documenti richiesti, calcola il prezzo valutandone la componente strategica  Attraverso proposte e attività anche innovative promuove la specificità del territorio in cui opera e soddisfa precise esigenze del cliente risolvendo criticità Progetta in modo autonomo ed in team attività e proposte di pacchetti ed eventi e riesce a creare, con un certo gusto e personalità, opuscoli e materiale pubblicitario  |

## COMPETENZA 9: APPLICARE GLI STRUMENTI DEI SISTEMI AZIENDALI DI CONTROLLO DI QUALITÀ E ANALIZZARE I RISULTATI

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***SEZIONE A: Traguardi formativi***  |
| **COMPETENZA DI INDIRIZZO:**  | **competenza 9: applicare gli strumenti dei sistemi aziendali di controllo di qualità e analizzare i risultati**  |
| **Fonti di legittimazione:**  | **Regolamento e Linea guida Istituti Tecnici 2010**  |
| **COMPETENZA**  | **ABILITA’**  | **CONOSCENZE**  |
|     | **2° Biennio** Vedi competenza 2 nel 2° biennioApplicare le procedure della customer satisfationApplicare le procedure e le norme ISO  | **2° Biennio** Vedi competenza 2 nel 2° biennio Commercializzazione e distribuzione dei beni e dei servizi prodottiSistema della qualità |
|  ***SEZIONE B: Evidenze, nuclei essenziali, compiti, sviluppati lungo tutto l’arco del quinquennio, apparentando le competenze affini del biennio e del triennio***  |
| **COMPETENZA DI INDIRIZZO:**  | **competenza 9: applicare gli strumenti dei sistemi aziendali di controllo di qualità e analizzare i risultati**  |
| **Fonti di legittimazione:**  | **Regolamento e Linea guida Istituti Tecnici 2010**  |
| **DISCIPLINE COINVOLTE**  | **EVIDENZE**  | **SAPERI ESSENZIALI**  | **COMPITI**  |
| Tecniche professionali dei servizi commerciali  | Dimostrare di conoscere i requisiti che sottendono la conformità del prodotto e del processo produttivo considerando le richieste a monte e a valle dello stesso.  Monitorare i reclami dei clienti e le non conformità rilevate al fine di programmare la riduzione nel tempo degli stessi.  Collaborare all’adeguamento della struttura aziendale nell’ottica della sicurezza del personale e della tutela ambientale.  | I requisiti del sistema qualità (la responsabilità della direzione, la pianificazione della qualità, il controllo dei documenti e dei dati, l’approvvigionamento, il controllo del prodotto finito, la rintracciabilità, il controllo del processo, il controllo degli strumenti, il controllo del prodotto non conforme, la gestione dei reclami)  | Dato un prodotto individuare azioni correttive e preventive per garantirne la qualità. Esaminato un processo individuare azioni correttive e preventive per garantirne la qualità. Partendo da un caso aziendale (del territorio) individuare azioni correttive e preventive per garantire la qualità dell’intero sistema azienda.   |
|  | ***SEZIONE C: Livelli di padronanza (EQF)***  |  |
| **COMPETENZA DI INDIRIZZO:**  | **competenza 9: applicare gli strumenti dei sistemi aziendali di controllo di qualità e analizzare i risultati**  |  |
|  | **LIVELLI EQF**  |  |
| **1**  | **2**  | **3**  | **4**  |
| Sotto la diretta supervisione del docente e guidato dallo stesso riconosce i requisiti che sottendono la conformità del prodotto e del processo produttivo  individua i problemi legati alla qualità dei prodotti e dei servizi aziendali trova la soluzione migliore, fra varie soluzioni date, per la risoluzione degli stessi.  | Sotto la diretta supervisione del docente riconosce i requisiti che sottendono la conformità del prodotto e del processo produttivo individua, con una certa autonomia, i problemi legati alla qualità dei prodotti e dei servizi aziendali trova la soluzione migliore, fra varie soluzioni date, per la risoluzione degli stessi.  | individua i problemi legati al controllo di qualità del processo, del prodotto e dell’azienda nella sua interezza analizza i problemi e le non conformità rilevate propone varie soluzioni che possono portare ad un miglioramento della qualità nei vari livelli.  | Individua i problemi legati al controllo di qualità del processo, del prodotto e dell’azienda nella sua interezza analizza i problemi e le non conformità rilevate individua e propone le soluzioni migliori che possono portare ad un innalzamento del livello della qualità nei vari livelli e ne verifica l’efficacia.  |