

## Indirizzo: f) Servizi Commerciali

### RISULTATI DI APPRENDIMENTO INTERMEDI DEL PROFILO DI INDIRIZZO

(le NOTE e la Legenda delle Competenze di riferimento dell'Area generale sono riportate in fondo al documento)

**Competenza in uscita n° 1<sup>(1)</sup>:** *Interagire nei sistemi aziendali riconoscendone i diversi modelli organizzativi, le diverse forme giuridiche con cui viene svolta l'attività e le modalità di trasmissione dei flussi informativi, collaborando alla stesura di documenti aziendali di rilevanza interna ed esterna e all'esecuzione degli adempimenti civilistici e fiscali ricorrenti.*

#### TRAGUARDI INTERMEDI IN TERMINI DI:

periodo/ annualità	Livelli del QNQ (2)	COMPETENZE Intermedie(3)	ABILITÀ	CONOSCENZE	ASSI CULTURALI COINVOLTI	Eventuali raccordi con le competenze di cui agli insegnamenti dell'area generale (Allegato 1 del Regolamento) (4)
BIENNIO	2	Distinguere il sistema azienda negli elementi principali. Riconoscere i vari modelli organizzativi anche dalla loro rappresentazione grafica. Saper applicare gli strumenti del calcolo computistico in un contesto strutturato, con un numero limitato di situazioni diversificate.	Interpretare semplici organigrammi aziendali individuando i modelli organizzativi più diffusi. Eseguire semplici operazioni utilizzando il calcolo computistico (rapporti, proporzioni, riparti, calcolo percentuale) in sequenze diversificate con una gamma definita di variabili di contesto.	Il sistema azienda. Principi di organizzazione aziendale.  Rapporti, proporzioni, riparti, calcolo percentuale	Asse scientifico, tecnologico e professionale  Asse Matematico  Asse Storico Sociale	1, 10
TERZO ANNO	3	Saper distinguere i vari aspetti della gestione analizzando singole operazioni in contesti mutevoli. Saper operare nel sistema informativo aziendale rapportandosi con i flussi informativi esterni ed interni della gestione. Collaborare alla gestione dei principali documenti aziendali	Riconoscere i vari aspetti della gestione dell'azienda formulando esempi e ipotesi operative.  Identificare le modalità di trasmissione e rilevazione dei flussi	La gestione dell'azienda. Metodi e sistemi di scritture. Elementi del sistema tributario italiano.  I principali documenti	Asse scientifico, tecnologico e professionale	2, 8, 10

### **Indirizzo: f) Servizi Commerciali**

		curandone anche l'aspetto grafico, assicurando la conformità alle norme e individuando le modalità di realizzazione più adeguate.	informativi aziendali.  Contribuire alla stesura dei documenti aziendali alla luce delle clausole contrattuali nazionali e internazionali di trasporto e assicurazione e della normativa fiscale, in un contesto di situazioni mutevoli.	aziendali e le relative clausole commerciali in campo nazionale e internazionale.		
QUARTO ANNO	3/4	Interpretare ed applicare la normativa civilistica in riferimento alle diverse forme giuridiche di una impresa, in funzione degli obiettivi aziendali, in un contesto strutturato e in presenza di possibili mutamenti del contesto. Rilevare i principali fatti di gestione con adeguate metodologie.	Identificare e applicare i profili normativi e di responsabilità legati alle diverse forme giuridiche di impresa in funzione dell'attività da svolgere.  Operare le rilevazioni aziendali più comuni in un contesto di difficoltà crescente.	Forme giuridiche per l'esercizio dell'attività d'impresa. Rilevazioni contabili.	Asse scientifico, tecnologico e professionale	1, 10
QUINTO ANNO	4	Interagire nei sistemi aziendali riconoscendone i diversi modelli organizzativi, le diverse forme giuridiche con cui viene svolta l'attività e le modalità di trasmissione dei flussi informativi, collaborando alla stesura di documenti aziendali di rilevanza interna ed esterna e all'esecuzione degli adempimenti civilistici e fiscali ricorrenti.	Applicare i principi civilistici e fiscali per la determinazione dei risultati periodici di rilevanza interna ed esterna. Applicare le principali imposte.  Collaborare alla gestione degli adempimenti civilistici e fiscali ricorrenti, in un contesto di difficoltà crescente suscettibile di modifiche normative.	Principi civilistici e fiscali relativi alla determinazione dei risultati periodici di rilevanza interna ed esterna. Le principali imposte.	Asse scientifico, tecnologico e professionale	7, 10

## Indirizzo: f) Servizi Commerciali

**Competenza in uscita n° 2<sup>(1)</sup>:** *Curare l'applicazione, l'adattamento e l'implementazione dei sistemi informativi aziendali, contribuendo a semplici personalizzazioni degli applicativi informatici e degli spazi di archiviazione aziendale, a supporto dei processi amministrativi, logistici o commerciali, tenendo conto delle norme, degli strumenti e dei processi che garantiscono il trattamento dei dati e la loro protezione in condizioni di sicurezza e riservatezza.*

TRAGUARDI INTERMEDI IN TERMINI DI:

periodo/ annualità	Livelli del QNQ (2)	COMPETENZE Intermedie (3)	ABILITÀ	CONOSCENZE	ASSI CULTURALI COINVOLTI	Eventuali raccordi con le competenze di cui agli insegnamenti dell'area generale (Allegato 1 al Regolamento) (4)
BIENNIO	2	Utilizzare gli strumenti informatici e i software di base per compiti assegnati secondo criteri prestabiliti, con un numero limitato di situazioni diversificate. Riconoscere le problematiche legate alle norme sulla privacy, sulla sicurezza e riservatezza dei dati in un numero limitato di situazioni, sotto supervisione, in un contesto strutturato.	Applicare le tecnologie informatiche di base per svolgere compiti semplici in sequenze diversificate, all'interno di una gamma definita di variabili di contesto. Utilizzare le funzioni di base di un sistema operativo. Utilizzare internet e i servizi connessi per la ricerca e per scopi di comunicazione, in particolare la posta elettronica. Riconoscere in generale i rischi dell'uso della rete con riferimento alla tutela della privacy e alla normativa sulla sicurezza e riservatezza dei dati.	Strumenti tecnologici, sistemi operativi e software di più ampia diffusione. Internet e i servizi connessi. Normativa generale sulla privacy e sulla sicurezza e riservatezza dei dati.	Asse dei linguaggi Asse storico-sociale, Asse matematico Asse scientifico-tecnologico e professionale	5, 7, 8, 10, 11
TERZO ANNO	3	Utilizzare software applicativi secondo procedure e regole aziendali a supporto dei processi amministrativi, logistici, commerciali e di comunicazione. Realizzare semplici personalizzazioni di pagine web, individuando le modalità di realizzazione più adeguate. Assicurare il rispetto e la conformità del trattamento dei dati aziendali alle norme	Utilizzare tecnologie informatiche e software applicativi aziendali di più ampia diffusione a supporto della gestione dei processi amministrativi, logistici, commerciali e di comunicazione, in una gamma di situazioni mutevoli. Realizzare semplici personalizzazioni di pagine Web, attraverso adattamenti, riformulazioni e rielaborazioni.	Software professionali per la gestione dei processi amministrativi, logistici, commerciali e di comunicazione. Linguaggi di base del WEB. Normativa sulla sicurezza e riservatezza del trattamento dei dati	Asse dei linguaggi , Asse matematico Asse scientifico-tecnologico e professionale	5, 7, 8, 10, 11

### Indirizzo: f) Servizi Commerciali

		sulla privacy, sulla sicurezza e riservatezza.	Applicare e interpretare la normativa sulla sicurezza e riservatezza nel trattamento dei dati e dei documenti in un contesto tipico aziendale.	aziendali.		
QUARTO ANNO	3/4	Applicare il sistema informativo contabile aziendale interpretandone i risultati. Realizzare personalizzazioni di pagine web, tenendo conto degli aspetti grafici e comunicativi, nel rispetto delle norme sulla privacy, sulla sicurezza e riservatezza dei dati aziendali.	Utilizzare il sistema informativo contabile aziendale in un contesto di difficoltà crescente. Realizzare personalizzazioni di pagine Web, anche in riferimento al Web semantico.	Sistema informativo contabile. Linguaggi di Markup e Web semantico.	Asse dei linguaggi , Asse matematico Asse scientifico-tecnologico e professionale	5, 7, 8, 10, 11
QUINTO ANNO	4	Curare l'applicazione, l'adattamento e l'implementazione dei sistemi informativi aziendali, contribuendo a semplici personalizzazioni degli applicativi informatici e degli spazi di archiviazione aziendale, a supporto dei processi amministrativi, logistici e commerciali, tenendo conto delle norme, degli strumenti e dei processi che garantiscono il trattamento dei dati e la loro protezione in condizioni di sicurezza e riservatezza.	Utilizzare responsabilmente le tecnologie informatiche a supporto della gestione digitale dei processi di amministrazione, logistici, commerciali e di comunicazione aziendali, anche attraverso adattamenti, riformulazioni e rielaborazioni di metodi, prassi e protocolli. Utilizzare Internet consapevolmente in riferimento alle reti di computer e ai protocolli di rete. Utilizzare i linguaggi informatici per la personalizzazione dei software applicativi e del web, in un contesto a difficoltà crescente.	Tecnologie informatiche per la gestione dei processi di amministrazione, logistica, commerciali e di comunicazione. Reti di computer e protocolli di rete. Linguaggi informatici per la personalizzazione dei software applicativi.	Asse dei linguaggi , Asse matematico Asse scientifico-tecnologico e professionale	5, 7, 8, 10, 11

## Indirizzo: f) Servizi Commerciali

**Competenza in uscita n° 3<sup>(1)</sup>:** *Collaborare alle attività di pianificazione, programmazione, rendicontazione, rappresentazione e comunicazione dei risultati della gestione, contribuendo alla valutazione dell'impatto economico e finanziario dei processi gestionali.*

### TRAGUARDI INTERMEDI IN TERMINI DI:

periodo/ annualità	Livelli del QNQ (2)	COMPETENZE Intermedie (3)	ABILITÀ	CONOSCENZE	ASSI CULTURALI COINVOLTI	Eventuali raccordi con le competenze di cui agli insegnamenti dell'area generale (Allegato 1 al Regolamento) (4)
BIENNIO	2	Programmare e monitorare, con criteri prestabiliti e sotto supervisione, semplici attività, in un contesto strutturato e un numero limitato di situazioni diversificate.	Applicare i principi di programmazione per semplici attività, anche di carattere personale, con successivo monitoraggio e rendicontazione, all'interno di uno schema predefinito.	Principi di programmazione delle attività in generale. Significato di monitoraggio e rendicontazione.	Asse scientifico, tecnologico e professionale Asse storico sociale Asse matematico	
TERZO ANNO	3	Redigere semplici rappresentazioni di attività aziendali programmate in un contesto mutevole. Redigere rendicontazioni di semplici attività aziendali. Adottare semplici strumenti di comunicazione e promozione aziendale.	Applicare tecniche di programmazione e rendicontazione di semplici attività aziendali adattandole a situazioni mutevoli.  Interagire con strumenti relazionali e sociali di comunicazione e promozione aziendale.	Strumenti e tecniche di programmazione e reporting di semplici attività aziendali  Principi di comunicazione.	Asse scientifico, tecnologico e professionale	8, 10
QUARTO ANNO	3/4	Condurre la <i>Break even analysis</i> in un contesto strutturato con situazioni mutevoli. Analizzare e interpretare una situazione contabile. Collaborare nella programmazione dei	Rappresentare il Diagramma di redditività in presenza di semplificazioni della realtà aziendale. Redigere situazioni contabili. Collaborare nei processi logistici	Metodi e sistemi per il controllo di gestione. La classificazione dei costi La <i>break even analysis</i>  La situazione contabile.	Asse scientifico, tecnologico e professionale	8, 10

**Indirizzo: f) Servizi Commerciali**

		processi logistici aziendali.	aziendali e alla gestione delle scorte di magazzino.	La funzione centrale della logistica. Metodologie e sistemi di gestione delle scorte.		
QUINTO ANNO	4	Collaborare alle attività di pianificazione, programmazione, rendicontazione, rappresentazione e comunicazione dei risultati della gestione, contribuendo alla valutazione dell'impatto economico e finanziario dei processi gestionali.	Collaborare alla redazione del <i>business plan</i> . Collaborare alla redazione del <i>budget</i> . Applicare procedure e istruzioni operative di <i>reporting</i> .  Interpretare letteralmente i documenti per la rappresentazione e la comunicazione dei risultati della gestione. Applicare la normativa nazionale e comunitaria per la valutazione di elementi aziendali e la redazione di strumenti di rendicontazione e rappresentazione dei risultati aziendali oggetto di comunicazione facoltativa e obbligatoria.	Strumenti e processi della pianificazione e della programmazione aziendale. Il sistema del budget. Il business plan. Il bilancio di esercizio. Profili normativi nazionali e internazionali per la rappresentazione e la comunicazione dei risultati aziendali.	Asse scientifico, tecnologico e professionale  Asse dei Linguaggi	2, 8, 10

## Indirizzo: f) Servizi Commerciali

**Competenza in uscita n° 4<sup>(1)</sup>:** *Collaborare, nell'area della funzione commerciale, alla realizzazione delle azioni di fidelizzazione della clientela, anche tenendo conto delle tendenze artistiche e culturali locali, nazionali e internazionali, contribuendo alla gestione dei rapporti con i fornitori e i clienti, anche internazionali, secondo principi di sostenibilità economico-sociale legati alle relazioni commerciali.*

### TRAGUARDI INTERMEDI IN TERMINI DI:

periodo/ annualità	Livelli del QNQ (2)	COMPETENZE Intermedie (3)	ABILITÀ	CONOSCENZE	ASSI CULTURALI COINVOLTI	Eventuali raccordi con le competenze di cui agli insegnamenti dell'area generale (Allegato 1 al Regolamento) (4)
BIENNIO	2	<p>Comprendere le vocazioni territoriali, anche con riferimento al patrimonio artistico culturale locale, nazionale e internazionale.</p> <p>Interagire nei rapporti interni ed esterni utilizzando diversi linguaggi.</p> <p>Riconoscere il proprio ruolo in una logica di sostenibilità ambientale</p>	<p>Cogliere le specificità del settore di riferimento e dei diversi settori socio-economici locali, anche con riferimento al patrimonio artistico culturale.</p> <p>Riconoscere elementi di sostenibilità ambientale.</p> <p>Comprendere e produrre semplici testi scritti e orali anche con l'ausilio di strumenti informatici e utilizzando diversi linguaggi</p>	<p>Principali movimenti e tendenze artistiche e culturali locali, nazionali e internazionali, storici e contemporanei.</p> <p>Caratteristiche essenziali della comunicazione e dei diversi linguaggi.</p> <p>Principali attori dei settori produttivi territoriali anche in chiave di sostenibilità ambientale.</p> <p>Strumenti informatici</p>	<p>Asse storico-sociale</p> <p>Asse scientifico-tecnologico e professionale</p> <p>Asse dei linguaggi</p>	2, 3, 6, 10
TERZO ANNO	3	<p>Collaborare alle attività della funzione commerciale comprendendo i bisogni e le richieste del cliente.</p>	<p>Comprendere e produrre testi scritti e orali coerenti e coesi, anche con l'ausilio di strumenti informatici, utilizzando due</p>	<p>Strategie di esposizione orale e scritta con un lessico e una fraseologia</p>	<p>Asse scientifico-tecnologico e professionale</p>	5, 7, 10

## Indirizzo: f) Servizi Commerciali

		<p>Collaborare alla promozione e alla comunicazione dell'immagine aziendale anche in termini di sostenibilità economico-sociale e in considerazione del patrimonio culturale e artistico locale.</p>	<p>lingue straniere e adattandole a diverse situazioni.</p> <p>Individuare le scelte più efficaci di comunicazione per la fidelizzazione della clientela.</p> <p>Applicare procedure e metodi per la raccolta di informazioni sulla soddisfazione della clientela.</p> <p>Comprendere gli strumenti più utilizzati di rappresentazione e comunicazione aziendale.</p> <p>Utilizzare le informazioni relative all'immagine aziendale per elaborare rappresentazioni grafiche di comunicazione con particolare riferimento alla sostenibilità e al patrimonio culturale e artistico locale.</p>	<p>adeguata e settoriale anche in lingua straniera.</p> <p>Principali azioni per la fidelizzazione della clientela.</p> <p>Elementi di <i>Customer satisfaction</i>.</p> <p>Elementi di base dell'immagine aziendale.</p> <p>Concetti di sostenibilità</p> <p>Elementi costitutivi del patrimonio artistico culturale</p>	Asse dei linguaggi	
QUARTO ANNO	3/4	<p>Collaborare nell'area della funzione commerciale contribuendo alla gestione dei rapporti con i fornitori e i clienti, anche stranieri, secondo principi di sostenibilità economico-sociale anche in considerazione del patrimonio culturale ed artistico locale e nazionale.</p>	<p>Utilizzare tecniche di relazione e comunicazione e promozione commerciale, anche in lingua straniera.</p> <p>Applicare tecniche di fidelizzazione della clientela anche con strumenti tecnologici a supporto della customer satisfaction.</p> <p>Individuare i principi di sostenibilità economico-sociale nel settore di</p>	<p>Caratteristiche della comunicazione e promozione commerciale, anche in lingua straniera.</p> <p>Strumenti anche tecnologici e informatici per la fidelizzazione della clientela</p> <p>Customer satisfaction</p>	Asse scientifico-tecnologico e professionale Asse dei linguaggi.	5, 7, 10



## Indirizzo: f) Servizi Commerciali

			<p>riferimento e applicarli nella realtà aziendale.</p> <p>Riconoscere gli aspetti culturali e artistici nazionali.</p>	<p>Principi di sostenibilità economica-sociale.</p> <p>Elementi costitutivi del patrimonio artistico culturale nazionale</p>		
QUINTO ANNO	4	<p>Collaborare, nell'area della funzione commerciale, alla realizzazione delle azioni di fidelizzazione della clientela, anche tenendo conto delle tendenze artistiche e culturali locali, nazionali e internazionali, contribuendo alla gestione dei rapporti con i fornitori e i clienti, anche internazionali, secondo principi di sostenibilità economico-sociale legati alle relazioni commerciali.</p>	<p>Individuare le migliori soluzioni comunicative in riferimento al prodotto e/o servizio e al packaging, come veicolo di informazione per il consumatore. Rispettare le normative sulla sostenibilità economico-sociale. Individuare le tendenze artistiche nazionali ed internazionali.</p> <p>Collaborare alla rendicontazione sociale</p>	<p>Aspetti comunicativi adeguati ed in funzione del prodotto e/o servizio Elementi del packaging.</p> <p>Normative nazionali ed internazionali sulla sostenibilità economico-sociale</p> <p>Tendenze artistiche culturali nazionali ed internazionali</p> <p>Il bilancio sociale.</p>	<p>Asse scientifico-tecnologico e professionale Asse dei linguaggi</p>	3, 5, 7, 10

## Indirizzo: f) Servizi Commerciali

**Competenza in uscita n° 5<sup>(1)</sup>:** *Collaborare alla realizzazione di azioni di marketing strategico ed operativo, all'analisi dei mercati, alla valutazione di campagne informative, pubblicitarie e promozionali del brand aziendale adeguate alla mission e alla policy aziendale, avvalendosi dei linguaggi più innovativi e anche degli aspetti visivi della comunicazione.*

### TRAGUARDI INTERMEDI IN TERMINI DI:

periodo/ annualità	Livelli del QNQ (2)	COMPETENZE Intermedie (3)	ABILITÀ	CONOSCENZE	ASSI CULTURALI COINVOLTI	Eventuali raccordi con le competenze di cui agli insegnamenti dell'area generale (Allegato 1 al Regolamento) (4)
BIENNIO	2	Riconoscere i diversi linguaggi comunicativi verbali e non verbali e applicare tecniche di base per svolgere compiti semplici di comunicazione per la promozione di prodotti o servizi	Realizzare semplici messaggi di persuasione a supporto delle attività commerciali all'interno di una gamma definita di variabili di contesto.  Individuare le potenzialità e i vari aspetti dei linguaggi verbali e non verbali.	Principi base, strumenti, materiali e supporti per la comunicazione e la promozione di prodotti o servizi.  Strategie, tecniche e linguaggi della comunicazione, nei media.  Codici verbali e non verbali.  Software applicativi di settore	Asse scientifico-tecnologico e professionale Asse dei linguaggi Asse storico-sociale	7, 9
TERZO ANNO	3	Riconoscere e valutare, anche per gli aspetti visivi della comunicazione, campagne informative, pubblicitarie e promozionali del brand aziendale coerenti alla mission e vision.  Collaborare all'elaborazione di messaggi per la promozione di un brand aziendale.	Analizzare le diverse campagne informative-pubblicitarie, anche per gli aspetti visivi della comunicazione, per promuovere l'immagine aziendale.  Riconoscere le caratteristiche di mission e vision aziendale.	Strategie e linguaggi della comunicazione commerciale e pubblicitaria.  Aspetti visivi della comunicazione.  Strategie per la diffusione	Asse scientifico-tecnologico e professionale Asse dei linguaggi	5, 7

## Indirizzo: f) Servizi Commerciali

			Utilizzare strumenti e tecniche per l'elaborazione di messaggi per la promozione del brand aziendale e di prodotti e servizi in situazioni diversificate.	dell'immagine aziendale.  I concetti di Brand, mission e vision.  Strumenti e tecniche per l'elaborazione di messaggi pubblicitari		
QUARTO ANNO	3/4	Partecipare alla realizzazione di azioni di marketing strategico e operativo per la stesura di un piano di promozione di un brand, adattandolo alla realtà aziendale e al settore produttivo di riferimento.	Realizzare indagini di mercato con semplici strumenti statistici.  Segmentare il mercato ed individuare il target di riferimento.  Individuare e analizzare le esigenze comunicative dell'azienda traducendole in un progetto pubblicitario/comunicativo  Individuare il corretto posizionamento del prodotto/servizio dell'azienda.  Applicare le leve del marketing mix  Applicare le principali tecniche di web marketing, inclusi i social media e i social network.	Modelli di analisi del mercato e della concorrenza.  Elementi di statistica.  Modelli di pianificazione strategica.  Piano di marketing.  Fasi della progettazione pubblicitaria e piano della comunicazione aziendale  Tecniche di web marketing.  Leve del marketing mix   Caratteristiche dei social media e social network.	Asse scientifico-tecnologico e professionale Asse dei linguaggi  Asse matematico	5, 7, 10
QUINTO ANNO	4	Collaborare alla realizzazione di azioni di marketing strategico ed operativo, all'analisi dei mercati, alla valutazione di campagne informative, pubblicitarie e promozionali del brand	Utilizzare i diversi linguaggi mediatici ed anche gli aspetti visivi della comunicazione per la promozione e la comunicazione di attività e prodotti	Tecniche e strumenti di progettazione e composizione editoriale e/o visiva per la comunicazione aziendale	Asse scientifico-tecnologico e professionale Asse dei linguaggi	5, 7, 10

**Indirizzo: f) Servizi Commerciali**

		aziendale adeguate alla <i>mission</i> e alla policy aziendale, avvalendosi dei linguaggi più innovativi e anche degli aspetti visivi della comunicazione	<p>Utilizzare a fini promozionali i <i>social media</i> e i <i>social network</i></p> <p>Scegliere le strategie della comunicazione e di vendita, anche <i>on line</i>, adeguandole alla realtà aziendale e al settore produttivo di riferimento.</p>	<p>Caratteristiche e specificità delle diverse strategie di marketing, in particolare della vendita on line e dei portali <i>e-commerce</i>.</p> <p>Normative nazionali e comunitarie di riferimento</p>		
--	--	---	---	--	--	--

## **Indirizzo: f) Servizi Commerciali**

**Competenza in uscita n°6<sup>(1)</sup>:** *Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, prevenendo eventuali situazioni di rischio.*

TRAGUARDI INTERMEDI IN TERMINI DI:

periodo/ annualità	Livelli del QNQ (2)	COMPETENZE Intermedie (3)	ABILITÀ	CONOSCENZE	ASSI CULTURALI COINVOLTI	Eventuali raccordi con le competenze di cui agli insegnamenti dell'area generale (Allegato 1 al Regolamento) (4)
BIENNIO	2	Riconoscere il ruolo sociale del lavoro, i soggetti che vi operano e l'importanza di poter agire in sicurezza. la segnaletica sulla sicurezza e utilizzare i DPI correlati ai rischi all'interno di un contesto strutturato con un numero limitato di situazioni diversificate. Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme di igiene ambientale e personale e per contrastare affaticamento e malattie professionali.	Riconoscere funzioni, ruoli e responsabilità dei soggetti coinvolti nel mondo del lavoro  Percepire l'importanza di operare sul lavoro in condizioni di sicurezza.	Ruolo sociale del lavoro.  Gli attori del mondo del lavoro e loro responsabilità.  Concetto di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.  Fonti normative sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.	Asse scientifico tecnologico e professionale Asse dei linguaggi Asse storico sociale	1, 2, 11
TERZO ANNO	3	Riconoscere le situazioni di rischio generale e specifico analizzando la documentazione.  Riconoscere la segnaletica sulla sicurezza e utilizzare i dispositivi individuali e collettivi correlati ai rischi all'interno di un contesto strutturato con un numero limitato di situazioni diversificate.  Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme di	Individuare possibili situazioni di rischio sul lavoro attraverso la documentazione correlata.  Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni di settore.  Saper utilizzare spazi, metodi e dispositivi secondo i criteri previsti dalla normativa a tutela della salute e sicurezza e della prevenzione dei rischi	La formazione generale e specifica del lavoratore.  Situazioni di rischio e documento di valutazione del rischio.  Dispositivi di protezione individuale e collettiva.  Procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e	Asse scientifico tecnologico e professionale Asse dei linguaggi	1, 11

### Indirizzo: f) Servizi Commerciali

		<p>igiene ambientale e personale e per contrastare affaticamento e malattie professionali.</p> <p>Collaborare con consapevolezza nel corretto uso dei dispositivi di protezione riconoscendo le conseguenze derivanti dal mancato utilizzo degli stessi.</p>	<p>negli ambienti di lavoro.</p> <p>Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro.</p> <p>Riconoscere le diverse sanzioni previste in caso di violazione della normativa.</p>	<p>riordino.</p> <p>Segnali di divieto, pericolo e prescrizione e prescrizioni correlate</p> <p>Sanzioni previste dalla legge in caso di mancato utilizzo degli stessi</p>		
QUARTO ANNO	3/4	Comprendere il valore della sostenibilità ambientale per adottare in modo consapevole comportamenti rispettosi dell'ambiente e in particolare in ambito aziendale.	<p>Individuare le possibili fonti di inquinamento, in contesti ambientali e normativi mutevoli.</p> <p>Adottare comportamenti lavorativi coerenti con la salvaguardia/sostenibilità ambientale in condizioni mutevoli.</p>	<p>Normativa ambientale e tipologie di fattori di inquinamento.</p> <p>Procedure di contesto e/o specifiche per garantire il rispetto dell'ambiente</p>	Asse scientifico tecnologico e professionale Asse dei linguaggi	1, 3, 11
QUINTO ANNO	4	Collaborare nel miglioramento delle condizioni di igiene, sicurezza e di salvaguardia ambientale, prevenendo eventuali situazioni di rischio	Individuare procedure di miglioramento a salvaguardia della sicurezza dei lavoratori e dell'ambiente in particolare in ambito aziendale, proponendo soluzioni	Margini di miglioramento delle procedure a salvaguardia della sicurezza dei lavoratori e dell'ambiente in ambito aziendale	Asse scientifico tecnologico e professionale Asse dei linguaggi	1, 3, 11

### **Indirizzo: f) Servizi Commerciali**

**Competenza in uscita n° 7<sup>(1)</sup>:** *Collaborare nella ricerca di soluzioni finanziarie e assicurative adeguate ed economicamente vantaggiose, tenendo conto delle dinamiche dei mercati di riferimento e dei macro-fenomeni economici nazionali e internazionali.*

#### **TRAGUARDI INTERMEDI IN TERMINI DI:**

periodo/ annualità	Livelli del QNQ (2)	COMPETENZE Intermedie (3)	ABILITÀ	CONOSCENZE	ASSI CULTURALI COINVOLTI	Eventuali raccordi con le competenze di cui agli insegnamenti dell'area generale (Allegato 1 al Regolamento) (4)
BIENNIO	2	Comprendere le funzioni del sistema bancario. Risolvere semplici problemi finanziari sotto supervisione, in un contesto strutturato, con un numero limitato di situazioni diversificate	Orientarsi nel sistema bancario  Utilizzare l'interesse e lo sconto per individuare soluzioni adeguate a semplici situazioni proposte	Il sistema bancario e finanziario: soggetti, strumenti e funzioni; la relazione tra banche e clienti  L'interesse Lo sconto	Asse matematico Asse scientifico tecnologico e professionale Asse storico sociale	1, 10
TERZO ANNO	3	Operare la scelta degli adeguati strumenti di calcolo finanziario in un numero limitato di situazioni diversificate.	Utilizzare gli strumenti per il calcolo finanziario adattandoli alle diverse esigenze aziendali in un contesto mutevole.  Scegliere tra gli strumenti di pagamento, quelli più adeguati alle esigenze aziendali	Metodologie e strumenti per il calcolo finanziario  La moneta bancaria e gli strumenti di pagamento alternativi al contante: carte di debito, carte di credito, assegni e bonifici	Asse matematico Asse scientifico tecnologico e professionale	1, 10
QUARTO ANNO	3/4	Individuare soluzioni finanziarie adeguate a specifiche esigenze aziendali	Individuare le caratteristiche principali del sistema finanziario  Riconoscere le cause che danno origine al fabbisogno finanziario. Scegliere tra diverse forme di finanziamento.	Il fabbisogno finanziario e le fonti di copertura. Elementi e caratteristiche delle diverse forme di finanziamento.	Asse matematico Asse scientifico tecnologico e professionale	1, 10

## Indirizzo: f) Servizi Commerciali

QUINTO ANNO	4	Collaborare nella ricerca di soluzioni finanziarie e assicurative adeguate ed economicamente vantaggiose, tenendo conto delle dinamiche dei mercati di riferimento e dei macro-fenomeni economici nazionali e internazionali.	Scegliere tra diverse forme di investimento in funzione del rapporto tra rischio e rendimento.  Orientarsi nella scelta dei prodotti assicurativi sia come forme di investimento, sia come strumenti di protezione previdenziale. Riconoscere le dinamiche dei mercati di riferimento nazionali e internazionali.	Caratteristiche degli investimenti e rapporto tra rischio e rendimento.  Il mercato assicurativo. Caratteristiche dei mercati nazionali e internazionali.	Asse matematico Asse scientifico tecnologico e professionale	1, 10, 12
-------------	---	---	--	--	---	-----------

## NOTE

<sup>(1)</sup> Il **numero della competenza** riprende la numerazione dell'Allegato 2 del Regolamento emanato con decreto del Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca 24 maggio 2018, n. 92 (pubblicato sul Supplemento ordinario N. 35/L alla Gazzetta Ufficiale n. 173 del 27 luglio 2018 - Serie generale) relativa all'indirizzo di riferimento.

<sup>(2)</sup> Livelli previsti dal **Quadro Nazionale delle Qualificazioni** di cui al Decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, di concerto con il Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca, dell'8 gennaio 2018 (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 25 gennaio 2018, n. 20 - Serie generale). La descrizione delle Conoscenze, Abilità e Competenze in corrispondenza dei Livelli QNQ è operata con riferimento ai descrittori contenuti nel citato Decreto e nella relativa **Tabella A**.

<sup>(3)</sup> Le **competenze intermedie** sono formulate come *"traguardi intermedi"* coerenti con i livelli del QNQ e secondo modalità analoghe a quelle adottate per la descrizione delle competenze in uscita al quinto anno riportate nell'Allegato 2 del Regolamento di cui al decreto del Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca 24 maggio 2018, n. 92. In alcuni casi la competenza potrebbe coincidere con quella riportata nel suddetto Allegato 2, in quanto padroneggiabile progressivamente nel periodo di riferimento in termini di sempre maggiore autonomia e responsabilità. In altri casi, la declinazione potrebbe iniziare anche successivamente al primo biennio.

<sup>(4)</sup> Nel riquadro sono indicati, in corrispondenza del periodo/annualità di riferimento (biennio, terzo, quarto, quinto anno) i numeri che contraddistinguono le *"Competenze di riferimento dell'Area generale"* così come riportate nell'Allegato 1 del Regolamento emanato con decreto del Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca 24 maggio 2018, n. 92. La descrizione di tali competenze, che si raccordano con le specifiche competenze intermedie di indirizzo, è indicata nella Legenda di seguito riportata.

## Legenda delle Competenze di riferimento dell'Area generale

**Competenza 1** – Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali.

**Competenza 2** - Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua Italiana secondo le esigenze comunicative vari contesti: sociali, culturali, scientifici ed economici, tecnologici e professionali.



## ***Indirizzo: f) Servizi Commerciali***

**Competenza n. 3** - Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali dell'ambiente naturale e antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo.

**Competenza n. 4** – Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali ed internazionali, sia in una prospettiva interculturale sia a fine della mobilità di studio e di lavoro.

**Competenza n. 5** - Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e lavoro.

**Competenza n. 6** – Riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici ed ambientali.

**Competenza n. 7** - Individuare ed utilizza le moderne forme di comunicazione visiva e multimediale anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete.

**Competenza n. 8** - Utilizza le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento.

**Competenza n. 9** - Riconoscere i principali aspetti comunicativi, culturali e relazionali dell'espressività corporea ed esercitare in modo efficace la pratica sportiva per il benessere individuale e collettivo.

**Competenza n. 10** - Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi.

**Competenza n. 11** - Padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza e alla tutela della salute nei luoghi di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio.

**Competenza n.12** - Utilizzare i concetti e i fondamentali strumenti degli assi culturali per comprendere la realtà operativa in campi applicativi.