DA: **Allegato 3**

Deliberazione n.960 dell’11 giugno 2021

 **Provincia Autonoma di Trento**

**SEZIONE SPECIFICA**

**DEL PERCORSO DI QUALIFICA PROFESSIONALE DI IeFP**

|  |
| --- |
| OPERATORE DEI SERVIZI DI IMPRESA |

**Area Matematica e scientifica**

**Area Tecnico professionale**

**AREA MATEMATICA E SCIENTIFICA**

|  |
| --- |
| **COMPETENZA/E IN USCITA AL PERCORSO DI QUALIFICA PROFESSIONALE**Utilizzare concetti matematici, semplici procedure di calcolo e di analisi per descrivere e interpretare dati di realtà e per risolvere situazioni problematiche di vario tipo legate al proprio contesto di vita quotidiano e professionale Utilizzare concetti e semplici procedure scientifiche per leggere fenomeni e risolvere semplici problemi legati al proprio contesto di vita quotidiano e professionale, nel rispetto dell’ambienteUtilizzare le tecnologie informatiche per la comunicazione e la ricezione di informazioniEsercitare diritti e doveri nel proprio ambito esperienziale di vita e professionale, nel tessuto sociale e civile locale e nel rispetto dell’ambiente |

**BIENNIO**

|  |  |
| --- | --- |
| **ABILITÀ**  | **CONOSCENZE** |
| * Identificare i rifiuti in base all’origine, alla pericolosità e alle caratteristiche merceologiche e chimico-fisiche
* Individuare la qualità delle frazioni merceologiche dei rifiuti per supportare la miglior forma di recupero e/o trattamento
* Associare ai fenomeni osservati principi, concetti e teorie scientifiche
* Utilizzare tecniche e strumenti per effettuare misurazioni e calcolare errori
* Classificare materiali/prodotti sulla base delle loro proprietà
* Identificare caratteristiche e proprietà fisiche /chimiche /biologiche/tecnologiche di materiali/prodotti/organismi/sistemi del proprio ambito professionale
 | * Elementi della normativa ambientale e fattori di inquinamento di settore
* Elementi della normativa di riferimento sui rifiuti
* Metodi, tecniche e strumenti di trattamento e smaltimento dei rifiuti
* Grandezze fisiche e unità di misura principalmente utilizzate nel proprio settore professionale
* Nozioni di fisica legate alla sfera professionale
* Concetto e tipologie di risparmio energetico
* Nozioni di chimica e sostanze chimiche legate alla sfera professionale
* Struttura e funzioni della cellula
* Principali caratteristiche anatomiche e fisiologiche di organi/sistemi/apparati
* Cura della propria salute e della propria igiene personale
* Metodi per igienizzare e pulire il proprio ambiente lavorativo
 |

Abilità e conoscenze aggiuntive rispetto a quelle dell’area matematica e scientifica comune a tutti i percorsi

**3° ANNO**

|  |  |
| --- | --- |
| **ABILITÀ**  | **CONOSCENZE** |
| * Raccogliere ed elaborare dati, informazioni e contenuti digitali
* Utilizzare, in autonomia, le tecnologie digitali per il lavoro di gruppo e su attività assegnate da svolgere a distanza
* Utilizzare applicazioni, tecniche e tecnologie digitali di presentazione di un progetto o prodotto
* Creare rappresentazioni della conoscenza (mappe, diagrammi) utilizzando una varietà di linguaggi per esprimersi in maniera creativa (testo, immagini, audio, filmati)
 | * Problemi di scelta e/o ottimizzazione relativi al proprio contesto professionale
* Problemi di riparto
* Problemi con proporzioni, percentuali e variazioni percentuali relativi al proprio contesto professionale
* Problemi di ricerca del punto di equilibrio aziendale: break even point (BEP)
* Applicazioni per la creazione di contenuti digitali e multimediali e loro presentazione
* Raccolta, archiviazione ed elaborazione di dati attraverso sistemi informatici
* Piattaforme software e applicazioni per l’elaborazione e la condivisione di file e lavoro collaborativo online anche su cloud
 |

 Abilità e conoscenze aggiuntive rispetto a quelle dell’area matematica e scientifica comune a tutti i percorsi

**AREA TECNICO PROFESSIONALE**

|  |
| --- |
| **COMPETENZA/E IN USCITA AL PERCORSO DI QUALIFICA PROFESSIONALE**Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, sulla base delle istruzioni ricevute, della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali) e del sistema di relazioni.Approntare, monitorare e curare la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione/servizio sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato attesoOperare nel proprio ambito professionale in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé e per gli altriOperare nel proprio ambito professionale tenendo conto delle responsabilità, implicazioni, ripercussioni delle proprie scelte ed azioni in termini di tutela dell’ambiente e nell’ottica della sostenibilitàCollaborare alla gestione de flussi informativi e comunicativi con le tecnologie e la strumentazione disponibileGestire le comunicazioni aziendali anche con l’ausilio dei social in un’ottica di promozione dell’identità aziendaleCurare l’organizzazione di riunioni, eventi e viaggi di lavoro in coerenza con gli obiettivi e le necessità aziendaliEseguire operazioni di ricezione/emissione, controllo, registrazione e archiviazione dei documenti contabili pervenuti e di quelli emessi avvalendosi dell’ausilio di software specificiUtilizzare le tecnologie informatiche per la comunicazione e la ricezione di informazioniEsercitare diritti e doveri nel proprio ambito esperienziale di vita e professionale, nel tessuto sociale e civile locale e nel rispetto dell’ambiente |

5

**BIENNIO**

|  |  |
| --- | --- |
| **ABILITÀ**  | **CONOSCENZE** |
| * Organizzare il proprio lavoro
* Rispettare i tempi di lavoro
* Scegliere e predisporre strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore
* Monitorare il funzionamento di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore
* Curare la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore
* Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro
* Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza
* Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di salvaguardia/sostenibilità ambientale di settore
* Applicare forme, processi e metodologie di smaltimento e trattamento differenziate sulla base delle diverse tipologie di rifiuti
* Adottare modalità di comunicazione diretta per la gestione delle relazioni aziendali e verso terzi
* Adottare procedure manuali e informatizzate per la redazione ed emissione dei documenti di compravendita
* Adottare procedure per l’organizzazione di trasferte verificando le disponibilità offerte dai tour operator
* Applicare modalità manuali e digitali di protocollo, classificazione e archiviazione dei documenti cartacei e/o elettronici;
* Applicare tecniche di acquisizione, registrazione e archiviazione di documenti contabili anche con l’ausilio di software quali ad esempio foglio di calcolo
* Applicare tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d’uso comune
* Creare prodotti multimediali professionali idonei al brand e al target di riferimento
* Identificare gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione ed effettuare i controlli di conformità
* Predisporre scadenzari riassuntivi inerenti gli adempimenti aziendali connessi alla gestione amministrativo-contabile
* Utilizzare applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni
* Utilizzare i mezzi per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni telefoniche, postali e via web
* Cogliere la natura, il ruolo, le opportunità, l’impatto delle tecnologie digitali nel mondo contemporaneo e nella vita quotidiana
* Cogliere le opportunità di apprendimento offerte dalla tecnologia digitale per scopi sia personali che professionali
* Impegnarsi in comunità digitali ai fini dell’interazione sociale, di studio, professionali.
* Condividere, comunicare e collaborare con gli altri in ambienti digitali
* Esercitare la cittadinanza attraverso l’identità digitale e gestire l’identità digitale
* Ricercare nel web informazioni,
* Distinguere fonti attendibili di dati, informazioni e contenuti digitali presi dal web
* Gestire dati, informazioni e contenuti digitali
* Utilizzare, in forma guidata, le tecnologie digitali per il lavoro di gruppo e su attività assegnata da svolgere a distanza
* Comunicare online rispettando netiquette condivise
* Sviluppare contenuti digitali
* Integrare e rielaborare contenuti digitali nel rispetto di copyright e licenze
* Proteggere dispositivi, dati personali, aspetti di privacy nell’accesso e permanenza in ambienti digitali
* Adottare un approccio etico, sicuro, responsabile e sostenibile all'utilizzo di degli strumenti digitali.
* Utilizzare applicazioni, tecniche e tecnologie digitali di presentazione di un progetto o prodotto
* Applicare tecniche di composizione di semplici testi multimediali
 | * Principali terminologie tecniche di settore/processo
* Principi, meccanismi e parametri di funzionamento di strumenti, utensili e macchinari e apparecchiature di settore
* Dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore
* Normativa di riferimento per la sicurezza e l’igiene di settore
* Nozioni di primo soccorso
* Segnali di divieto e prescrizioni correlate di settore
* Contratto di compravendita, elementi, clausole e documenti di acquisto /vendita
* Elementi di comunicazione professionale
* Funzionalità dei principali software applicativi d’ufficio e delle apparecchiature, attrezzature e strumenti di settore
* Funzionalità dei principali software applicativi, strumenti di comunicazione e protocollo dei documenti
* I prospetti riassuntivi di dati e la loro elaborazione anche con l’ausilio di formule informatiche specifiche
* I tradizionali metodi di pagamento
* Normativa IVA applicata ai documenti in ricezione/emissione
* Normative di riferimento sulla sicurezza dei dati e la tutela della privacy negli archivi cartacei ed elettronici
* Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale con terminologia specifica di settore anche in una lingua comunitaria
* Principi e tecniche di archiviazione cartacea dei documenti ricevuti ed emessi
* Ricerca attraverso i principali motori di ricerca delle migliori offerte di tour operator, gestori servizi aerei, ferroviari, navali. Prenotazione biglietti
* Strumenti e sistemi di rappresentazione grafica convenzionale di settore
* Struttura generale e operazioni comuni ai diversi pacchetti applicativi
* Tecniche di archiviazione cartacea di documenti e dati
* Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l’elaborazione e la registrazione nei libri e registri contabili
* Impatto delle tecnologie digitali sulla società e sulla vita contemporanea.
* Struttura generale e caratteristiche dei dispositivi digitali in relazione al loro utilizzo
* Sistemi operativi, programmi ed applicazioni, informazioni, dati e loro organizzazione.
* Tipi di file in relazione al loro utilizzo ed alle loro potenzialità.
* Reti hardware e software, struttura client-server di Internet e problemi di sicurezza.
* L’identità digitale: come crearla, gestirla, quali sono i rischi connessi
* Limiti, rischi connessi all’utilizzo di internet e delle tecnologie legate ad internet
* Sistemi software e hardware di protezione dei dispositivi e dei dati.
* Elementi comportamentali e di normativa sulla privacy, sul diritto d’autore e di netiquette.
* L’utilizzo delle tecnologie digitali nella vita quotidiana ed in quella professionale: le “E-” di
* Internet: e-mail e-commerce, e-banking, e-learning, e-government.
* Software di navigazione su internet e suo utilizzo per cercare dati ed informazioni online.
* La ricerca consapevole nel web, i social network ed i new media come fenomeno e strumento comunicativo
* Strumenti online per la comunicazione interpersonale e professionale
* Applicazioni per la creazione di contenuti digitali e multimediali e loro presentazione
* Buone pratiche di creazione di documenti digitali
* Linguaggi, forme testuali e caratteri della comunicazione multimediale
* Raccolta, archiviazione ed elaborazione di dati attraverso sistemi informatici
* Piattaforme software e applicazioni per l’elaborazione e la condivisione di file e lavoro collaborativo online anche su cloud.
* Benessere e rischi specifici del videoterminalista e dell’utente di videoterminali.
* Sostenibilità e sviluppo del digitale
 |

**3° ANNO**

|  |  |
| --- | --- |
| **ABILITÀ**  | **CONOSCENZE** |
| * Organizzare il proprio lavoro
* Rispettare i tempi di lavoro
* Scegliere e predisporre strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore
* Monitorare il funzionamento di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore
* Curare la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore
* Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro
* Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza
* Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di salvaguardia/sostenibilità ambientale di settore
* Applicare forme, processi e metodologie di smaltimento e trattamento differenziate sulla base delle diverse tipologie di rifiuti
* Adottare modalità di comunicazione digitali per la gestione delle relazioni interne ed esterne all’azienda nel rispetto della sicurezza dei dati e tutela della privacy
* Adottare modalità di comunicazione diretta per la gestione delle relazioni aziendali e verso terzi
* Adottare procedure manuali e informatizzate per la redazione ed emissione dei documenti di compravendita
* Adottare procedure per l’organizzazione di trasferte verificando le disponibilità offerte dai tour operator
* Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere commerciali;
* Applicare modalità manuali e digitali di protocollo, classificazione e archiviazione dei documenti cartacei e/o elettronici;
* Applicare tecniche di acquisizione, registrazione e archiviazione di documenti contabili anche con l’ausilio di software per la gestione della contabilità
* Applicare tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d’uso comune
* Creare prodotti multimediali professionali idonei al brand e al target di riferimento
* Effettuare incassi e pagamenti anche con servizi e strumenti informatici e telematici piattaforme di internet banking
* Identificare gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione ed effettuare i controlli di conformità
* Identificare i principali elementi che compongono un preventivo di spesa
* Predisporre ambienti e spazi adeguati per ospitare eventi, meeting, fiere
* Predisporre scadenzari riassuntivi inerenti gli adempimenti aziendali connessi alla gestione amministrativo-contabile del personale
* Scegliere tra le varie forme previste di pagamento elettronico valutando i minori costi e la maggiore sicurezza della transazione
* Utilizzare applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni
* Utilizzare i mezzi per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni telefoniche, postali e via web
* Utilizzare i principali circuiti europei ed internazionali (e-payment, m-payment, SEPA) per concludere le transazioni commerciali.
* Utilizzare i social per far conoscere e promuovere l’azienda e la sua identità professionale (posizionamento)
* Utilizzare idonei strumenti di protezione dei dati e della privacy aziendale
* Utilizzare tecniche comunicative specifiche per la creazione dei contenuti del post
* Valutare e scegliere il social adeguato rispetto al piano di comunicazione aziendale
* Valutare rischi e minacce negli ambienti digitale
* Verificare la correttezza delle operazioni eseguite ai fini del controllo degli aspetti fiscali e previdenziali
* Verificare la rispondenza degli output agli obiettivi comunicativi prefissati
* Raccogliere ed elaborare dati, informazioni e contenuti digitali
* Utilizzare, in autonomia, le tecnologie digitali per il lavoro di gruppo e su attività assegnate da svolgere a distanza
* Utilizzare software specifico di settore per ricerca, simulazioni o controlli ed elaborazioni
* Utilizzare applicazioni, tecniche e tecnologie digitali di presentazione di un progetto o prodotto
* Utilizzare le risorse digitali per migliorare la qualità delle proprie prestazioni professionali
* Creare rappresentazioni della conoscenza (mappe, diagrammi) utilizzando una varietà di linguaggi per esprimersi in maniera creativa (testo, immagini, audio, filmati)
 | * Principali terminologie tecniche di settore/processo
* Principi, meccanismi e parametri di funzionamento di strumenti, utensili e macchinari e apparecchiature di settore
* Dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore
* Normativa di riferimento per la sicurezza e l’igiene di settore
* Nozioni di primo soccorso
* Segnali di divieto e prescrizioni correlate di settore
* Analisi delle specifiche tecniche e costi di sviluppo
* Caratteristiche di funzionamento dei software gestionali di contabilità
* Contratto di compravendita, elementi, clausole e documenti di acquisto /vendita
* Elementi di un preventivo e relativa offerta valutando la competitività della stessa
* Funzionalità dei principali software applicativi, strumenti di comunicazione e protocollo dei documenti
* I prospetti riassuntivi di dati e la loro elaborazione anche con l’ausilio di formule informatiche specifiche
* I tradizionali metodi di pagamento, circuiti di pagamento, utilizzo delle carte di credito, applicazioni per smartphone, servizi contactless
* Internet banking e gestione del conto corrente aziendale
* La comunicazione attraverso mail, pec, mailing list, blog
* Normativa IVA applicata ai documenti in ricezione/emissione
* Normative di riferimento sulla sicurezza dei dati e la tutela della privacy negli archivi cartacei ed elettronici
* Organizzazione ed evoluzione di un progetto social
* Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale con terminologia specifica di settore anche in una lingua comunitaria
* Principi e tecniche di archiviazione digitale dei documenti ricevuti ed emessi
* Progettazione grafica
* Ricerca attraverso i principali motori di ricerca delle migliori offerte di tour operator, gestori servizi aerei, ferroviari, navali. Prenotazione biglietti
* Scelta strategica del social e relativa metodologia di comunicazione
* Sistema della P.D., concetto di rilevazione contabile, identificazione di crediti, debiti, costi e ricavi
* Struttura generale e operazioni comuni ai diversi pacchetti applicativi
* Tecniche di archiviazione cartacea e digitale di documenti e dati
* Tecniche di elaborazione/stesura di lettere commerciali
* Tecniche di protezione dei sistemi, software anti hacker, antivirus
* Tecniche di scrittura di un post per un blog inerente al brand, di Tweet sorprendenti e titoli accattivanti Social caring
* Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l’elaborazione e la registrazione nei libri e registri contabili anche con l’ausilio del gestionale di contabilità
* Tipologie di lettere commerciali
* Applicazioni per la creazione di contenuti digitali e multimediali e loro presentazione
* Piattaforme software e applicazioni per l’elaborazione e la condivisione di file e lavoro collaborativo online anche su cloud
* Raccolta, archiviazione ed elaborazione di dati attraverso sistemi informatici
* Software specifico di settore
 |