



ISTITUTO MATTEI

ISTITUTO
STATALE DI
ISTRUZIONE
SECONDARIA
SUPERIORE

COMPETENZE RELATIVE ALL'ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE

IP08 (Operatore ai Servizi di Vendita)

DISCIPLINA	COMPETENZE DI BASE	Ore Flessibilità			COMPETENZE SPECIALISTICHE	CONOSCENZE	Ore Flessibilità		
		I anno	II anno	III anno			I anno	II anno	III anno
Italiano	Saper comunicare in lingua italiana in contesti personali, professionali e di vita.	33	33	46			-	-	-
Storia	Identificare la cultura distintiva, il sistema di regole e le opportunità del proprio contesto lavorativo, nella loro dimensione evolutiva e in rapporto alla sfera dei diritti, dei bisogni e dei doveri.	17	17	23			-	-	-
Inglese	Saper comunicare in lingua inglese al livello minimo A2.	25	25	10	Competenza n.6: Supportare le diverse fasi dell'acquisto, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente.	• Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria.	-	-	25
Francese	Saper comunicare in lingua francese al livello minimo A2.	25	25	10	Competenza n.6: Supportare le diverse fasi dell'acquisto, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente.	• Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria.	-	-	25
Matematica	Padroneggiare concetti matematici fondamentali, semplici procedure di calcolo e di analisi per descrivere ed interpretare sistemi, processi, fenomeni e per risolvere situazioni	33	33	35			-	-	-



ISTITUTO MATTEI

	problematiche di vario tipo legate al proprio contesto di vita quotidiano e professionale.								
Scienze della Terra / Biologia	Padroneggiare concetti scientifici fondamentali, semplici procedure di calcolo e di analisi per descrivere ed interpretare sistemi, processi, fenomeni e per risolvere situazioni problematiche di vario tipo legate al proprio contesto di vita quotidiano e professionale.	10	10	-	Competenza n.3: Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria.	<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. 	7	7	-
					Competenza n.4: Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali.	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di ergonomia. • Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino. 			
					Competenza comune n.2: Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> • Dispositivi di protezione individuale e collettiva. • Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio. 			
Fisica	Padroneggiare concetti scientifici fondamentali, semplici procedure di calcolo e di analisi per descrivere ed interpretare sistemi, processi, fenomeni e per risolvere situazioni problematiche di vario tipo legate al proprio contesto di vita quotidiano e professionale.	10	-	-	Competenza n.3: Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria.	<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. 	6	-	-



ISTITUTO MATTEI

					<p>Competenza n.4: Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali.</p> <p>Competenza comune n.2: Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di ergonomia. • Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino. • Dispositivi di protezione individuale e collettiva. • Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio. 			
Chimica	Padroneggiare concetti scientifici fondamentali, semplici procedure di calcolo e di analisi per descrivere ed interpretare sistemi, processi, fenomeni e per risolvere situazioni problematiche di vario tipo legate al proprio contesto di vita quotidiano e professionale.	-	10	-	<p>Competenza n.3: Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria.</p> <p>Competenza n.4: Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali.</p> <p>Competenza comune n.2: Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo</p>	<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. • Elementi di ergonomia. • Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino. • Dispositivi di protezione individuale e collettiva. • Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio. 	-	6	-



ISTITUTO MATTEI

					situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente.				
Geografia generale ed economica	Identificare la cultura distintiva, il sistema di regole e le opportunità del proprio contesto lavorativo, nella loro dimensione evolutiva e in rapporto alla sfera dei diritti, dei bisogni e dei doveri.	8	-	-			-	-	-
Religione	Identificare la cultura distintiva, il sistema di regole e le opportunità del proprio contesto lavorativo, nella loro dimensione evolutiva e in rapporto alla sfera dei diritti, dei bisogni e dei doveri.	8	8	8			-	-	-
Scienze Motorie		-	-	-	Competenza comune n.2: Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente.	• Nozioni di primo soccorso.	17	17	23
Informatica e laboratorio	Padroneggiare concetti informatici fondamentali, semplici procedure di calcolo e di analisi per descrivere ed interpretare sistemi, processi, fenomeni e per risolvere situazioni problematiche di vario tipo legate al proprio contesto di vita quotidiano e professionale.	5	5	-	Competenza n.3: Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria.	• 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.	12	12	-
					Competenza n.4: Predisporre e curare gli spazi di	• Elementi di ergonomia. • Procedure, protocolli, tecniche di			



ISTITUTO MATTEI

ISTITUTO
STATALE DI
ISTRUZIONE
SECONDARIA
SUPERIORE

					<p>lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali.</p> <p>Competenza n.5: Curare il servizio vendite sulla base delle specifiche assegnate.</p> <p>Competenza comune n.1: Operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa.</p>	<p>igiene, pulizia e riordino.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di trattamento e archiviazione dati e informazioni. • Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti. • Strumenti informativi di implementazione del sistema qualità. 			
Diritto ed economia	Identificare la cultura distintiva, il sistema di regole e le opportunità del proprio contesto lavorativo, nella loro dimensione evolutiva e in rapporto alla sfera dei diritti, dei bisogni e dei doveri.	7	7	6	<p>Competenza n.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.</p> <p>Competenza n.5: Curare il servizio vendite sulla base delle specifiche assegnate.</p> <p>Competenza n.6: Supportare le diverse fasi dell'acquisto, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Principali terminologie tecniche di settore. • Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore. • Normativa di settore e disposizioni igienico sanitarie e di sicurezza. • Principi igienici normativa HACCP (nel caso di vendita di prodotti alimentari). • Elementi del contratto di compravendita. 	10	10	40



ISTITUTO MATTEI

ISTITUTO
STATALE DI
ISTRUZIONE
SECONDARIA
SUPERIORE

					<p>Competenza comune n.1: Operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direttive e normative sulla qualità di settore. • Principi ed elementi di base di un sistema qualità. • Procedure attinenti al sistema qualità. 			
					<p>Competenza comune n.2: Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • D.Lsg. 81/2008. • Segnali di divieto e prescrizioni correlate. 			
Tecniche di comunicazione					<p>Competenza n.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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principali terminologie tecniche di settore. • Tecniche di comunicazione organizzativa. 			23
					<p>Competenza n.5: Curare il servizio vendite sulla base delle specifiche assegnate.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementi di merchandising: visual, display, layout. 			
					<p>Competenza n.6: Supportare le diverse fasi dell'acquisto, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colloquio di vendita. • Principi di customer care. • Tecniche di ascolto e di comunicazione. 			



ISTITUTO MATTEI

ISTITUTO
STATALE DI
ISTRUZIONE
SECONDARIA
SUPERIORE

					<p>Competenza n.7: Fornire assistenza al cliente, collaborando all'evasione dei reclami.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di ascolto e di comunicazione. • Tecniche di problem solving. 			
Tecnica Professionale dei Servizi Commerciali					<p>Competenza n.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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Principali terminologie tecniche di settore. • Processi e cicli di lavoro del servizio vendita. • Tecniche di pianificazione. 	41	41	92
					<p>Competenza n.2: Approntare strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipologie dei principali strumenti del servizio vendita. 			
					<p>Competenza n.5: Curare il servizio vendite sulla base delle specifiche assegnate.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di marketing operativo, promozione, prezzo. • Elementi di merceologia del prodotto. • Elementi di merchandising: visual, display, layout. • 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. 			



ISTITUTO MATTEI

ISTITUTO
STATALE DI
ISTRUZIONE
SECONDARIA
SUPERIORE

					Competenza n.6: Supportare le diverse fasi dell'acquisto, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente.	<ul style="list-style-type: none">• Elementi di marketing operativo.• Principi di customer care.• Strumenti e modalità di pagamento e consegna.			
					Competenza n.7: Fornire assistenza al cliente, collaborando all'evasione dei reclami.	<ul style="list-style-type: none">• Principi di fidelizzazione del cliente.• Procedure per resi e sostituzioni.			
					Competenza n.8: Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento.	<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.			