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’ambiente  Utilizzare le tecnologie informatiche per la comunicazione e la ricezione di informazioni  Esercitare 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 atteso  Operare nel proprio ambito professionale in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé e per gli altri  Operare 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 sostenibilità  Collaborare alla gestione de flussi informativi e comunicativi con le tecnologie e la strumentazione disponibile  Gestire le comunicazioni aziendali anche con l’ausilio dei social in un’ottica di promozione dell’identità aziendale  Curare l’organizzazione di riunioni, eventi e viaggi di lavoro in coerenza con gli obiettivi e le necessità aziendali  Eseguire operazioni di ricezione/emissione, controllo, registrazione e archiviazione dei documenti contabili pervenuti e di quelli emessi avvalendosi dell’ausilio di software specifici  Utilizzare le tecnologie informatiche per la comunicazione e la ricezione di informazioni  Esercitare 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 |