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 VENDITA |

**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 * Concetto e tipologie di risparmio energetico * Cura della propria salute e della propria igiene personale * Grandezze fisiche e unità di misura principalmente utilizzate nel proprio settore professionale * Metodi per igienizzare e pulire il proprio ambiente lavorativo * Nozioni di chimica e sostanze chimiche legate alla sfera professionale * Nozioni di fisica legate alla sfera professionale * Principali caratteristiche anatomiche e fisiologiche di organi/sistemi/apparati * Principali categorie merceologiche * Struttura e funzioni della cellula |

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

**3° ANNO**

|  |  |
| --- | --- |
| **ABILITÀ** | **CONOSCENZE** |
| * Identificare i fenomeni connessi ai processi lavorativi che possono essere indagati ed affrontati in modo scientifico * Riconoscere e analizzare le principali criticità ecologiche connesse al proprio ambito professionale * Utilizzare il linguaggio scientifico * 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 * Rappresentare e descrivere i fenomeni e/o i risultati ottenuti da un’osservazione * Inferire la struttura e la proprietà di materiali/prodotti utilizzati attraverso l’interazione diretta e l’analisi strumentale * Utilizzare tecniche e strumenti per effettuare misurazioni * Valutare l’attendibilità di una misura e gli errori che la caratterizzano * Identificare caratteristiche e proprietà fisiche /chimiche /biologiche/tecnologiche di materiali/prodotti/organismi/sistemi del proprio ambito professionale * 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) | * Elementi di base dell’area scientifica e di settore: linguaggi, concetti, principi e metodi di analisi e ricerca, metodo di indagine scientifica * Cittadinanza attiva e sviluppo sostenibile: approccio ecologico e deontologico * Elementi fondamentali e significato di ecosistema e sviluppo sostenibile * Principali inquinanti presenti nell’ambiente e loro origine * Scienza, tecnologie e tecniche, sviluppo equilibrato e compatibile: ruolo e impatto delle principali innovazioni scientifiche sulla vita sociale e dei singoli * 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 * Certificazioni di qualità dei prodotti merceologici * Elementi di merceologia del prodotto, etichettatura, componenti e trattamento del prodotto in base alle caratteristiche specifiche * Principi di customer care relativi all’assistenza tecnica dell’utilizzo del prodotto merceologico * Principi igienici e normativa HACCP (nel caso di vendita di prodotti alimentari) * Proprietà, tipologie di lavorazione, classificazione, destinazione d’uso delle principali categorie merceologiche * Terminologia tecnica specifica per descrivere i prodotti merceologici e le loro proprietà * 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  Curare il servizio vendita, anche a distanza, sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l’esposizione  Supportare le diverse fasi dell’acquisto, anche a distanza, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente  Fornire assistenza al cliente, anche a distanza, collaborando all’evasione dei reclami  Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento  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** |
| * 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 * Applicare condizioni e modalità di pagamento e consegna * Applicare criteri di codifica dei prodotti * Applicare criteri di prelievo da magazzino e di rifornimento di scaffali/banchi vendita * Applicare modalità diverse di riscossione e pagamento. * Applicare tecniche di accoglienza e segnalazione dei reclami * Applicare tecniche di redazione ed emissione dei documenti di acquisto e di vendita * Applicare tecniche di rilevazione dei dati per indagini sulla soddisfazione del cliente * Applicare tecniche di rilevazione di carattere contabile e fiscale * Applicare tecniche di ripristino di conformità del prodotto /servizio (resi, sostituzioni) * Applicare tecniche di tenuta e chiusura giornaliera della cassa * Applicare tecniche di verifica dell’uso corretto del prodotto/ servizio * Applicare tecniche per la predisposizione di modelli fiscali di pagamento * Applicare tecniche per la rotazione degli articoli * Applicare tecniche promozionali di vendita del prodotto / servizio * Individuare soluzioni e proposte di prodotto/ servizio corrispondenti alle richieste del cliente * Utilizzare dispositivi digitali per l’identificazione, tracciabilità, riassortimento e registrazione della merce * Utilizzare tecniche di allestimento e riordino di spazi espositivi * Utilizzare tecniche espositive adatte al prodotto * 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 * Caratteristiche dei processi comunicativi * Il target della clientela e la definizione di cliente potenziale. * La comunicazione verbale e non verbale e i principali linguaggi comunicativi. * La comunicazione visiva, la funzione delle immagini, il valore psicologico del colore. * Metodi e tecniche di organizzazione degli spazi di magazzino. * Normative di riferimento sulla sicurezza dei dati e la tutela della privacy. * Norme comportamentali professionali * Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale. * Principali terminologie tecniche di settore/processo * Principi fondamentali del visual merchandising e del virtual visual, e del visual design. * Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica. * Sistemi di pagamento e pacchetti operativi per l’utilizzo del Misuratore Fiscale. * Tecniche di imballaggio e confezionamento. * Tecniche e strategie di promozione e pubblicità. * Tipologie delle principali attrezzature, strumenti, utensili di settore * Tipologie di merci e specifiche di stoccaggio, immagazzinamento e movimentazione. * Tipologie e caratteristiche dei materiali di settore impiegati. * 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 e digitale per la gestione delle relazioni aziendali e verso terzi. * Adottare procedure manuali e informatizzate per la redazione ed emissione dei documenti di compravendita. * Applicare condizioni e modalità di pagamento e consegna * Applicare tecniche di accoglienza e segnalazione dei reclami. * Applicare tecniche di rilevazione dei dati per indagini sulla soddisfazione del cliente. * Applicare tecniche di tenuta e chiusura giornaliera del M.F. * Applicare tecniche di verifica dell’uso corretto e di ripristino di conformità del prodotto /servizio (resi, sostituzioni). * Applicare tecniche e strategie promozionali di vendita del prodotto/servizio. * Applicare tecniche per la predisposizione di modelli fiscali di pagamento. * Applicare tecniche per la rotazione degli articoli e di rifornimento, criteri di codifica dei prodotti e il riassortimento della merce. * 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. * Individuare soluzioni e proposte di prodotto/ servizio corrispondenti alle richieste del cliente. * Progettare e predisporre ambienti e spazi adeguati a ospitare eventi, meeting, fiere. * Rilevare le esigenze e le richieste del cliente. * Utilizzare applicativi e-commerce a supporto di servizi vendita on line * Utilizzare dispositivi digitali per l’identificazione, tracciabilità del prodotto. * Utilizzare tecniche comunicative specifiche per la creazione dei contenuti di post nei social, scegliendo quelli più idonei per far conoscere e promuovere l’azienda e la sua identità professionale. * Utilizzare tecniche di allestimento e riordino di spazi espositivi. * Utilizzare tecniche e strumenti di vendita del prodotto /servizio. * Utilizzare tecniche espositive adatte al prodotto * Valutare rischi e minacce negli ambienti digitali. * 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 * Applicativi per l’e-commerce e il web marketing. * Caratteristiche dei processi comunicativi. * Contratto di compravendita, elementi, clausole e documenti di acquisto /vendita. * Documenti amministrativi contabili di base. * Elementi di marketing operativo e trade marketing * Elementi di merceologia ed etichettatura del prodotto. * Elementi di pricing. * Elementi di visual merchandising. * 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. * Normativa IVA applicata ai documenti in ricezione/emissione. * Normative di riferimento sulla sicurezza dei dati e la tutela della privacy. * 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 di customer care. * Principi di fidelizzazione del cliente. * Principi igienici normativa HACCP (nel caso di vendita di prodotti alimentari). * Procedure per effettuazioni ordini e per la rotazione articoli e index of spin. * Procedure per resi e sostituzioni. * Progettazione grafica digitale. * Scelta strategica del social e relativa metodologia di comunicazione. * Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica. * Strumentazione e attrezzature di settore. * Strumenti e modalità di pagamento e servizi bancari e consegna * Strumenti e modalità di pezzatura e codifica. * Tecniche di ascolto e di comunicazione * Tecniche di imballaggio e packaging nel rispetto del periodo e dell’identità del P.V. * Tecniche di problem solving. * Tecniche di scrittura di un post per un blog inerente al brand. * Tecnologie digitali a supporto della gestione della merce e del magazzino. * Terminologia tecnica specifica del settore * Tipologie di clientela e analisi del target. * 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 |