

## IL CORSO PROFESSIONALE

### OBIETTIVI FORMATIVI DEL CORSO leFP

#### “Operatore ai servizi di vendita - Tecnico dei servizi di vendita”

Negli ultimi decenni si è assistito a un indubbio aumento della scolarizzazione nel secondo ciclo, associato però all'aumento del tasso di abbandono scolastico. Occorre valorizzare i diversi stili cognitivi degli studenti e pensare a percorsi diversificati, che permettano agli adolescenti di recuperare motivazione, volontà di apprendere e autostima, cercando altresì di colmare la distanza tra la scuola ed il mondo del lavoro. È cambiata l'idea di lavoratore: non più semplice esecutore, ma protagonista di ciò che fa. È cambiata l'idea di lavoro, dove all'apparato tecnico-cognitivo si affianca l'importanza crescente del *problem solving* e dell'organizzazione progettuale. L'idea di professionalità oggi si basa sulla capacità e l'impegno personale del lavoratore, ma anche del singolo all'interno di una squadra e di una serie di dinamiche relazionali che comprendono innanzi tutto i colleghi, ma anche il datore di lavoro da un lato e l'utente/cliente dall'altro. L'istruzione professionale vuole assumere in questo cambiamento un ruolo fondamentale: il suo intento è garantire una formazione qualificata per facilitare l'ingresso nel mondo del lavoro, ma anche fornire all'adolescente gli stimoli e gli strumenti per divenire una persona autonoma e responsabile nei contesti di vita, sociali e professionali.

Tutto il sistema leFP assume l'ottica della centralità della persona e mira alla valorizzazione e allo sviluppo integrale delle potenzialità di ciascun allievo, in una prospettiva di istruzione e di formazione da coltivare lungo l'intero arco della vita.

In questo senso si attribuisce pari importanza a cultura umanistica, cultura scientifica e cultura tecnico-professionale, insieme alla valorizzazione del lavoro quale dimensione educativa e culturale privilegiata. La peculiarità dei percorsi leFP risiede infatti nell'assunzione del lavoro e della riflessione critica su di esso come percorso specifico per condurre la persona ad assumersi responsabilità personali, sociali e professionali. Lo studente di oggi è il cittadino di domani che sa adempiere ai doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale (art. 2 della Costituzione Italiana).

L'acquisizione della formazione professionale si accompagna dunque alla formazione globale della persona, secondo una prospettiva e livelli di crescente consapevolezza e autonomia. Il presupposto del corso leFP è che formazione ed educazione sono più di un semplice passaggio di competenze da docente a studente: sono piuttosto esperienze e attività attraverso cui nella reciprocità si forma e si comunica un'esperienza di vita, il rapporto che ciascuno ha con la realtà, la comunità sociale, il mondo del lavoro.

In questa dinamica formativa, l'enfasi viene assegnata alla personalizzazione dei percorsi e delle metodologie didattiche, con l'utilizzo di risposte molteplici e diversificate in funzione delle esigenze e degli stili cognitivi degli allievi: lezioni frontali, laboratoriali, in setting d'aula o in ambiente esterno; tecnologie digitali e multimediali; declinazione dei contenuti disciplinari, dei tempi e delle strategie di apprendimento in rapporto alle potenzialità degli alunni; valorizzazione dei contesti anche non formali ed informali. Il superamento tra sapere e tecnica eleva la formazione professionale a pari dignità rispetto all'istruzione, offrendo una risposta formativa che tenga conto delle esigenze del territorio.

Da un punto di vista generale i percorsi leFP sono progettati a partire dai profili di competenza e relativi livelli in uscita stabiliti dagli Obiettivi Specifici di Apprendimento (OSA) regionali, mantenendo fermo l'obiettivo di un'offerta formativa spendibile nel mondo del lavoro, oltre che rispondente alle istanze educative e culturali di base. Elemento specifico dei percorsi leFP è infatti l'attenzione alla dimensione territoriale, alle possibili sinergie con le esigenze e le opportunità formative delle imprese e del mondo del lavoro, con riferimento anche alle modalità dell'alternanza scuola-lavoro, del tirocinio-formativo e dell'apprendistato.

Il percorso di istruzione e formazione professionale di secondo ciclo garantisce il diritto-dovere di istruzione e formazione e permette di assolvere l'obbligo di istruzione. L'offerta formativa leFP dell'Istituto di Istruzione Superiore Statale "Lorenzo Rota" si articola nel modo seguente:

- corso triennale al termine del quale si consegue la **qualifica professionale** di **Operatore ai servizi di vendita**, equivalente al III livello di qualifica europea (EQF);
- possibilità di un quarto anno di corso al termine del quale si consegue il **diploma professionale** di **Tecnico dei servizi di vendita** che corrisponde al IV livello europeo (EQF,) con accesso diretto ai percorsi di Istruzione e Formazione Tecnica Superiore (IFTS).

Lo studente che volesse iscriversi all'Università, dovrà frequentare un quinto anno integrativo finalizzato all'accesso all'Università, all'Alta formazione artistica, musicale e coreutica e ai percorsi Istruzione e Tecnica Superiore ITS (questi ultimi corrispondono alla qualifica di V livello europeo-EQF).

#### **OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA - DENOMINAZIONE DELLA FIGURA**

L'operatore ai servizi di vendita interviene, a livello esecutivo, nel processo della distribuzione commerciale con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione ed utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative all'organizzazione del punto vendita, alla cura del servizio di vendita e post vendita, con competenze nella realizzazione degli adempimenti amministrativi basilari, nell'organizzazione di ambienti e degli spazi espositivi e nella predisposizione di iniziative promozionali.

#### **TECNICO COMMERCIALE DELLE VENDITE - DENOMINAZIONE DELLA FIGURA**

Il Tecnico commerciale delle vendite interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di distribuzione commerciale attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, il monitoraggio e la valutazione del risultato, l'implementazione di procedure di miglioramento continuo, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. La formazione tecnica nell'utilizzo di metodologie, strumenti e informazioni specializzate gli consente di svolgere attività relative agli ambiti della predisposizione e dell'organizzazione del punto vendita, con competenze relative alla realizzazione del piano di acquisti, all'amministrazione d'esercizio ed alla gestione dei rapporti con il cliente

Il monte orario annuale si riferisce all'insieme di tutte le attività fruitive dai singoli allievi negli ambiti di insegnamento e di apprendimento del proprio percorso, compresi quelli in alternanza scuola lavoro/tirocinio formativo. Le suddette attività rispettano le seguenti percentuali di sviluppo degli OSA. relativi ai due macroambiti "di base" e "tecnico-

professionale”, riferite alla durata complessiva dei percorsi e secondo i margini di variazione indicati:

**CORSO IEFP**

QUADRI ORARI IEFP a.s. 2016/2017		OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA			TECNICO COMM.LE DELLE VENDITE
AREA	Discipline	1 ^	2^	3^	4^
<b>COMPETENZE DI BASE</b>					
Area linguistico espressiva	Lingua e letteratura italiana	3	3	3	3
	Inglese	3	3	3	3
Area storico socio-economica	Storia	1	1	2	2
	Diritto	1	1		
	Geografia economica	2	2	1	2
	Matematica applicata	3	3	3	3
	Scienze integrate	2	2	1	
	Totale ore (%)	15 (46%)	15 (46%)	13 (40%)	13 (40%)
Personalizzazione	Scienze motorie	2	2	2	2
	IRC	1	1	1	1
TOTALE	Ore settimanali	18	18	16	16
<b>TOTALE</b>	<b>Ore annue</b>	<b>594</b>	<b>594</b>	<b>528</b>	<b>528</b>
<b>COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI</b>					
Area tecnico professionale	Economia aziendale	4* (2 di lab)	4* (2 di lab)	5* (2 di lab)	5* (2 di lab)
	Arte della fotografia e grafica pubblicitaria	2	2	2	3
	Laboratorio di informatica	2	2	2	2
	Diritto	1	1	2	2
	Scienze (igiene merceologia)	1	1	1	2
	Tecnica della comunicazione	2	2	2	2
	Comunicazione in seconda lingua comunitaria	2	2	2	-
TOTALE	Ore settimanali	14	14	16	16
	Totale ore in %	43%	43%	50%	50%
<b>TOTALE</b>	<b>Ore annue</b>	<b>462</b>	<b>462</b>	<b>528</b>	<b>528</b>

TOTALE ORE settimanali		32	32	32	32
TOTALE ORE annue		1056	1056	1056	1056

\*di cui 2 ore di laboratorio

#### PERCORSI TRIENNALI, QUADRIENNALI E DI QUARTO ANNO

MACRO AREA OSA		TOTALE ORE 1056
Competenze di Base	35% - 45%	370-475
Competenze Tecnico-Professionali	35% - 65%	581-686

#### COMPETENZE DI BASE E COMPETENZE SPECIFICHE

Il corso leFP di Operatore ai servizi di vendita/Tecnico dei servizi di vendita articola i propri obiettivi di apprendimento in competenze base e in competenze tecnico-professionali specifiche.

Gli OSA di base definiscono gli esiti di apprendimento, in termini di competenze e loro elementi interni costitutivi (abilità e conoscenze), dei percorsi di Qualifica e di Diploma Professionale, relativamente all'intera loro durata (triennale o quadriennale). Gli OSA di base sono costituiti da quattro competenze, individuate nell'ambito delle competenze chiave europee per l'apprendimento permanente.

Nell'ambito degli OSA tecnico-professionali, due competenze sono comuni a tutti i percorsi:  
Competenza per la Qualità: Operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa;

Competenza per la Sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale: 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.

#### Competenze di base per la qualifica professionale:

**Competenza linguistica:** Comunicare in lingua italiana, in contesti personali, professionali e di vita.

**Competenza linguistica - lingua straniera:** viene assunto come standard minimo formativo il livello "A2" stabilito dal Quadro comune di riferimento per le lingue (QCER, 2001).

**Competenza matematica, scientifico-tecnologica:** Padroneggiare concetti matematici e scientifici fondamentali, semplici procedure di calcolo e di analisi per descrivere e interpretare sistemi, processi, fenomeni e per risolvere situazioni problematiche di vario tipo legate al proprio contesto di vita quotidiano e professionale.

**Competenza storico, socio-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.

### **Competenze tecnico-professionali per la qualifica professionale:**

- 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.
- Approntare strumenti e attrezzature necessarie alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso.
- Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature curando le attività di manutenzione ordinaria.
- Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali.
- Curare il servizio vendita sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione.
- Supportare le diverse fasi dell'acquisto, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente.
- Fornire assistenza al cliente, collaborando all'evasione dei reclami.
- Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento.

### **Competenze di base del quarto anno (diploma professionale):**

**Competenza linguistica:** Gestire la comunicazione in lingua italiana, scegliendo forme e codici adeguati ai diversi contesti personali, professionali e di vita.

**Competenza linguistica - lingua straniera:** viene assunto come standard minimo formativo il livello "B1" stabilito dal Quadro comune di riferimento per le lingue (QCER, 2001).

**Competenza matematica, scientifico-tecnologica:** Rappresentare processi e risolvere situazioni problematiche del settore professionale in base a modelli e procedure matematico-scientifiche.

**Competenza storico, socio-economica:** Riconoscere la comunità professionale locale e allargata di riferimento quale ambito per lo sviluppo di relazioni funzionali al soddisfacimento dei bisogni personali e delle organizzazioni produttive.

### **Competenze tecnico-professionali del quarto anno (diploma professionale):**

- Condurre le fasi di lavoro sulla base degli ordini, pianificando e coordinando l'attività del reparto/punto vendita
- Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente nel luogo di lavoro, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.
- Collaborare alla realizzazione del piano commerciale, in raccordo con le politiche di vendita, gli obiettivi economici aziendali, i vincoli di mercato.
- Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente
- Predisporre l'organizzazione degli spazi/lay-out del reparto/punto vendita, valutandone la funzionalità e l'efficacia in rapporto agli obiettivi aziendali.

## **METODOLOGIA E PROGETTAZIONE FORMATIVA**

L'impostazione metodologica dei corsi leFP Operatori ai servizi di vendita - tecnico commerciale delle vendite si articola tenendo conto dei seguenti aspetti:

interdisciplinarietà: le attività vengono organizzate in modo attivo e operativo, curando i riferimenti reciproci tra la parte esplicitamente professionale e quella esplicitamente culturale;

pedagogia del compito: attraverso la rielaborazione critica delle esperienze concrete compiute è possibile non solo sviluppare capacità pratico-operative ma raggiungere anche apprendimenti teorici ed astratti;

coinvolgimento partecipe dello studente: si parte dall'esperienza personale, dalle conoscenze e dal vissuto dei singoli soggetti e si perviene all'inserimento di tali esperienze nel quadro formativo generale.

La progettazione formativa si concretizza nel Piano Formativo Personalizzato (PFP), alla cui stesura concorre l'intera équipe dei docenti formatori. Il PFP:

si declina in rapporto

a) agli esiti di apprendimento generali (PECuP comune al secondo ciclo, come da allegato A del DLgs n. 226/2005) e specifici (OSA regionali);

b) alle esigenze del territorio e agli specifici target di utenza;

è flessibile e non aprioristico, definendosi a partire da una progettazione iniziale di massima, tenendo conto dell'effettivo processo di apprendimento degli allievi;

ha carattere unitario, ossia non si configura come la risultante di piani formativi distinti per insegnamento dei singoli docenti.

*Il PFP è comprensivo dei seguenti elementi:*

- articolazione degli interventi formativi e delle attività curricolari ed extracurricolari in Unità Formative (UF) previste per l'intero gruppo e/o sottogruppi/singoli allievi;

- eventuali attività o insegnamenti aggiuntivi/elettivi;

- risorse impiegate (docenti formatori; esperti; funzioni dedicate) e relativi compiti e responsabilità;

- tempi (distribuzione delle ore di formazione tra i diversi ambiti di insegnamento e in rapporto alle strategie e ai contesti di apprendimento personalizzato e di sviluppo delle UF);

- metodologie, strategie e contesti di insegnamento-apprendimento (formazione d'aula o in contesto/assetto lavorativo, laboratorio, ecc.);

- modalità, criteri, indicatori, pesi specifici di accertamento e valutazione;

- supporti e strumenti specifici impiegati.

Per gli allievi con disabilità certificata (DA) e con disturbi specifici di apprendimento certificati (DSA) si garantisce quanto prevede la normativa nazionale di riferimento (L. 104/92; L. 179/10). Ugualmente si predispongono interventi specifici per gli alunni stranieri con difficoltà linguistiche e bisogni educativi speciali (BES).

Pertanto, fermo restando il suo carattere di documento unitario, il PFP può assumere una struttura articolata in rapporto a specifiche misure formative o a particolari differenziazioni adottate per singoli o sottogruppi di allievi ed è corredato:

- per gli allievi disabili dal Piano Educativo Individualizzato (PEI) che corrisponde ad una progettazione formativa riferita allo stesso livello ed ambito di contenuto dello standard regionale;

- per gli allievi con disturbi specifici di apprendimento dal Piano Didattico Personalizzato (PDP).

Le Unità Formative (UF) rappresentano elemento costitutivo essenziale del PFP; analogamente a quest'ultimo non hanno una caratterizzazione aprioristica, ma si declinano e ridefiniscono in rapporto all'effettivo sviluppo ed alle istanze dell'apprendimento degli allievi.

Le UF sono prioritariamente rivolte all'integrazione degli apporti dei diversi ambiti di insegnamento e finalizzate alla riconoscibilità e trasferibilità degli apprendimenti in termini di crediti. La definizione delle UF comprende, quali elementi minimi, la specificazione:

- dei contenuti di apprendimento (competenze e/o loro elementi) di cui agli OSA;
- dei metodi e contesti di apprendimento;
- della durata;
- dei compiti/prodotti ed ambiti di esercizio;
- delle forme / prove di accertamento;
- delle risorse e degli specifici apporti dell'ambito/ambiti di insegnamento coinvolti.

È possibile anche realizzare un prodotto visibile come esito del lavoro svolto.

#### **PROVE DI ACCERTAMENTO DEI LIVELLI DI APPRENDIMENTO. VALUTAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI**

Nell'ambito della progettazione didattica sono previste attività che sviluppino parti di competenza ovvero conoscenze teoriche o singole abilità; i docenti devono quindi predisporre test di verifica o colloqui orali che valutano il livello di padronanza degli elementi di competenza. Le prove concorrono alla valutazione del livello di padronanza della competenza raggiunto dall'allievo e sono inserite nell'ambito delle UF di riferimento. Il docente deve indicare, o a inizio anno o/e per ogni singola prova, quali elementi minimi vengono valutati e le modalità di valutazione.

Sono previste prove di accertamento degli esiti di apprendimento così articolate:

- a) prove disciplinari centrate su abilità e test di conoscenza (verifiche ed colloqui orali), collocate il più possibile in un contesto che abbia come sfondo le competenze individuate dagli OSA regionali.
- b) prove multidisciplinari pluri-competenza. Almeno una prova multidisciplinare multi-competenza viene effettuata nel secondo quadrimestre incentrate sulla realizzazione di un compito o prodotto.

La programmazione deve prevedere al termine del triennio la possibilità di valutare almeno una volta tutte le competenze di base e tecnico-professionali previste dagli standard minimi formativi emanati dalla Regione e relativi al profilo professionale di Operatore ai servizi di vendita e Tecnico commerciale delle vendite (cosiddette "prove di simulazione di esame").

La valutazione e certificazione delle competenze ed il riconoscimento dei crediti nei percorsi leFP rappresentano una funzione strettamente congiunta a quella di erogazione dell'attività formativa ed hanno carattere pubblico in quanto devono garantire la validità, nonché la spendibilità ed il riconoscimento delle attestazioni su tutto il territorio nazionale ed a livello europeo.

I criteri e le modalità generali dell'accertamento e della valutazione sono stabiliti in autonomia e collegialmente dalla équipe dei docenti formatori in sede di definizione dei PFP, con riferimento a tutti gli esiti di apprendimento, compresi quelli relativi al comportamento ed all'IRC, e con riguardo agli allievi disabili e con DSA.

La valutazione periodica, annuale e finale degli apprendimenti e del comportamento degli allievi è riservata all'équipe dei docenti formatori.