

**Avviso pubblico per la presentazione di percorsi FORMATIVI TRIENNALI DI IeFP realizzati in
sussidiarietà dagli Istituti Professionali per l'annualità 2019-2020**

Formulario

Formulario di presentazione di n. 1 percorso di Istruzione e
Formazione Professionale

per la figura professionale di operatore
ADDETTO AI SERVIZI DI VENDITA

Indirizzo Professionale dei servizi Commerciali

ISTITUTO Statale d'Istruzione Superiore "M.P.VITRUVIO"

SEDE VIA G. D'ANNUNZIO 25 – Castellammare di Stabia (NA)

MAIL NAIS00900G@ISTRUZIONE.IT

REFERENTE Prof. arch. ROSSI GAETANO

RECAPITO TELEFONICO 3209439983

MAIL: prof.rossig@gmail.com

Descrizione del progetto

Architettura del Progetto e contenuti principali

Obiettivi generali del progetto

come delineato nel Repertorio Nazionale delle figure professionali in esito ai percorsi leFP

(illustrare in termini di competenze, conoscenze e abilità) (Max 30 righe Arial 11)

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 gli consentono di svolgere attività relative all'organizzazione del punto vendita, alla cura del servizio di vendita e post vendita, con competenze nella realizzazione degli adempimenti amministrativi basilari, nell'organizzazione di ambienti e degli spazi espositivi nella predisposizione di iniziative promozionali.

L'operatore ai servizi di vendita in esito al percorso dovrà essere in grado di :

1. Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni e/o della documentazione di appoggio
2. Approntare strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso
3. Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria
4. Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali
5. Curare il servizio vendita sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione
6. Supportare le diverse fasi dell'acquisto, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente
7. Fornire assistenza al cliente, collaborando all'evasione dei reclami
8. Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento

Accompagnamento in ingresso e in itinere

Procedure di accompagnamento in ingresso e in itinere e di supporto dei partecipanti nell'ambito del percorso formativo

(descrivere le attività di orientamento in ingresso e in itinere e le eventuali attività di supporto all'apprendimento compresi servizi di supporto per fabbisogni specifici) (Max 15 righe Arial 11)

In una prospettiva europea di *lifelong-learning* l'accompagnamento diviene un elemento necessario e indispensabile in una scuola che interpreta le istanze socio-culturali odierne e progetta strategicamente i suoi interventi in una logica di apprendimento. L'orientamento costante e graduale è volto a garantire lo sviluppo globale dell'alunno e della sua personalità, in un percorso che fornisca le coordinate adeguate a vivere pienamente e produttivamente il proprio ruolo nei differenti e diversi contesti di vita. Ciò si espleta in due fasi

ORIENTAMENTO IN INGRESSO:

- promuovere, attraverso la propria funzione formativa, una maturazione delle competenze orientative di base e propedeutiche a fronteggiare specifiche esperienze di transizione;
- sviluppare "attività di educazione alla scelta e di monitoraggio, attraverso l'utilizzo di risorse interne ed esterne al "sistema scuola" finalizzate a promuovere il benessere dello studente lungo il proprio iter formativo e prevenire rischi di insuccesso e/o abbandono.

Finalità'

1. sviluppare le azioni orientative della scuola nell'ottica del *lifelong-learning*; 2. aiutare gli alunni a conoscere sé stessi, le proprie capacità, le proprie attitudini, le proprie difficoltà, i propri limiti ed individuare insieme ad essi strategie di superamento;

3. motivare gli alunni allo studio per favorire l'acquisizione di un corretto Metodo di lavoro; 4. stimolare gli allievi a conoscere gli ambienti in cui vivono e i cambiamenti culturali e socioeconomici; 5. sviluppare negli alunni capacità progettuali e di scelta consapevole; 6. far conoscere agli alunni i possibili sbocchi professionali e le opportunità di proseguire gli studi; 7. rafforzare una rete operativa territoriale tra tutte le attività finalizzate alla promozione dell'orientamento.

ORIENTAMENTO IN ITINERE

L'orientamento in itinere sarà articolato in una duplice direzione: scolastica e professionale. Il primo finalizzato alla conoscenza di sé e delle personali inclinazioni e interessi, il secondo, alla formazione post-scolastica e alla conoscenza e all'orientamento nel mondo lavorativo. A tal fine, il Consiglio di Classe integrerà la didattica curriculare con momenti significativi di didattica orientativa.

Durata

(specificare la durata dedicata ad attività di accompagnamento e di supporto di gruppo e individuale) (Max 5 righe Arial 11)

La fase di accompagnamento iniziale sarà di **30 ore**, di cui 15 individuali, anche di approccio con la famiglia e 15 di gruppo, con eventuali maggiorazioni, da sviluppare nel successivo PFI.

La fase di accompagnamento in itinere sarà sempre di **30 ore**, suddivisa in due momenti uno di rimodulazione delle attività in esito al 1° anno, ed un'ulteriore di indirizzo professionale.

Accompagnamento in uscita (eventuale)

Procedure di orientamento in uscita e/o attività di placement

(se previste all'interno del percorso formativo descrivere le attività di orientamento in uscita e le attività di placement) (Max 10 righe Arial 11)

Orientamento IN USCITA (professionale) - Tale fase ha i seguenti obiettivi:

A. Rendere gli alunni protagonisti delle attività scolastiche e lavorative; **B.** Preparare gli alunni alla formulazione di un curriculum vitae; **C.** Conoscere gli aspetti socio-economici del Territorio e le istituzioni che li regolano; **D.** Conoscere gli aspetti normativi del mercato del lavoro nelle diverse componenti e l'offerta esistente; **E.** Introdurre ove possibile gli alunni in ambito lavorativo.

A tal fine occorre: **1.** Analizzare i bisogni degli alunni per aiutarli e sostenerli nel processo di costruzione del proprio futuro; **2.** Rilevare eventuali dislivelli tra le competenze raggiunte e le competenze ritenute richieste dal mondo lavorativo; **3.** Favorire un approccio consapevole al curriculum professionale tramite dei percorsi laboratoriali e LARSA; **4.** Approfondimento delle dinamiche relazionali interne alla classe; **5.** Programmare interventi di sostegno o percorsi individualizzati per gli alunni a rischio di dispersione; **6.** Coinvolgimento delle famiglie.

Durata

(specificare la durata dedicata alle attività di accompagnamento e di supporto di gruppo e individuale) (Max 5 righe Arial 11) le ore di accompagnamento sono incluse nel totale delle ore curricolari

La fase di accompagnamento in uscita sarà sempre di 30 ore, suddivisa in due momenti uno di predisposizione al mondo del lavoro (preparazione CV, etc) e rimodulazione delle attività in esito al 2° anno, ed un'ulteriore anno di vero e proprio accompagnamento al lavoro.

Sintesi delle procedure di accompagnamento

Procedura di accompagnamento	Ore individuali	Ore di progetto	Totale ore ad allievo
In ingresso	15	30	30
In itinere	15	30	30
In uscita	15	30	30
Totale	45	90	90

Visite didattiche

(se previste nel progetto, indicare il numero, le possibili destinazioni e la durata indicativa, evidenziandone il valore rispetto agli obiettivi formativi) (Max 15 righe Arial 11)

Il percorso prevede delle visite didattiche svolte al 2° e 3° anno, presso le aziende aderenti all' ASCOM (Associazione commercianti Stabiesi) o agli altri partner di progetto (*piccole aziende di prossimità, grande distribuzione e di vendita E-commerce*). In aggiunta potrà essere prevista un'uscita in una o più aziende primarie nel settore della vendita e del *retail*, si cercherà di coinvolgere aziende a livello nazionale grazie al supporto dei partner di progetto.

Articolazione e struttura delle prove di verifica

(descrivere l'architettura complessiva delle prove di verifica, se previste, nei casi diversi dal B.2.7.1) (Max 30 righe Arial 11)

Metodologia: si prevede un'integrazione tra ore di lezione frontali, ore di laboratorio con esercitazioni e dimostrazioni relative al settore vendita con simulazioni della realtà operativa, alle quali si aggiungeranno stage in azienda al 3° anno. Le ore teoriche di carattere tecnico professionali saranno svolte nell'ottica di una didattica laboratoriale con uso anche dei laboratori di lingua e di informatica, in modo da rendere il più possibile concrete le attività. Sono previsti inoltre esercitazioni di problem solving per apprendere come risolvere diverse situazioni lavorative, anche in lingua straniera, e attraverso la metodologia del role playing.

Professionalità coinvolte: docenti delle materie comuni ed insegnanti tecnico pratici della scuola, docenti in compresenza. Alcuni interventi saranno concordati con esperti del mondo del lavoro, presso le aziende ospitanti aderenti ad ASCOM.

Tipi di prove per la verifica degli apprendimenti e loro caratteristiche:

Per le varie UF, sulla base delle specifiche esigenze e degli obiettivi di apprendimento, verranno scelte tipologie di prove differenti. Per le competenze di base da accertare si provvederà pertanto alla somministrazione di: Test strutturati e semi-strutturati, Esercizi di analisi, Compito scritto – Tema, Ricerca in rete, Colloqui. **Al terzo anno si aggiungeranno:** Prove pratiche/Stage presso le aziende ASCOM e le prove prestazionali d'esame

Verifica degli apprendimenti delle UF: Le prove valuteranno il quadro dei livelli di apprendimento e delle competenze in itinere, acquisite dagli allievi. Le prove avranno l'obiettivo di verificare l'acquisizione delle competenze previste nell'ambito dell'UF nel contesto dell'Area di attività prevista. Le prove finali verranno utilizzate al fine dell'ammissione all'esame conclusivo

Modalità di svolgimento di ciascuna prova:

Le prove avranno luogo alla fine di ogni UF in classe o in laboratorio sulla base degli obiettivi di Competenze previsti e secondo i tempi di volta in volta precisati. Le verifiche pratiche verranno effettuate in laboratorio in simulazione in ambiente protetto d'impresa. Le prove orali avverranno attraverso colloqui tesi a verificare le capacità espressive e comunicative degli allievi, contestualmente al grado di apprendimento delle conoscenze di base e tecnico professionali

Tempi di somministrazione della prova: 1.Colloquio (20min.); 2.Test strutturato e semistrutturato – Esercizi di analisi (1 ora); 3.Tema/compito scritto/Ricerca in rete (2 ore); 4. Prova pratica (3 ore)

Strumenti per la valutazione delle prestazioni effettuate dai candidati: saranno stilate specifiche griglie di valutazione sia per le verifiche orali che per quelle scritte che per quelle pratiche con specifici. Per gli stage ci saranno schede di competenza dei tutor aziendali.

Tabella di accertamento della dimensione di base

(indicare con quali modalità si intende effettuare l'accertamento delle competenze di base nell'ambito dello svolgimento delle prove d'esame)

N. prova	Competenza/e di base oggetto di valutazione congiunta*	Modalità di accertamento della dimensione delle competenze di base**
1	Competenza linguistica	Prova multidisciplinare scritta – Prova prestazionale – Colloquio Orale
2	Competenza matematica	Prova multidisciplinare scritta – Prova prestazionale – Colloquio Orale
3	Competenza scientifico-tecnologica	Prova multidisciplinare scritta – Prova prestazionale – Colloquio Orale
4	Competenza storico-sociale	Prova multidisciplinare scritta – Prova prestazionale – Colloquio Orale

(* Indicare se trattasi di 1. competenza linguistica; 2. competenza matematica, 3. scientifico-tecnologica; 4. competenza storico-sociale)

(** Indicare quali abilità e conoscenze afferenti alle competenze di base e osservabili nell'ambito della prova di esame indicata sono oggetto di valutazione congiunta alla valutazione delle competenze tecnico-professionali e con quali strumenti e modalità si intende verificare il possesso delle abilità e delle conoscenze)

Monitoraggio del progetto e valutazione finale

(descrivere le modalità di rilevazione dell'andamento in itinere del progetto e le modalità di analisi degli esiti dello stesso, precisando chi svolge le relative funzioni) (Max 20 righe Arial 11)

Il percorso prevede un **monitoraggio in itinere** per verificare l'implementazione del progetto, ed ottenere indicazioni per il miglioramento o per la riprogettazione dell'intervento. Tale monitoraggio affidato ad n referente, interesserà queste problematiche: 1.Raggiungimento degli obiettivi e scostamento fra progetto e realizzazione; 2.Adeguatezza di risorse materiali, finanziarie e del personale; 3.Natura di eventuali ostacoli; 4.Condizioni facilitanti in: ambiente, organizzazione, operatori, target; 7.Cambiamenti prodotti dal progetto su: operatori, gruppi, organizzazioni, comunità. I dati rilevati, attraverso gli specifici strumenti di valutazione (questionari, test, griglie, verbali) durante tutto l'arco del progetto, consentiranno di valutare il raggiungimento dei macro - obiettivi, nonché valutare l'efficacia di ogni singolo docente, dell'organizzazione generale, dei tutor. Nella fase conclusiva i dati saranno rielaborati dal progettista, al fine di stilare insieme conclusioni utili alla valutazione generale del progetto e allo scopo di realizzare un documento finale che illustri le fasi progettuali e realizzative ed un' eventuale disseminazione.

SISTEMA DI VALUTAZIONE FINALE – ESAME DI QUALIFICA

Il sistema prevede una strutturazione su più livelli che specificano le modalità di composizione e il peso dei singoli elementi costituenti la valutazione finale, così come da schema regionale D.D. n. 18 del 21/01/2014:

VALUTAZIONE	PESO
AMMISSIONE	25%
PROVA MULTIDISCIPLINARE	10%
PROVA DIPRESTAZIONE	30%
COLLOQUIO	35%
TOTALE	100%

DESCRIZIONE DELLA PROVA DI PRESTAZIONE

La prova di prestazione consisterà nella realizzazione di un prodotto/servizio significativo in grado di dimostrare la padronanza delle principali competenze tecnico professionali dello studente, ed è articolata in compiti che rappresentano fasi compiute del processo di svolgimento e valutabili singolarmente.

DESCRIZIONE DELLA PROVA MULTIDISCIPLINARE

La prova multidisciplinare mira all'accertamento delle competenze di base ed è composta da una serie di test non direttamente collegati alla prova di prestazione.

In particolare la prova prevede il coinvolgimento di quattro discipline (max 6 domande per ciascuna disciplina) e una combinazione di: - 8 domande a risposta aperta (5/10 righe); - 16 domande a risposta multipla.

Le discipline coinvolte e gli indicatori di valutazione sono rappresentati nella seguente tabella:

Italiano	2 risposte aperte	0,75x2= 1,5	4 multiple	0,25x4= 1
Tecniche di comunicazione	2 risposte aperte	0,75x2= 1,5	4 multiple	0,25x4= 1
Inglese	2 risposte aperte	0,75x2= 1,5	4 multiple	0,25x4= 1
Informatica	2 risposte aperte	0,75x2= 1,5	4 multiple	0,25x4= 1
TOTALE	8 risposte aperte	0,75x8= 6	16 multiple	0,25x16= 4

DESCRIZIONE DEL COLLOQUIO INDIVIDUALE

Consiste in un colloquio teso a valutare la consapevolezza di sé rispetto al percorso formativo svolto con particolare riferimento ai seguenti punti: stage, comunicazione e orientamento. Il candidato potrà discutere di un elaborato scritto o multimediale dallo stesso realizzato. Gli indicatori di valutazione ed i relativi pesi saranno quelli indicati dal D.D. n. 18 del 21/01/2014, All.B, Regione Campania.

Si prevede l'integrazione aggiuntiva di conoscenze e/o capacità?

- NO
 SI (compilare le tabelle sottostanti)

Motivare la scelta di integrare il riferimento all'Area di Attività attraverso l'indicazione aggiuntiva di una o più conoscenze/capacità e indicarne la durata complessiva in ore (Max 15 righe Arial 11)

Nel mondo sono più di **4 miliardi le persone che hanno accesso ad Internet**, ma il dato più strabiliante e che lo scorso anno, sono stati quasi **2 miliardi gli utenti che hanno acquistato online**: in pratica, quasi la metà di coloro che possiedono una connessione ad Internet.

Con l'avvento di Internet e del mercato globale, quindi il concetto di vendita è diventato sempre più legato all'e-commerce, per cui si richiede al futuro "Addetto alle vendite" grandi capacità di tipo informatico, ma anche molte capacità di tipo grafico/multimediale per presentare al meglio il prodotto. Quindi si è pensato di aggiungere al classico percorso del servizio di vendita, N°3 Unità formative aggiuntive che arricchissero le competenze in uscita fornendo nozioni in tre settori:

1. Privacy e sicurezza su Internet, materiali open source;
2. Grafica pubblicitaria e pubblicizzazione del prodotto;
3. Vendita online del prodotto e di un pacchetto di viaggio

Conoscenze aggiuntive

N.	Denominazione conoscenza	Indicazione riferimento ad U.F.
1	Privacy e sicurezza in Internet	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Denominazione U.F. _____
2	Vendita online di un prodotto e di un pacchetto di viaggio	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Denominazione U.F. _____
3	Grafica pubblicitaria e pubblicizzazione online del prodotto di vendita	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Denominazione U.F. _____

Capacità aggiuntive

N.	Denominazione capacità	Indicazione riferimento ad AdA/UC
1		<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Denominazione U.F.
2		<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Denominazione U.F.
3		<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO Denominazione U.F.
N.		

Alternanza scuola-lavoro

(indicare gli obiettivi, la durata, le modalità organizzative e di attuazione) (Max 20 righe Arial 11)

Il percorso formativo prevede una attività di Alternanza scuola lavoro che si espletterà in questa modalità:

1 anno: 200 ore di Tutoraggio in compresenza e Impresa Simulata;

2 anno: 400 ore di Tutoraggio in compresenza - Laboratorio (anche in FAD) + Visita aziendale (rete di distribuzione, e commerce,etc);

3 anno: 400 ore di Tutoraggio in compresenza - Laboratorio + Visita aziendale + Stage presso aziende ASCOM piccole aziende di prossimità, grande distribuzione e di vendita E-commerce;

Lo scopo è quello di fornire agli allievi un percorso completo che vada a culminare con uno Stage lavorativo al 3° anno di min. 120 ore presso piccole strutture locali sul territorio di Castellammare di Stabia (NA) ed aderenti alla rete dei commercianti ASCOM (associazione Commercianti Stabiesi) oppure presso **piccole aziende di prossimità, grande distribuzione e di vendita E-commerce** con la quale l'Istituzione scolastica siglerà un accordo.

Tutte le fasi saranno precedute da un'attività minima di 12 ore generali sulla sicurezza sui luoghi di lavoro secondo quanto prescritto dal dlgs 81/08 e di un modulo specifico per le singole realtà in cui verranno calati i ragazzi di altre 18 ore, per un totale di 30 ore anno.

Imprese che si dichiarano disponibili ad accogliere gli allievi in alternanza

(allegare dichiarazione di disponibilità)

Nome Impresa	Indirizzo	Settore di attività	N° allievi accolti in alternanza
ASCOM CASTELLAMMARE – (associazione Commercianti Stabiesi) tutte le attività aderenti	vari	Commercio all'ingrosso ed al dettaglio	N°1/2 ALLIEVI per struttura ospitante
piccole aziende di prossimità, grande distribuzione e di vendita E-commerce	Vari	Commercio al dettaglio Commercio all'ingrosso Commercio on-line	variabile
			Tot.min 15 – max 20

Risultati attesi/Sostenibilità/Trasferibilità/Innovazione

Efficacia e ricaduta dell'intervento

(descrivere gli elementi principali dell'intervento che sostengono la sua capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati. Specificare l'impatto dell'intervento sulle aziende/settori interessati) (Max 20 righe Arial 11)

La struttura progettuale prevede un percorso che di durata quadriennale. Il Percorso di Qualifica, sulla scorte dell'esperienza quasi decennale, è stato progettato per rispondere alle richieste del mercato lavorativo locale evidenziata dalle indagini preliminari, e prevedono, all'interno delle 1000h, attività pratiche in laboratorio, stage e visite aziendali. Trasversalmente a tutte e quattro le annualità formative, si prevede uno sportello di accoglienza per gli allievi e le famiglie, rientrando nelle attività di orientamento. Lo sviluppo dell'impianto progettuale è stato sviluppato per permettere agli allievi coinvolti di raggiungere una Qualifica Professionale spendibile nel mercato del lavoro. L'esperienza e la molteplicità comprovata dei partner di progetto (piccole aziende a conduzione familiare) consente lo sviluppo di metodologie didattiche individualizzate. Ciò potrà portare nel breve e medio periodo l'occupabilità di molti ragazzi sul territorio

Occupabilità e/o miglioramento della condizione professionale e occupazionale dei destinatari del progetto

(descrivere come l'intervento contribuisca ad aumentare la potenzialità occupazionale e la condizione professionale dei destinatari) (Max 15 righe Arial 11)

Il percorso prevede al 3° anno uno stage di 400 ore (con possibilità di attivazione differenti tra i ragazzi o a più cicli, secondo quanto successivamente predisposto) sarà realizzato prevedendo 30 ore di rientro in aula, in modo da effettuare sia il lavoro di orientamento (rielaborazione dell'attività lavorativa e analisi e fronteggiamento delle situazioni critiche), sia di bilancio delle competenze individuali. Il metodo di ricerca si baserà su una mappatura ed un contatto capillare con tutte le aziende partecipanti. Svolgerà un supporto a questa azione la rete di contatti già maturata sia nel presente progetto che nelle edizioni passate. Lo stage avrà la funzione di preparare i corsisti allo svolgimento delle mansioni pratiche utili per un eventuale APPRENDISTATO 4°/5° ANNO, permettendo loro di confrontarsi con le applicazioni di quanto appreso nelle fasi teoriche. Inoltre date le caratteristiche del target, lo stage funzionerà anche da laboratorio di apprendimento per il rafforzamento o l'acquisizione di competenze utili alla convivenza con i gruppi di lavoro "non protetti" (non facenti parte di progetti sociali o comunità terapeutiche) all'adattamento ai ritmi di lavoro. A questo obiettivo sarà prestata particolare attenzione, poiché la maggior parte di progetti condotti con questo tipo di utenza falliscono al momento dell'inserimento reale nel mondo del lavoro. Per questo motivo durante lo stage continuerà la fase di sostegno e formazione relazionale e sarà intensificata l'attività del tutor, nonché il lavoro di coordinamento con i referenti aziendali.

Sostenibilità e continuità degli effetti

(descrivere come le azioni attivate e le caratteristiche del progetto siano tali da assicurare la sostenibilità in termini di durata ed autonomia dei percorsi attivati; indicare gli strumenti per dare continuità nel tempo ai risultati e alle metodologie di attuazione del progetto) (Max 20 righe Arial 11)

Sono previste azioni trasversali alle fasi di realizzazione del progetto ed interventi mirati tesi a rafforzare la rete che i soggetti partner mantengono con il territorio e con le istituzioni, con l'intento di assicurare sia il conseguimento della qualifica, che quello di un più ampio e condiviso riconoscimento delle competenze formative riconosciute agli utenti. Inoltre sarà predisposto un eventuale evento conclusivo al percorso quadriennale che sarà finalizzato a valutare la riproducibilità e la trasferibilità dell'esperienza.

Inserimenti lavorativi

(se il progetto prevede il risultato dell'inserimento lavorativo, descrivere le condizioni e modalità attraverso cui si prevede di raggiungerlo e quantificare il numero di inserimenti lavorativi attesi) (Max15 ... righe Arial 11)

Il progetto si propone di finalizzare direttamente gli allievi a percorsi di inserimento lavorativo e rispetto a questo obiettivo sono stati previsti, gestiti e comprovati tutti i processi necessari a garantire la spendibilità della qualifica rilasciata sul mercato del lavoro.

Prevediamo quindi di rilasciare qualifiche che possano consentire l'inserimento lavorativo di almeno i due terzi degli allievi nel corso del biennio successivo alla conclusione del progetto.

E' stato monitorato il territorio rispetto all'interesse suscitato dai singoli profili professionali, analizzando il contesto produttivo e le aziende che hanno risposto telefonicamente al nostro sondaggio oppure attraverso interviste strutturate. Gli allievi conseguiranno inoltre le seguenti conoscenze, competenze e capacità:

- Sviluppo della intelligenza emotiva e relazionale
- Miglioramento delle relazioni e della "produttività" delle stesse nel contesto lavorativo
- Valorizzazione delle proprie competenze e di quelle altrui nel contesto di lavoro di gruppo
- Capacità di affrontare i problemi e superare le situazioni critiche
- Conoscenza dei contenuti teorici di base, trasversali e tecnico professionali previsti dal profilo di Qualifica conseguito.

Esemplarità e trasferibilità dell'esperienza

(specificare in quale senso il progetto può essere considerato esemplare/trasferibile. Soffermarsi in particolare sulla descrizione dei meccanismi di diffusione dei risultati e sugli utenti che potenzialmente potrebbero usufruire del modello e/o della metodologia del progetto) (Max 20 righe Arial 11)

La logica dell'integrazione tra soggetti operanti nel medesimo territorio che questo progetto prevede in maniera forte può essere considerata una buona pratica, così come il coinvolgimento di diversi attori del tessuto sociale, trasferibile a realtà territoriali diverse e riproducibile nel tempo.

Inoltre, le azioni di valutazione sul bilancio di competenze e di ascolto dei genitori in spazi di sportello individuale e di gruppo, oltre a favorire l'inserimento nel mondo produttivo dei soggetti disabili, consente alle famiglie un coinvolgimento nei processi di scelta e di sostegno ai percorsi dei propri figli. L'elaborazione di un set ampiamente condiviso di strumenti di valutazione consente di rappresentare al meglio gli esiti di progetto e di poterli condividere con altre realtà territoriali impegnate nelle azioni a supporto dell'assolvimento dell'obbligo formativo.

DISSEMINAZIONE: Grazie al partenariato con ASCOM, associazione molto radicata sul comune di Castellammare di Stabia (NA), sarà possibile proporre le professionalità formate nel percorso "Qualificante" per la presentazione del progetto a tutti i destinatari coinvolti direttamente ed indirettamente: assistenti sociali, scuole, aziende, responsabili istituzionali, ecc. E' previsto anche un Convegno finale per la valutazione dell'impatto sociale sul territorio a conclusione del percorso, valutando le premesse di una eventuale continuità di progettazione e di consolidamento del partenariato. Per entrambi gli eventi è prevista una conferenza stampa.

Carattere innovativo del progetto

(descrivere le caratteristiche innovative, se presenti, evidenziandone la coerenza ed efficacia rispetto al progetto e ai risultati attesi. Il carattere innovativo può riferirsi a: soggetti in partenariato, obiettivi formativi, innovazione sociale, profilo professionale, settore di riferimento, procedure-metodologie-strumenti di attuazione del progetto, articolazione progettuale, strategie organizzative, modalità di coinvolgimento di stakeholders esterni ecc.) (Max 30 righe Arial 11)

RISPETTO AGLI OBIETTIVI (cosa): Il nostro progetto intende dare una risposta NON generica al bisogno lavorativo dei giovani, ma personalizzata. Un percorso costruito "su misura", per quei giovani che dimostrano di possedere il potenziale necessario a sfruttare i vantaggi della nostra offerta formativa e le esigenze delle imprese locali.

RISPETTO AI PROCESSI (come) : Abbiamo raccolto schede descrittive da parte delle aziende, che ci consentiranno di individuare anticipatamente le caratteristiche dell'allievo che sarà avviato in

azienda. La struttura del riconoscimento delle competenze acquisite intende concretizzare il legame tra istruzione, formazione e mondo del lavoro. Questo percorso di Qualifica consentirà agli allievi una verifica sul campo delle proprie competenze e attitudini.

RISPETTO AL CONTESTO (dove) : Da considerare il quadro di riferimento determinato dal Protocollo d'Intesa con ASCOM (Associazione commercianti Stabiesi), sia per l'ampiezza e sia per il contributo a carattere territoriale che ne consegue. Tale protocollo estensibile alla grande distribuzione ed ad altre realtà territoriali pone le premesse per un'efficace attuazione della riforma dei nuovi Istituti professionali, e nello specifico dei nuovi percorsi leFP.

RISPETTO ALLE RELAZIONI (con chi) Il partenariato si caratterizza per la collaborazione tra scuola e piccole realtà locali di vendita che negli anni precedenti hanno gestito percorsi anche a carattere europeo (PON) con la scuola. Questo allo scopo di condividere know-how e metodologie. Ulteriore elemento di valorizzazione è dato dal ruolo trasversale svolto da ASCOM e dall'ampio numero di AZIENDE CONSOCIATE che hanno aderito al partenariato.

Competenze

(riportare nella tabella sia le competenze previste dal Repertorio nazionale delle qualificazioni leFP per la qualifica prevista sia le competenze aggiuntive eventualmente previste)

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 gli consentono di svolgere attività relative all'organizzazione del punto vendita, alla cura del servizio di vendita e post vendita, con competenze nella realizzazione degli adempimenti amministrativi basilari, nell'organizzazione di ambienti e degli spazi espositivi nella predisposizione di iniziative promozionali.

Referenziazioni della figura

Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):

- 5.1. professioni qualificate nelle attività commerciali
- 5.1.2.1. commessi e assimilati

Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):

- 46 commercio all'ingrosso (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)
- 47 commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)

Processo di lavoro caratterizzante la figura -> **DISTRIBUZIONE COMMERCIALE**

- A. Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro
- B. Organizzazione e funzionamento del punto vendita
- C. Vendita
- D. Assistenza post vendita
- E. Amministrazione e contabilità

Sbocchi professionali

Il corso è stato attivato alla luce dei risultati di un'indagine territoriale e data la richiesta crescente di operatori specializzati nel settore. I corsisti hanno la possibilità di avere un primo approccio con il mondo lavorativo, che successivamente alla conclusione del corso può essere tradotto in un'assunzione. Alcuni possibili sbocchi professionali:

- titolare o responsabile di punto vendita;
- venditore in qualsiasi settore merceologico;
- venditore in punti vendita della grande distribuzione organizzata;
- responsabile di reparto;
- vetrinista;
- agente di commercio;
- addetto ufficio commerciale aziendale.

VEDI TUTTE LE COMPETENZE ALLEGATE

Operatore del punto vendita

Unità di competenza	Capacità (attività da svolgere)	Conoscenze (risorse)
1. Stoccaggio e approntamento merci	<p>individuare gli spazi assegnati in area deposito utilizzare attrezzature per lo stoccaggio ed il trasporto dei prodotti in area vendita adottare l'apposita modulistica per la registrazione dei colli-prodotti in arrivo e quelli stoccati</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ tipologia organizzativa dell'impresa commerciale: punti vendita, aree e reparti ➤ il ciclo delle merci: ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, registrazione vendite ➤ le principali componenti del servizio nelle strutture di vendita ➤ principi per la gestione dello spazio
2. Allestimento e riordino merci	<p>riconoscere gli elementi identificativi delle merci ed i dispositivi di sicurezza previsti (prezzi, placche antitaccheggio, ecc.) applicare i criteri espositivi definiti secondo i quali presentare la merce sugli scaffali ed i prodotti al banco valutare la presenza e la corretta esposizione delle parti identificative dei prodotti esposti e dei relativi prezzi individuare i prodotti scaduti e le rotture di stock valutare funzionalità ed efficienza delle attrezzature in area vendita: bilance, banchi frigorifero, ecc.</p>	<p>in punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display, attività promozionali</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ tipologia delle macchine per lo stoccaggio delle merci e l'allestimento in area vendita: carrelli, muletti, ecc ➤ tipologia e funzionamento delle macchine ed attrezzi per la lavorazione e conservazione dei prodotti alimentari deperibili: bilance, affettatrici, coltelli, tritacarni, forni, celle frigorifero, ecc. ➤ principali apparecchiature per le operazioni di cassa: scanner per la lettura dei codici a barre, POS, ecc. ➤ principali sistemi di pagamento e gestione delle transazioni monetarie
3. Vendita e assistenza clienti	<p>comprendere ed interpretare le esigenze del cliente selezionare le informazioni appropriate a rispondere in maniera mirata all'esigenza espressa dal cliente ed orientarne l'acquisto adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate nella relazione con il cliente rilevare il grado di soddisfazione del cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ elementi identificativi dei prodotti: classificazione, trattamento, tipicità, ecc. ➤ caratteristiche merceologiche ed utilizzo dei prodotti alimentari e non ➤ tecniche di vendita assistita ed attiva ➤ principali riferimenti legislativi e normativi in materia di igiene nella gestione dei prodotti alimentari
4. Registrazione di pagamento vendite	<p>utilizzare le apparecchiature per la lettura</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in

	<p>ottica dei codici a barre ed i dispositivi di cassa</p> <p>individuare le eventuali promozioni e sconti applicati ai prezzi applicare le procedure amministrative in uso per le diverse modalità</p> <p>valutare la corrispondenza tra gli incassi registrati e quelli effettivamente riscossi</p>	<p>materia di sicurezza</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generalì e specifiche)
--	---	---

Indicazioni per la valutazione delle unità di competenza

Unità di competenza	Oggetto di osservazione	indicatori	Risultato atteso
1.Stoccaggio e approntamento merci	le operazioni di stoccaggio e approntamento merci	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ricevimento, controllo, stoccaggio della merce in area deposito ➤ inventariato delle scorte ➤ preparazione delle merci 	merce stoccata e pronta per essere allestita in area vendita
2.Allestimento e riordino merci	e operazioni di allestimento e riordino merci	<ul style="list-style-type: none"> ➤ disposizione della merce sugli scaffali e dei prodotti a banco ➤ verifica e controllo delle merci esposte: scadenze, parti identificative, ecc. 	merce esposta secondo i criteri espositivi definiti
3.Vendita e assistenza clienti	le operazioni di vendita e assistenza clienti	<p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ erogazione informazioni sulle caratteristiche del prodotto (elementi costitutivi, istruzioni per l'uso, ecc.) ➤ promozione dei prodotti ➤ assistenza al cliente nell'evasione dei reclami 	qualità del servizio: soddisfazione del cliente, prodotti venduti
4.Registrazione vendite	le operazioni di registrazione delle vendite	<ul style="list-style-type: none"> ➤ registrazione delle merci in uscita ➤ riscossione dei pagamenti anche tramite carte di credito, ecc. ➤ invio di valori alla cassa centrale 	vendite registrate e pagamenti riscossi

obiettivi di competenza e relative aree di sapere (BASE)

	obiettivi competenze	aree di sapere
1	Saper leggere ed interpretare un contratto di lavoro; saper interpretare il contratto del commercio; saper leggere una busta paga.	Rapporti di lavoro e normativa: diritti e doveri; i contratti di lavoro; il contratto del commercio; normativa previdenziale; la retribuzione.
2	Saper svolgere le proprie mansioni nel rispetto delle normative sulla sicurezza; saper utilizzare i DPI; saper intervenire per il primo soccorso.	Sicurezza sul lavoro: D. Lgs. 626/94; rischi specifici e misure di prevenzione; procedure, obblighi e responsabilità; dispositivi di protezione individuali; pronto soccorso e prevenzione incendi.
3	Saper utilizzare i programmi di informatica di base; saper gestire documenti e fogli elettronici; saper navigare in Internet; saper comunicare correttamente con lo strumento informatico.	Informatica: concetti teorici di base; gestione dei documenti; elaborazione testi; foglio elettronico; Internet e la posta elettronica.
4	Saper comprendere il funzionamento di un'organizzazione aziendale; saper individuare ruoli e funzioni delle figure professionali che operano all'interno dell'azienda commerciale; saper interpretare i processi aziendali.	Organizzazione e processi: definizione di una organizzazione; analisi di organizzazioni complesse; possibili forme di organizzazione; organigramma e funzionigramma; ruoli e mansioni; i processi aziendali.
5	Essere in grado di intervenire nelle conversazioni in lingua inglese; essere in grado di gestire una conversazione telefonica, saper comunicare in maniera efficace; conoscere le nozioni di inglese commerciale.	Lingua inglese (livello ALTE A1), con particolare attenzione alla terminologia tecnica e commerciale.
6	Essere in grado di intervenire nelle conversazioni in altra lingua straniera; essere in grado di gestire una conversazione telefonica; saper comunicare in maniera efficace; conoscere le nozioni linguistiche della seconda lingua con particolare riferimento al glossario commerciale e tecnico.	Seconda lingua straniera (livello ALTE A1), con particolare attenzione alla terminologia tecnica e commerciale.

Obiettivi di competenza e relative aree di sapere (TECNICO-PROFESSIONALI)

	obiettivi competenze	aree di sapere
1	Conoscere e saper applicare le principali strategie di web marketing; saper svolgere attraverso il supporto informatico alcune importanti funzioni aziendali (gestione dei costi, delle derrate, del magazzino, etc.).	Informatica a supporto del settore commerciale: web marketing; accenni ai programmi specifici per la fatturazione; gestione delle scorte; pagamenti e rapporti con le banche.
2	Saper cogliere le caratteristiche psicologiche, le esigenze, i gusti del cliente; saper rilevare le necessità della clientela e rapportarsi alla stessa attraverso comportamenti funzionali, utilizzando un appropriato stile comunicativo.	Tecniche e psicologia di vendita: la qualità del servizio; il comportamento di acquisto; la fidelizzazione del cliente; le leggi fondamentali della tecnica della trattativa; la gestione del reclamo.
3	Essere in grado di preparare ed approntare le merci per la vendita; essere in grado di preparare la presentazione ottimale; saper allestire esposizioni diverse; il rifornimento degli scaffali; realizzazione degli allestimenti.	Vetrinistica, visual merchandising e layout punto vendita: il ruolo e le caratteristiche della vetrina; strutturazione della vetrina; illuminotecnica; tecnica dei colori; le regole fondamentali dell'esposizione.
4	Essere in grado di fornire assistenza e consulenza tecnica al cliente; saper stipulare contratti di vendita; saper ricevere ed evadere ordinazioni e le scorte; essere in grado di rilasciare documenti contabili.	Principi scientifici e strumenti: elementi di micro e macroeconomia; matematica; contratto di compravendita; merceologia; la formazione del prezzo; i mezzi e gli strumenti di pagamento; prezziatura.
5	Essere in grado di acquisire le regole e le conoscenze fondamentali del marketing; saper utilizzare la customer satisfaction; saper promuovere le vendite; saper curare ed approfondire i rapporti con i clienti.	Marketing: definizioni; marketing mix; le funzioni di marketing; la concorrenza; la politica del prezzo e del prodotto; la soddisfazione dei bisogni.

Obiettivi di competenza e relative aree di sapere (TRASVERSALI)

	obiettivi competenze	aree di sapere
1	Saper comunicare con tutto lo staff aziendale; sapersi rapportare con colleghi e superiori; saper capire ed accontentare ogni cliente; saper migliorare il servizio offerto; saper lavorare in gruppo.	Tecniche di comunicazione: individuo e gruppo; comunicazione interpersonale; dinamiche di gruppo; lo sviluppo dell'identità personale; strategie per il superamento dei problemi.
2	Essere in grado di migliorare la comunicazione e l'accoglienza al cliente; essere in grado di rivedere e razionalizzare il modo di porsi agli altri, di vestirsi, di muoversi; saper influire sulla c.d. comunicazione non verbale.	Strategie di comunicazione efficace: l'immagine personale: tecniche di cura del corpo; comunicazione; personalità e comportamento; il potere del colore; la cromoestetica; il guardaroba ideale; il trucco.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

(Operatore ai servizi di vendita)

Denom. Competenza tecnico-professionale	Durata (h)	abilità	conoscenze	Anno (I°,II°,III°)
<p>Competenza 1</p> <p>Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni e/o della documentazione di appoggio</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare indicazioni di appoggio e/o istruzioni per predisporre le diverse attività • Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo • Applicare modalità di pianificazione e organizzazione 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 • Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato 	<ul style="list-style-type: none"> • Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore • Principali terminologie tecniche di settore • Processi e cicli di lavoro del servizio vendita • Tecniche di comunicazione organizzativa • Tecniche di pianificazione 	
<p>Competenza 2</p> <p>Approntare strumenti, attrezzature necessari alle diverse attività sulla base delle indicazioni e procedure previste, del risultato atteso</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Individuare, strumenti per le diverse attività sulla base delle indicazioni di appoggio • Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipologie dei principali strumenti del servizio vendita 	
<p>Competenza 3</p> <p>Monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti, attrezzature • Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature • Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento 	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature • Procedure e tecniche di monitoraggio • Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento 	
<p>Competenza 4</p> <p>Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro • Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di ergonomia • Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino 	

<p>Competenza 5</p> <p>Curare il servizio vendita sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare tecniche di allestimento e riordino di vetrine/banchi • Utilizzare tecniche espositive adatte al prodotto • Applicare tecniche promozionali di vendita del prodotto / 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di marketing operativo, promozione, prezzo • Elementi di merceologia del prodotto • Elementi di merchandising: visual display, layout • Normativa di settore e disposizioni igienico sanitarie e di sicurezza • Principi igienici normativa HACCP (nel caso di vendita di prodotti alimentari) • Procedure per effettuazioni ordini e per la rotazione articoli • Strumentazione e attrezzature di settore • Strumenti e modalità di pezzatura e codifica • Tecniche di imballaggio e packaging • Tecniche di trattamento e archiviazione dati e informazioni 	
<p>Competenza 6</p> <p>Supportare le diverse fasi dell'acquisto, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Rilevare le esigenze e le richieste del cliente • Individuare soluzioni e proposte di prodotto/ servizio corrispondenti alle richieste del cliente • Utilizzare tecniche e strumenti di vendita del prodotto /servizio • Applicare condizioni e modalità di pagamento e consegna 	<ul style="list-style-type: none"> • Colloquio di vendita • Elementi del contratto di compravendita • Elementi di marketing operativo • Principi di customer care • Strumenti e modalità di pagamento e consegna • Tecniche di ascolto e di comunicazione • Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria 	
<p>Competenza 7</p> <p>Fornire assistenza al cliente, collaborando all'evasione dei reclami</p>		<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 	<ul style="list-style-type: none"> • Principi di fidelizzazione del cliente • Procedure per resi e sostituzioni • Tecniche di ascolto e di comunicazione • Tecniche di problem solving 	

<p>Competenza 8</p> <p>Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento</p>		<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 pricing • Mezzi di pagamento e servizi bancari • Normativa IVA • Procedure di emissione, registrazione e archiviazione • Rilevazioni contabili elementari 	
Totale				

Per conseguire le competenze sopraelencate, il CdC ha predisposto delle UDA/Modulo (Unità Didattica di Apprendimento/Modulo)

Ogni UDA è strutturata da più UF (Unità Formative).

Per ogni UF (unità formativa) sono indicate:

- le materie coinvolte ed eventuali attività di stage
- i contenuti
- la durata

Operatore ai servizi di vendita

Standard della Figura nazionale

Denominazione della figura	OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA
Referenziamenti della figura	5.1. professioni qualificate nelle attività commerciali 5.1.2.1. commessi e assimilati
Professioni NUP/ISTAT correlate	
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	46 commercio all'ingrosso (escluso quello di autoveicoli e di motocicli) 47 commercio al dettaglio (escluso quello di autoveicoli e di motocicli)
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 gli consentono di svolgere attività relative all'organizzazione del punto vendita, alla cura del servizio di vendita e post vendita, con competenze nella realizzazione degli adempimenti amministrativi basilari, nell'organizzazione di ambienti e degli spazi espositivi nella predisposizione di iniziative promozionali

Competenze tecnico professionali in esito al triennio

L'operatore ai servizi di vendita è in grado di :

- 1 Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni e/o della documentazione di appoggio
- 2 Approntare strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso
- 3 Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria
- 4 Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali
- 5 Curare il servizio vendita sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione
- 6 Supportare le diverse fasi dell'acquisto, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente
- 7 Fornire assistenza al cliente, collaborando all'evasione dei reclami
- 8 Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento

COMPETENZA N. 1

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Utilizzare indicazioni di appoggio e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di attività• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo• Applicare modalità di pianificazione e organizzazione 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• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato	<ul style="list-style-type: none">• Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore• Principali terminologie tecniche di settore• Processi e cicli di lavoro del servizio vendita• Tecniche di comunicazione organizzativa• Tecniche di pianificazione

COMPETENZA N. 2

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Individuare strumenti per le diverse fasi di attività sulla base delle indicazioni di appoggio• Applicare procedure e tecniche di approntamento degli strumenti	<ul style="list-style-type: none">• Tipologie dei principali strumenti del servizio vendita

COMPETENZA N. 3

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti e attrezzature• Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature• Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento	<ul style="list-style-type: none">• Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature• Procedure e tecniche di monitoraggio• Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento

COMPETENZA N. 4

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro• Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia	<ul style="list-style-type: none">• Elementi di ergonomia• Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

COMPETENZA N. 5

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Utilizzare tecniche di allestimento e riordino di vetrine/banchi• Utilizzare tecniche espositive adatte al prodotto• Applicare tecniche promozionali di vendita del prodotto / 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	<ul style="list-style-type: none">• Elementi di marketing operativo, promozione, prezzo• Elementi di merceologia del prodotto• Elementi di merchandising: visual display, layout• Normativa di settore e disposizioni igienico sanitarie e di sicurezza• Principi igienici normativa HACCP (nel caso di vendita di prodotti alimentari)• Procedure per effettuazioni ordini e per la rotazione articoli• Strumentazione e attrezzature di settore• Strumenti e modalità di pezzatura e codifica• Tecniche di imballaggio e packaging Tecniche di trattamento e archiviazione dati e informazioni

COMPETENZA N. 6

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">• Rilevare le esigenze e le richieste del cliente• Individuare soluzioni e proposte di prodotto/ servizio corrispondenti alle richieste del cliente• Utilizzare tecniche e strumenti di vendita del prodotto /servizio• Applicare condizioni e modalità di pagamento e consegna	<ul style="list-style-type: none">• Colloquio di vendita• Elementi del contratto di compravendita• Elementi di marketing operativo• Principi di customer care• Strumenti e modalità di pagamento e consegna• Tecniche di ascolto e di comunicazione• Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria

COMPETENZA N. 7

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<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	<ul style="list-style-type: none">• Principi di fidelizzazione del cliente• Procedure per resi e sostituzioni• Tecniche di ascolto e di comunicazione• Tecniche di problem solving

COMPETENZA N. 8

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 pricing• Mezzi di pagamento e servizi bancari• Normativa IVA• Procedure di emissione, registrazione e archiviazione• Rilevazioni contabili elementari

COMPETENZE DI INDIRIZZO

COMPETENZE DI INDIRIZZO SOMMARIO

1. Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni e/o della documentazione di appoggio
2. Approntare strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso
3. Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria
4. Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali
5. Curare il servizio vendita sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione
6. Supportare le diverse fasi dell'acquisto, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente
7. Fornire assistenza al cliente, collaborando all'evasione dei reclami
8. Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento

COMPETENZA DI INDIRIZZO 1:

SEZIONE A: Traguardi formativi		
COMPETENZA DI INDIRIZZO:	Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni e/o della documentazione di appoggio	
Fonti di legittimazione:	ACCORDO STATO-REGIONI E PROVINCE AUTONOME DEL DEL 29/4/2010	
COMPETENZA	ABILITA'	CONOSCENZE
Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni e/o della documentazione di appoggio	Utilizzare indicazioni di appoggio e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di attività Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo Applicare modalità di pianificazione e organizzazione 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 Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato	Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore Principali terminologie tecniche di Settore Processi e cicli di lavoro del servizio Vendita Tecniche di comunicazione Organizzativa Tecniche di pianificazione

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:	Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni e/o della documentazione di appoggio		
Fonti di legittimazione:	ACCORDO STATO-REGIONI E PROVINCE AUTONOME DEL DEL 29/4/2010		
DISCIPLINE COINVOLTE	EVIDENZE	SAPERI ESSENZIALI	COMPITI
Organizzazione Tecnica Professionale Matematica Applicazioni Informatiche Tecnica Professionale Scienze	Pianificare le fasi del lavoro assegnato	Decreto Legislativo 81/2008 Norme igienico-sanitarie Glossario termini tecnico-commerciali La vendita emozionale. Le competenze del venditore. L'Organizzazione d'azienda e tipologie di organizzazione Struttura organizzativa: definizioni e caratteristiche K Rappresentazione grafica dei modelli di struttura organizzativa: l'organigramma. Il processo organizzativo e le sue fasi rappresentazione grafica. Fasi del processo organizzativo. Funzione organizzativa: caratteristiche e tipologie. Basi delle tecniche di comunicazione organizzativa Il sistema informativo aziendale Principali terminologie tecniche di settore	Data una serie di compiti, pianificare la corretta sequenza e prevedere i tempi di esecuzione.

SEZIONE C: Livelli di padronanza (EQF)			
COMPETENZA DI INDIRIZZO:	Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni e/o della documentazione di appoggio		
LIVELLI EQF			
1	2	3	4
Svolge compiti semplici in situazioni note, mostrando di possedere conoscenze ed abilità essenziali e di saper applicare regole e procedure fondamentali. Induce le competenze tramite l'esperienza vicaria che ha osservando attentamente il modello di riferimento	Svolge compiti e risolve problemi mediamente complessi in situazioni note, compie scelte consapevoli, mostrando di saper utilizzare le conoscenze e le abilità acquisite. Si inferiscono prestazioni di tipo imitativo di forme generali o di stile di un modello sotto la supervisione di una figura guida.	Svolge compiti e problemi complessi in situazioni anche non note, mostrando padronanza nell'uso delle conoscenze e delle abilità. Propone e sostiene le proprie opinioni e assume autonomamente decisioni consapevoli. Manifesta competenze riscontrate nel modello e le mette in atto in maniera indipendente anche se in contesti strutturati	Svolge compiti e problemi complessi in situazioni anche non note, mostrando padronanza nell'uso delle conoscenze e delle abilità. Usa in modo adattativo le competenze in condizioni personali e ambientali variate e destrutturate

COMPETENZA DI INDIRIZZO 2

SEZIONE A: Traguardi formativi		
COMPETENZA DI INDIRIZZO:	Approntare strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso	
Fonti di legittimazione:	ACCORDO STATO-REGIONI E PROVINCE AUTONOME DEL DEL 29/4/2010	
COMPETENZA	ABILITA'	CONOSCENZE
Approntare strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso	Individuare strumenti per le diverse fasi di attività servizio vendita sulla base delle indicazioni di appoggio Applicare procedure e tecniche di approntamento degli strumenti	Tipologie dei principali strumenti del Individuare strumenti per le diverse fasi di attività servizio vendita

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:	Approntare strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso		
Fonti di legittimazione:	ACCORDO STATO-REGIONI E PROVINCE AUTONOME DEL DEL 29/4/2010		
DISCIPLINE COINVOLTE	EVIDENZE	SAPERI ESSENZIALI	COMPITI
Tecnica Professionale	Preparare strumenti, attrezzature, macchinari per le quotidiane operazioni di vendita	Le diverse tipologie di strumenti: etichettatrice, fotocopiatrice, computer, fax Il registratore di cassa	Acquisito un nuovo macchinario (etichettatrice, fotocopiatrice, computer, fax) essere in grado di installarlo e renderlo operativo.

SEZIONE C: Livelli di padronanza (EQF)			
COMPETENZA DI INDIRIZZO:	Approntare strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso		
LIVELLI EQF			
1	2	3	4
Svolge compiti semplici in situazioni note, mostrando di possedere conoscenze ed abilità essenziali e di saper applicare regole e procedure fondamentali. Induce le competenze tramite l'esperienza vicaria che ha osservando attentamente il modello di riferimento	Svolge compiti e risolve problemi mediamente complessi in situazioni note, compie scelte consapevoli, mostrando di saper utilizzare le conoscenze e le abilità acquisite. Si inferiscono prestazioni di tipo imitativo di forme generali o di stile di un modello sotto la supervisione di una figura guida.	Svolge compiti e problemi complessi in situazioni anche non note, mostrando padronanza nell'uso delle conoscenze e delle abilità. Propone e sostiene le proprie opinioni e assume autonomamente decisioni consapevoli. Manifesta competenze riscontrate nel modello e le mette in atto in maniera indipendente anche se in contesti strutturati	Svolge compiti e problemi complessi in situazioni anche non note, mostrando padronanza nell'uso delle conoscenze e delle abilità. Usa in modo adattativo le competenze in condizioni personali e ambientali variate e destrutturate

COMPETENZA DI INDIRIZZO 3

SEZIONE A: Traguardi formativi		
COMPETENZA DI INDIRIZZO:	Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria	
Fonti di legittimazione:	ACCORDO STATO-REGIONI E PROVINCE AUTONOME DEL DEL 29/4/2010	
COMPETENZA	ABILITA'	CONOSCENZE
Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria	Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento di strumenti e attrezzature Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento	Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature Procedure e tecniche di monitoraggio Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del funzionamento

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:	Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria		
Fonti di legittimazione:	ACCORDO STATO-REGIONI E PROVINCE AUTONOME DEL DEL 29/4/2010		
DISCIPLINE COINVOLTE	EVIDENZE	SAPERI ESSENZIALI	COMPITI
Applicazioni Informatiche Tecnica Professionale	Verificare il corretto funzionamento e ed eseguire manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature e macchinari	Le diverse tipologie di strumenti: etichettatrice, fotocopiatrice, computer, fax Il registratore di cassa	Avendo a disposizione un registratore di cassa, eseguire la quotidiana verifica del buon funzionamento e l'eventuale sostituzione di toner e carta.

SEZIONE C: Livelli di padronanza (EQF)			
COMPETENZA DI INDIRIZZO:	Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria		
LIVELLI EQF			
1	2	3	4
Svolge compiti semplici in situazioni note, mostrando di possedere conoscenze ed abilità essenziali e di saper applicare regole e procedure fondamentali. Induce le competenze tramite l'esperienza vicaria che ha osservando attentamente il modello di riferimento	Svolge compiti e risolve problemi mediamente complessi in situazioni note, compie scelte consapevoli, mostrando di saper utilizzare le conoscenze e le abilità acquisite. Si inferiscono prestazioni di tipo imitativo di forme generali o di stile di un modello sotto la supervisione di una figura guida.	Svolge compiti e problemi complessi in situazioni anche non note, mostrando padronanza nell'uso delle conoscenze e delle abilità. Propone e sostiene le proprie opinioni e assume autonomamente decisioni consapevoli. Manifesta competenze riscontrate nel modello e le mette in atto in maniera indipendente anche se in contesti strutturati	Svolge compiti e problemi complessi in situazioni anche non note, mostrando padronanza nell'uso delle conoscenze e delle abilità. Usa in modo adattativo le competenze in condizioni personali e ambientali variate e destrutturate

COMPETENZA DI INDIRIZZO 4**SEZIONE A: Traguardi formativi**

COMPETENZA DI INDIRIZZO:	Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali	
Fonti di legittimazione:	ACCORDO STATO-REGIONI E PROVINCE AUTONOME DEL DEL 29/4/2010	
COMPETENZA	ABILITA'	CONOSCENZE
Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali	<p>Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizie e riordino degli spazi di lavoro</p> <p>Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</p> <p>Effettuare l'analisi e il confronto tra diversi prodotti/ servizi identificandone la loro natura al fine di evidenziare eventuali conseguenze per la salute.</p> <p>Riconoscere i principali sistemi di conservazione dei prodotti in relazione alla loro natura</p> <p>Individuare i rischi derivanti dall'uso di specifici strumenti, attrezzature, mezzi, sostanze, prodotti, oggetti propri del settore di occupazione</p> <p>Individuare le soluzioni più opportune a partire da una situazione di emergenza e in relazione alla sicurezza dell'organizzazione di un punto vendita applicando la legislazione e la normativa di riferimento</p>	<p>Elementi di ergonomia</p> <p>Procedure Protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino</p> <p>Natura e origine di prodotti in vendita in diverse realtà commerciali del territorio (prodotti in vetro, legno, ceramica, articoli casalinghi, oro, materie plastiche, fibre tessili, pietre preziose, alimentari, vivande,...).</p> <p>Normative relative alla sicurezza e igiene dei prodotti e rintracciabilità</p> <p>Normative di sicurezza e salvaguardia delle persone negli ambienti commerciali</p>

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:	Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali		
Fonti di legittimazione:	ACCORDO STATO-REGIONI E PROVINCE AUTONOME DEL DEL 29/4/2010		
DISCIPLINE COINVOLTE	EVIDENZE	SAPERI ESSENZIALI	COMPITI
Tecnica Professionale	Predisporre e curare gli spazi di lavoro	<p>Norme in materia di igiene relative a : locali, condizioni di trasporto , attrezzature, rifiuti</p> <p>Norme in materia di igiene relative a : igiene personale , prodotti alimentari, confezionamento e imballaggio</p>	Simulando diversi ambienti lavorativi, compilare una lista di mansioni e a partire da questa, predisporre e curare lo spazio assegnato.

SEZIONE C: Livelli di padronanza (EQF)

COMPETENZA DI INDIRIZZO:	Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali			
LIVELLI EQF				
1	2	3	4	
Svolge compiti semplici in situazioni note, mostrando di possedere conoscenze ed abilità essenziali e di saper applicare regole e procedure fondamentali. Induce le competenze tramite l'esperienza vicaria che ha osservando attentamente il modello di riferimento	Svolge compiti e risolve problemi mediamente complessi in situazioni note, compie scelte consapevoli, mostrando di saper utilizzare le conoscenze e le abilità acquisite. Si inferiscono prestazioni di tipo imitativo di forme generali o di stile di un modello sotto la supervisione di una figura guida.	Svolge compiti e problemi complessi in situazioni anche non note, mostrando padronanza nell'uso delle conoscenze e delle abilità .Propone e sostiene le proprie opinioni e assume autonomamente decisioni consapevoli. Manifesta competenze riscontrate nel modello e le mette in atto in maniera indipendente anche se in contesti strutturati	Svolge compiti e problemi complessi in situazioni anche non note, mostrando padronanza nell'uso delle conoscenze e delle abilità. Usa in modo adattativo le competenze in condizioni personali e ambientali variate e destrutturate	

COMPETENZA DI INDIRIZZO

SEZIONE A: Traguardi		
COMPETENZA DI	Curare il servizio vendita sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione	
Fonti di	RESPONSABILITÀ STATO-REGIONI E PROVINCE AUTONOME DEL DEL	
COMPETENZ	ABILITA	CONOSCENZ
Curare il servizio vendita sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione	Utilizzare tecniche di allestimento e riordino di vetrine/banchi Applicare criteri di codifica dei Prodotti Applicare criteri di prelievo da magazzino e di rifornimento di scaffali/banchi vendita Utilizzare tecniche espositive adatte al prodotto Applicare tecniche promozionali di vendita del prodotto/servizio Applicare tecniche per la rotazione degli articoli	Elementi di marketing operativo e promozioni, prezzo Elementi di merceologia del prodotto Elementi di merchandising: visual display e layout Normativa di settore e disposizioni igienico sanitarie e di sicurezza Principi igienici, normativa HACCP (nel caso di vendita di prodotti alimentari) Procedure per effettuazioni ordini e per la rotazione articoli Strumentazione e attrezzature di settore Strumenti e modalità di prezzatura e codifica Tecniche di trattamento e archiviazione dati e informazioni Tecniche di imballaggio e packaging

SEZIONE B: Evidenze, nuclei essenziali, compiti, sviluppati lungo tutto l'arco del quinquennio, apparentando le competenze affini del biennio e del triennio			
COMPETENZA DI	Curare il servizio vendita sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione		
Fonti di	RESPONSABILITÀ STATO-REGIONI E PROVINCE AUTONOME DEL DEL		
DISCIPLINE	EVIDENZ	SAPERI ESSENZIALI	COMPIT
CONVOLTE Matematica a Fondamenti Scientifici Applicazioni Informatiche Tecnica Professionale Elaborazione Dat	Sviluppare campagne promozionali Rifornire il negozio degli articoli ed applicare la rotazione delle merci esposte	Definizione di marketing e sue funzioni Il piano di marketing Il marketing mix (le 4 P) Strumenti di marketing La classificazione dei prodotti Il visual merchandising Analisi della clientela Layout , punti focali e display, attrezzature La vetrina come strumento di comunicazione Progettare l'allestimento della vetrina Norme in materia di igiene relative a : locali, condizioni di trasporto , attrezzature, rifiuti Norme in materia di igiene relative a : igiene personale, prodotti alimentari, confezionamento e imballaggio Il sistema HACCP Movimenti entrata e uscita merci Livello di riordino e sottoscorta Codifica articoli Prezzo intero - prezzo scontato Strumenti di prezzatura Produrre documenti Classificazione diverse tipologie di documenti Archiviazione corrispondenza cartacea ed elettronici Confezione e presentazione di un prodotto Tecniche diverse di confezionamento Concetto di merce. Ordine e classificazioni.	Partendo da un piano di marketing, sviluppare una campagna promozionale relativa ad uno specifico prodotto. A partire dalla scheda di magazzino, rilevare l'andamento delle giacenze per pianificare il rifornimento e la rotazione degli articoli. Sfruttando il materiale dato a disposizione, allestire uno spazio espositivo sulla base delle tecniche di vetrinistica e visual merchandising

SEZIONE C: Livelli di padronanza			
COMPETENZA DI	Curare il servizio vendita sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione		
LIVELLI			
1	2	3	4
Svolge compiti semplici in situazioni note, mostrando di possedere conoscenze ed abilità essenziali e di saper applicare regole e procedure fondamentali. Induce le competenze tramite l'esperienza vicaria che ha osservando attentamente il modello di riferimento	Svolge compiti e risolve problemi mediamente complessi in situazioni note, compie scelte consapevoli, mostrando di saper utilizzare le conoscenze e le abilità acquisite. Si inferiscono prestazioni di tipo imitativo di forme generali o di stile di un modello sotto la supervisione di una figura guida.	Svolge compiti e problemi complessi in situazioni anche non note, mostrando padronanza nell'uso delle conoscenze e delle abilità .Propone e sostiene le proprie opinioni e assume autonomamente decisioni consapevoli. Manifesta competenze riscontrate nel modello e le mette in atto in maniera indipendente anche se in contesti strutturati	Svolge compiti e problemi complessi in situazioni anche non note, mostrando padronanza nell'uso delle conoscenze e delle abilità. Usa in modo adattativo le competenze in condizioni personali e ambientali variate e destrutturate

COMPETENZA DI INDIRIZZO 6
SEZIONE A: Traguardi formativi

COMPETENZA DI INDIRIZZO:	Supportare le diverse fasi dell'acquisto, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente	
Fonti di legittimazione:	ACCORDO STATO-REGIONI E PROVINCE AUTONOME DEL DEL 29/4/2010	
COMPETENZA	ABILITA'	CONOSCENZE
Supportare le diverse fasi dell'acquisto, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente	Rilevare le esigenze e le richieste del cliente Individuare soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste del cliente Utilizzare tecniche e strumenti di vendita del prodotto/servizio Applicare condizioni e modalità di pagamento e consegna	Elementi del contratto di compravendita Elementi di marketing operativo, promozioni, prezzo Colloquio di vendita Principi di customer care Strumenti e modalità di pagamento e consegna Tecniche di ascolto e di comunicazione Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria

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:	Supportare le diverse fasi dell'acquisto, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente		
Fonti di legittimazione:	ACCORDO STATO-REGIONI E PROVINCE AUTONOME DEL DEL 29/4/2010		
DISCIPLINE COINVOLTE	EVIDENZE	SAPERI ESSENZIALI	COMPITI
Inglese Italiano Elaborazione Dati Tecnica Professionale	Trattativa di vendita Informazione e presentazione del prodotto/servizi Rilevazione esigenze del cliente	I calcoli percentuali Obblighi del venditore e del compratore Gli elementi essenziali ed accessori della compravendita Il documento di trasporto e la fattura Fattura immediata e differita, ad uno o più aliquote L'imposta sul valore aggiunto Il processo psicologico d'acquisto Accogliere il cliente e comprenderne i bisogni Dare informazioni qualitative sulla merce Indicare prezzi, costi, misure Concludere la trattativa di vendita Servizio di assistenza : chiarimenti e reclami Informazioni sull'acquisto, la spedizione, la gara I sistemi di pagamento : la moneta, il bancomat, l'assegno L'assegno bancario, l'assegno circolare, la cambiale Funzionamento tecnico del registratore di cassa Il funzionamento del terminale pos Chiedere a dare informazioni in lingua straniera I fondamenti dell'attività economica. I bisogni um L'azienda e la sua organizzazione. Le società commerciali Le funzioni aziendali Lo scambio economico ed il contratto di compravendita Concetto di comunicazione. Elementi che compongono I principi della comunicazione interpersonale.	All'interno di una simulazione di vendita, accogliere in maniera adeguata il cliente, informarlo sui prodotti e aiutarlo nella scelta. Data un prodotto/servizio, saper presentarlo in maniera adeguata, dando tutte le informazioni necessarie All'interno di una simulazione di vendita, essere in grado di capire le esigenze del cliente valutando il linguaggio verbale e non verbale.

SEZIONE C: Livelli di padronanza (EQF)

COMPETENZA DI INDIRIZZO:		Supportare le diverse fasi dell'acquisto, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente	
LIVELLI EQF			
1	2	3	4
Svolge compiti semplici in situazioni note, mostrando di possedere conoscenze ed abilità essenziali e di saper applicare regole e procedure fondamentali. Induce le competenze tramite l'esperienza vicaria che ha osservando attentamente il modello di riferimento	Svolge compiti e risolve problemi mediamente complessi in situazioni note, compie scelte consapevoli, mostrando di saper utilizzare le conoscenze e le abilità acquisite. Si inferiscono prestazioni di tipo imitativo di forme generali o di stile di un modello sotto la supervisione di una figura guida.	Svolge compiti e problemi complessi in situazioni anche non note, mostrando padronanza nell'uso delle conoscenze e delle abilità. Propone e sostiene le proprie opinioni e assume autonomamente decisioni consapevoli. Manifesta competenze riscontrate nel modello e le mette in atto in maniera indipendente anche se in contesti strutturati	Svolge compiti e problemi complessi in situazioni anche non note, mostrando padronanza nell'uso delle conoscenze e delle abilità. Usa in modo adattativo le competenze in condizioni personali e ambientali variate e destrutturate

COMPETENZA DI INDIRIZZO 7

SEZIONE A: Traguardi formativi		
COMPETENZA DI INDIRIZZO:	Fornire assistenza al cliente collaborando all'evasione dei reclami	
Fonti di legittimazione:	ACCORDO STATO-REGIONI E PROVINCE AUTONOME DEL DEL 29/4/2010	
COMPETENZA	ABILITA'	CONOSCENZE
Fornire assistenza al cliente collaborando all'evasione dei reclami	<p>Applicare tecniche di accoglienza e segnalazione reclami</p> <p>Applicare tecniche di verifica dell'uso corretto del prodotto/servizio</p> <p>Applicare tecniche di ripristino di conformità del prodotto/servizio (resi, sostituzioni)</p> <p>Applicare tecniche di rilevazione dei dati per indagini sulla soddisfazione del cliente</p> <p>Analizzare messaggi pubblicitari ingannevoli in riviste, quotidiani, spot televisivi nella prospettiva di individuare eventuali difformità del prodotto rispetto alle specifiche evidenziate</p> <p>Riconoscere la presenza di pubblicità occulte in riviste, quotidiani, spot televisivi</p> <p>Riconoscere le situazioni che possono generare dei conflitti nel contesto di riferimento</p> <p>Individuare la gerarchia organizzativa in grado di gestire conflitti, reclami e obiezioni</p>	<p>Principi di fidelizzazione del cliente</p> <p>Procedure per resi e sostituzioni</p> <p>Tecniche di ascolto e di comunicazione</p> <p>Tecniche di problem-solving</p> <p>Messaggi impliciti ed ingannevoli della pubblicità</p> <p>Aspetti operativi di pubblicità/ promozione aziendale presso la clientela.</p> <p>Comunicare l'immagine aziendale.</p> <p>La vendita orientata al cliente: il processo psicologico e le motivazioni dell'acquisto</p> <p>Assistenza al cliente le non conformità dei prodotti</p> <p>Le dinamiche relazionali: la gestione del conflitto</p> <p>Il comportamento: componenti, fattori attivanti, stimoli e rinforzi, emozioni e reazioni</p>

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:	Fornire assistenza al cliente collaborando all'evasione dei reclami		
Fonti di legittimazione:	ACCORDO STATO-REGIONI E PROVINCE AUTONOME DEL DEL 29/4/2010		
DISCIPLINE COINVOLTE	EVIDENZE	SAPERI ESSENZIALI	COMPITI
Applicazioni Informatiche Matematica Inglese Italiano Elaborazione Dati Tecnica Professionale	Rilevare i reclami cercando di capire con chiarezza i problemi riscontrati dal cliente Assistere il cliente	I fattori della comunicazione Ascolto attivo: udire ed ascoltare Comunicazione non verbale: distanza, gesti, silenzi Stili comunicativi idonei Bisogni , soddisfazione, fiducia Il reclamo: tempi , soluzioni, modi Analisi delle situazioni critiche Risolvere il problema Le diverse tipologie dei clienti. Atteggiamento dei clienti. Il cliente e le diverse obiezioni. Assertività come stile di vita Espressioni facciali. Gli errori del venditore. Le reazioni negative del venditore	Data una lettera di reclamo da parte di un cliente/fornitore, gestire in maniera adeguata la criticità della situazione All'interno di una simulazione di vendita, gestire eventuali richieste compresa assistenza post vendita.

SEZIONE C: Livelli di padronanza (EQF)

COMPETENZA DI INDIRIZZO:	Fornire assistenza al cliente collaborando all'evasione dei reclami		
LIVELLI EQF			
1	2	3	4
Svolge compiti semplici in situazioni note, mostrando di possedere conoscenze ed abilità essenziali e di saper applicare regole e procedure fondamentali. Induce le competenze tramite l'esperienza vicaria che ha osservando attentamente il modello di riferimento	Svolge compiti e risolve problemi mediamente complessi in situazioni note, compie scelte consapevoli, mostrando di saper utilizzare le conoscenze e le abilità acquisite. Si inferiscono prestazioni di tipo imitativo di forme generali o di stile di un modello sotto la supervisione di una figura guida.	Svolge compiti e problemi complessi in situazioni anche non note, mostrando padronanza nell'uso delle conoscenze e delle abilità .Propone e sostiene le proprie opinioni e assume autonomamente decisioni consapevoli. Manifesta competenze riscontrate nel modello e le mette in atto in maniera indipendente anche se in contesti strutturati	Svolge compiti e problemi complessi in situazioni anche non note, mostrando padronanza nell'uso delle conoscenze e delle abilità. Usa in modo adattativo le competenze in condizioni personali e ambientali variate e destrutturate

COMPETENZA DI INDIRIZZO 8
SEZIONE A: Traguardi formativi

COMPETENZA DI INDIRIZZO:	Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento	
Fonti di legittimazione:	ACCORDO STATO-REGIONI E PROVINCE AUTONOME DEL DEL 29/4/2010	
COMPETENZA	ABILITA'	CONOSCENZE
Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento	Riconoscere i presupposti per il calcolo dell'IVA Individuare i soggetti che sono obbligati al pagamento dell'IVA Identificare e suddividere le operazioni ai fini IVA in: operazioni soggette, esenti, non imponibili, escluse e alle diverse aliquote in uso Applicare la tecnica commerciale per la determinazione della base imponibile e lo scorporo dell'IVA Determinare l'IVA di competenza in un dato periodo Effettuare le liquidazioni periodiche e i versamenti dell'imposta. Individuare le diverse fasi della compravendita compilando la modulistica di riferimento in uso nella pratica commerciale Simulare attraverso casi reali tutte le operazioni relative alla compravendita a partire dalla richiesta d'offerta fino alla chiusura del contratto, fatturazione Gestire i processi di fatturazione facendo riferimento alle diverse clausole contrattuali previste dalla normativa vigente in materia relative agli elementi obbligatori e accessori da inserire nel documento	Imposta sul valore aggiunto: presupposti, soggetti, operazioni, base imponibile e aliquote. Lo scorporo dell'IVA. Le liquidazioni periodiche e i versamenti dell'imposta.

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:	Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento		
Fonti di legittimazione:	ACCORDO STATO-REGIONI E PROVINCE AUTONOME DEL DEL 29/4/2010		
DISCIPLINE COINVOLTE	EVIDENZE	SAPERI ESSENZIALI	COMPITI
Applicazioni Informatiche Matematica Inglese Italiano Elaborazione Dati Tecnica Professionale	Elabora documenti contabili nel rispetto della normativa fiscale vigente Predispone i documenti della compravendita (ordini, ddt, fatture, note di accredito) in relazione alle necessità peculiari	Definizione del contratto compravendita: obblighi del compratore e del venditore, clausole relative al pagamento, consegna, imballaggio Documenti del contratto: richiesta d'offerta, offerta, ordine, conferma d'ordine, documento di trasporto, fattura: immediata e differita ad una aliquota e relative spese accessorie Cenni sugli strumenti di pagamento: la cambiale, l'assegno bancario e l'assegno circolare, la ricevuta bancaria, i bollettini di c/c postale, RI.BA	Inserire le scritture di prima nota sul registro contabile e/o nel software gestionale Produrre un documento di compravendita partendo dalle indicazioni del cliente/committente in relazione alle condizioni commerciali previste

SEZIONE C: Livelli di padronanza (EQF)

COMPETENZA DI INDIRIZZO:	Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento			
LIVELLI EQF				
1	2	3	4	
Svolge compiti semplici in situazioni note, mostrando di possedere conoscenze ed abilità essenziali e di saper applicare regole e procedure fondamentali. Induce le competenze tramite l'esperienza vicaria che ha osservando attentamente il modello di riferimento	Svolge compiti e risolve problemi mediamente complessi in situazioni note, compie scelte consapevoli, mostrando di saper utilizzare le conoscenze e le abilità acquisite. Si inferiscono prestazioni di tipo imitativo di forme generali o di stile di un modello sotto la supervisione di una figura guida.	Svolge compiti e problemi complessi in situazioni anche non note, mostrando padronanza nell'uso delle conoscenze e delle abilità. Propone e sostiene le proprie opinioni e assume autonomamente decisioni consapevoli. Manifesta competenze riscontrate nel modello e le mette in atto in maniera indipendente anche se in contesti strutturati	Svolge compiti e problemi complessi in situazioni anche non note, mostrando padronanza nell'uso delle conoscenze e delle abilità. Usa in modo adattativo le competenze in condizioni personali e ambientali variate e destrutturate	

N.	U.F.	Durata	Annualità in cui sarà svolta l'UF (indicare I, II o III annualità)
1	U.D.A.1 – ORIENTAMENTO IN INGRESSO	30	I
2	U.D.A.2 - Sicurezza sui luoghi di lavoro	30	I
3	U.D.A.3 - Conoscere se stessi per rapportarsi in ambienti e contesti diversi	30	I
4	U.D.A.4 – Impresa Formativa Simulata	110	I
TOTALE 4 U.D.A. - 1° ANNO		200	
5	U.D.A.5 – ORIENTAMENTO IN ITINERE e RIORIENTAMENTO	30	II
6	U.D.A.6 - Sicurezza sui luoghi di lavoro (<i>sicurezza nei locali di vendita alimentare ed altre categorie di merci</i>)	30	II
7	U.D.A.7 – Stoccaggio e approntamento merci	55	II
8	U.D.A.8 – Allestimento e riordino merci	45	II
9	U.D.A.9 – Vendita e assistenza clienti	50	II
10	U.D.A.10 - Vendita online di un prodotto e di un pacchetto di viaggio	70	II
11	U.D.A.11 - Alternanza Scuola Lavoro/stage	120	II
TOTALE 7 U.D.A. - 2° ANNO		400	
12	U.D.A.12 – RIORIENTAMENTO e ORIENTAMENTO IN USCITA	30	III
13	U.D.A.13 - Sicurezza sui luoghi di lavoro (<i>Privacy e sicurezza in Internet</i>)	30	III
14	U.D.A.14 - Organizzazione riunioni ed eventi di lavoro	30	III
15	U.D.A.15 - Registrazione di pagamento vendite e vendita online	40	III
16	U.D.A.16 - Grafica pubblicitaria e pubblicizzazione online del prodotto di vendita	40	III
17	U.D.A.17 - Let's speak english.	50	III
18	U.D.A.18 - Alternanza Scuola Lavoro/Stage	120	III
19	U.D.A. 19 – Professional Store (<i>con prova esperta per esame finale</i>)	60	III
TOTALE 8 U.D.A. - 3° ANNO		400	
Totale U.D.A (N°19)		1000	
Totale ore di accompagnamento		90	
Totale percorso		1400	

Articolazione esecutiva del progetto

Articolazione del percorso nel triennio

Articolazione delle ore del percorso finalizzate all'acquisizione della qualifica nell'arco del triennio	Ore	Ore in presenza*	% rispetto alla durata complessiva del percorso
a) Lezioni dedicate all'insegnamento delle competenze di base	1188		37,5%
<i>a1. in presenza</i>		462	
b) Lezioni teoriche dedicate all'insegnamento delle competenze tecnico-professionali	584		18,44%
<i>b1. in presenza</i>		208	
c) Attività laboratoriale	396		12,5%
<i>c1. in presenza</i>		330	
d) Alternanza scuola-lavoro (1000 ore nel triennio. Può essere prevista la modalità dell'impresa formativa simulata per un massimo del 20% del monte ore previsto per l'attività in contesto lavorativo da svolgere nella 1° annualità) a1+b1+c1	1000		31,56%
e) Ore di accompagnamento			
Totale (a+b+c+d+e)	TOT ore 3168	Totale ore 1000**	100,00%

Articolazione del percorso nella PRIMA CLASSE

Articolazione delle ore del percorso finalizzate all'acquisizione della qualifica nell'arco del triennio	Ore	Ore in presenza*	% rispetto alla durata complessiva del percorso
Quote orarie competenze di base Min 41% - max 53%			
a) Lezioni dedicate all'insegnamento delle competenze di base *	528		50%
<i>a1. in presenza</i>		66	
Quote orarie competenze tecnico-professionali Min 47% - Max 59%			
b) Lezioni teoriche dedicate all'insegnamento delle competenze tecnico-professionali	229		21,69%
<i>b1. in presenza</i>		35	
c) Attività laboratoriale	99		9,38%
<i>c1. in presenza</i>		99	
d) Impresa Formativa Simulata/Alternanza scuola-lavoro (Min 200 ore) somma delle ore d presenza (a1+b1+c1)	200		18,93%
e) Ore di accompagnamento			
Totale (a+b+c+d+e)	TOT ore 1056	Totale ore 200**	100,00%

*si evidenzia che il totale delle ore di presenza deve corrispondere al totale delle ore di Impresa Formativa Simulata/Alternanza scuola-lavoro e non concorrono all'articolazione oraria del percorso formativo (1056)

** si evidenzia che le ore di presenza devono corrispondere al totale delle ore di impresa formativa simulata/ alternanza scuola - lavoro

Articolazione del percorso nella SECONDA CLASSE

Articolazione delle ore del percorso finalizzate all'acquisizione della qualifica nell'arco del triennio	Ore	Ore in compresenza*	% rispetto alla durata complessiva del percorso
Quote orarie competenze di base Min 41% - max 53%			
a) Lezioni dedicate all'insegnamento delle competenze di base	396		37,50%
<i>a1. in compresenza</i>		198	
Quote orarie competenze tecnico-professionali Min 47% - Max 59%			
b) Lezioni teoriche dedicate all'insegnamento delle competenze tecnico-professionali	161		15,25%
<i>b1. in compresenza</i>		103	
c) Attività laboratoriale	99		9,38%
<i>c1. in compresenza</i>		99	
d) Alternanza scuola-lavoro (Min 400 ore) somma delle ore di compresenza (a1+b1+c1)	400		37,87%
e) Ore di accompagnamento			
Totale (a+b+c+d+e)	TOT ore 1056	Totale ore 400**	100,00%

Articolazione del percorso nella TERZA CLASSE

Articolazione delle ore del percorso finalizzate all'acquisizione della qualifica nell'arco del triennio	Ore	Ore in compresenza*	% rispetto alla durata complessiva del percorso
Quote orarie competenze di base Min 37% - max 41%			
a) Lezioni dedicate all'insegnamento delle competenze di base	264		25%
<i>a1. in compresenza</i>	198	198	
Quote orarie competenze tecnico-professionali Min 59% - Max 63%			
b) Lezioni teoriche dedicate all'insegnamento delle competenze tecnico-professionali	194		18,37%
<i>b1. in compresenza</i>		70	
c) Attività laboratoriale	198		18,76%
<i>c1. in compresenza</i>		132	
d) Alternanza scuola-lavoro (Min 400 ore) somma delle ore di compresenza (a1+b1+c1)	400		37,87%
e) Ore di accompagnamento			
Totale (a+b+c+d+e)	TOT ore 1056	Totale ore 400**	100,00%

*si evidenzia che il totale delle ore di compresenza deve corrispondere al totale delle ore di Impresa Formativa Simulata/Alternanza scuola-lavoro e non concorrono all'articolazione oraria del percorso formativo (1056)

** si evidenzia che le ore di compresenza devono corrispondere al totale delle ore di impresa formativa simulata/ alternanza scuola - lavoro

SOTTOSCRIZIONE DEL FORMULARIO

Il sottoscritto **ANGELA CIOFFI**

in qualità di legale rappresentante dell'Istituto scolastico

I.S.I.S. "Marco Pollione Vitruvio"

con sede in Castellammare di Stabia (NA) – Via G. D'Annunzio n°25

Attesta

L'autenticità di quanto dichiarato nel formulario e sottoscrive tutto quanto in esse contenuto

FIRMA E TIMBRO



Il Dirigente scolastico
(Prof.ssa Angela Cioffi)

