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’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
* 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 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 sostenibilitàCurare il servizio vendita, anche a distanza, sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l’esposizioneSupportare le diverse fasi dell’acquisto, anche a distanza, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del clienteFornire assistenza al cliente, anche a distanza, collaborando all’evasione dei reclamiEffettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimentoUtilizzare 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** |
| * 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
 |