

CENTRO ITALIANO OPERE FEMMINILI SALESIANE
FORMAZIONE PROFESSIONALE
CIOFS-FP
Sede Nazionale

Comunità Professionale Commerciale e delle Vendite

**Guida
per l'elaborazione
dei piani formativi personalizzati**

A cura di

CIOFS-FP - CNOS-FAP

Coordinamento scientifico:

Dario Nicoli (Università Cattolica di Brescia)

Autori del volume:

Egidia Casale (CIOFS/FP Piemonte)

Angela Loiacono (CIOFS/FP Sede Nazionale)

Antonio Simone (CIOFS/FP Piemonte)

Hanno collaborato:

Lauretta Valente (CIOFS/FP Sede Nazionale)

Angela Elicio (CIOFS/FP Sede Nazionale)

Alessandra Muneroni (CIOFS/FP Sede Nazionale)

Si ringraziano gli Operatori della Formazione Professionale e referenti obbligato formativo del:

CIOFS-FP Abruzzo, CIOFS-FP Basilicata, CIOFS-FP Calabria, CIOFS-FP Campania, CIOFS-FP Emilia Romagna, CIOFS-FP Friuli Venezia Giulia, CIOFS-FP Lazio, CIOFS-FP Lombardia, CIOFS-FP Piemonte, CIOFS-FP Puglia, CIOFS-FP Sardegna, CIOFS-FP Sicilia, CIOFS-FP Toscana, CIOFS-FP Veneto.

INTRODUZIONE

Con la nuova normativa sul sistema educativo (legge cost. 3/01, legge 53/03, legge 30/03), nel secondo ciclo degli studi si prevede (accanto a quello liceale) il sottosistema dell’istruzione e della formazione professionale, che realizza le mete del “Profilo educativo, culturale e professionale” (PECUP)¹ avvalendosi di una metodologia fondata sulla valorizzazione delle culture del lavoro e mediante un approccio basato sulla pedagogia per progetti.

1) Aspetti della nuova offerta formativa

I ragazzi che, avendo compiuto il percorso di istruzione obbligatoria per almeno otto anni (art. 34 Cost.), in forza di quanto specificato dall’art. 68 della legge 144/99 in tema di obbligo formativo, non intendono proseguire gli studi nel contesto scolastico, necessitano di una nuova offerta formativa che preveda i seguenti aspetti:

- a) sviluppo di percorsi formativi conformi con i requisiti della “società della conoscenza” così come indicati dall’istanza comunitaria, consentendo a tutti l’accesso ad un più elevato livello culturale ed il perseguimento del successo formativo di tutte le persone, nessuna esclusa, valorizzandone gli apprendimenti formali, non formali ed informali, lungo tutto il corso della vita, garantendo il diritto-dovere di istruzione e formazione ed i diritti educativi e formativi comunque intesi;
- b) collocazione delle diverse componenti dell’offerta entro un disegno di sistema di istruzione e formazione professionale con carattere di organicità e continuità, che prevede percorsi pluralistici di qualifica, diploma e diploma superiore collocati in un organico processo di offerta dal carattere progressivo. Ciò considerando le diverse opzioni possibili (orientamento e bilancio, corsi strutturati, apprendistato, corsi destrutturati, alternanza formativa, servizi di accompagnamento, ecc.) entro un quadro unitario di offerta formativa;
- c) sostegno del processo di innovazione dei diversi organismi erogativi verso un modello di servizio aperto alla soddisfazione dei bisogni degli utenti e del territorio, di qualità, nella logica del partenariato e della rete, in una prospettiva di “servizio della società civile”;

¹ Profilo educativo, culturale e professionale dello studente alla fine del secondo ciclo di istruzione e determinazione dei livelli essenziali di prestazione per gli istituti di istruzione e formazione professionale, *Fiuggi, 27-28 febbraio 2003. D’ora in avanti verrà citato come PECUP.*

- d) adozione della metodologia della personalizzazione basata su piani di studio e portfolio delle competenze comprendente un sistema di riconoscimento delle acquisizioni e loro gestione sotto forma di crediti formativi;
- e) qualificazione continuativa dell'offerta puntando in particolare all'eccellenza formativa in stretta connessione tra il sistema di istruzione e formazione professionale e gli ambiti economico-sociali e culturali che sviluppano un *know how* di alto livello;
- f) garanzia della contestualizzazione del sistema di offerta formativa e dello sviluppo di una *governance* territoriale tramite la cura della rete territoriale che veda il coinvolgimento dei diversi attori che insistono nel medesimo ambito di riferimento con attenzione anche al primo ciclo degli studi, al sistema dei licei e all'Università.

Per sostenere l'elaborazione dei piani formativi personalizzati, il CNOS-FAP e il CIOFS-FP hanno elaborato delle specifiche "Guide" strutturate per comunità professionali, in coerenza con le "Linee guida" di riferimento (Nicoli, 2004).

2) *Scopo della "Guida"*

La presente "Guida", dunque, si propone come uno strumento che può aiutare l'*équipe* dei formatori nell'elaborazione dei piani formativi personalizzati. Essa si riferisce al PECUP del secondo ciclo degli studi e lo interpreta entro la prospettiva della "cultura del lavoro", ovvero del modo in cui favorire la formazione integrale del giovane con l'apporto della comunità professionale di riferimento. Tale impostazione è alternativa alla prospettiva che concepisce il lavoro come semplice somma di attività pratiche e che ritiene che formare significhi "assemblare le parti distinte di un individuo" (la prova è che, nei processi formativi così impostati, al centro non appare la persona, ma le funzioni che questa deve svolgere). Essa, infatti, propone – coerentemente con l'impianto della legge 53/03 – una visione culturale ed olistica del lavoro ed inoltre una visione educativa della formazione.

3) *Concezione del lavoro presente nelle "Guide" e atteggiamento progettuale*

Il disegno delle "Guide", come detto, si riferisce al PECUP del secondo ciclo del sistema educativo e, quindi, sostiene una prospettiva finalizzata alla riflessione critica sul sapere, sul fare e sull'agire, allo sviluppo dell'autonoma capacità di giudizio e all'esercizio della responsabilità personale e sociale. In tal senso le competenze identificano non tanto una dotazione data una volta per tutte e predefinita, quanto una

disposizione particolare del soggetto ad essere protagonista della cultura del lavoro con una partecipazione responsabile e dotata di senso e a vivere un’esperienza di crescita personale e collettiva nell’ambito delle realtà di riferimento. Pertanto, si mira a fornire una formazione più profonda e più ricca della qualifica o del lavoro scelto, superando la prospettiva specialistica per quella più ampia e aggregata della comunità professionale, in modo da essere consapevoli delle trasformazioni, e delle necessarie nuove acquisizioni che consentano di essere protagonisti di uno scenario professionale fortemente dinamico. Il disegno formativo proposto prevede, da un lato, la continuità con la formazione in servizio, dall’altro, la continuità con le ulteriori formazioni di diploma e di diploma superiore.

Tale impianto richiede nei formatori gli atteggiamenti professionali della progettazione, della creatività e dell’autonomia. Ciò significa, innanzitutto, perseguire una visione unitaria della cultura a partire dall’esperienza, evitando la meccanica trascrizione degli obiettivi generali del processo formativo e degli obiettivi specifici di apprendimento in chiave di didattica disciplinare. Al contrario, i formatori si impegnano a mirare l’azione educativa in riferimento ad obiettivi formativi significativi e motivanti per gli allievi, nella forma dei piani formativi personalizzati che ogni *équipe* di formatori è chiamata a realizzare strutturandoli in unità di apprendimento. Ciò comprende pure l’adozione del *portfolio* delle competenze individuali, strumento in grado di documentare concretamente i progressi dell’allievo evidenziando le competenze acquisite, la storia del suo impegno, e il valore di questo percorso in termini di crediti formativi (l’utilizzo di tale strumento consente, inoltre, una valutazione “autentica” di taglio fortemente formativo).

4) *Comunità considerate*

La “Guida” si riferisce all’intera filiera formativa, che comprende tre tappe fondamentali: a) *Qualifica* di istruzione e formazione professionale; b) *Diploma* di istruzione e formazione professionale; c) *Diploma* di istruzione e formazione professionale *superiore*. Per 11 delle 17 comunità professionali² previste dalle “Linee guida” (Nicoli, 2004, 39), è stato elaborato il repertorio delle comunità e delle figure professionali di riferimento relative ai tre titoli conseguibili (cfr. tav. seguente).

² Le comunità previste sono: agricola e ambientale; alimentazione; artigianato artistico; aziendale e amministrativa; chimica e biologica; commerciale e delle vendite; edile; elettrica ed elettronica; estetica; grafica e multimediale; legno e arredamento; meccanica; sanitaria; sociale; spettacolo; tessile e moda; turistica e alberghiera (NICOLI D., 2004, 39).

COMUNITÀ PROFESSIONALE	FIGURE DI QUALIFICA DI IFP (triennio): Operatore	FIGURE DI DIPLOMA DI IFP (IV anno): Tecnico	FIGURE DI DIPLOMA DI IFP SUPERIORE: Tecnico superiore o Esperto
ALIMENTAZIONE	<i>Operatore dell'alimentazione</i> <ul style="list-style-type: none"> • Addetto alla trasformazione degli alimenti • Addetto alla panificazione e pasticceria 	<i>Tecnico dell'alimentazione</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Esperto di panificazione (imprenditoria/tecniche innovative)</i> • <i>Esperto lattiero-caseario</i> • <i>Esperto nella lavorazione e trasformazione del pesce</i>
AZIENDALEE AMMINISTRATIVA	<i>Operatore dei servizi di impresa</i> <ul style="list-style-type: none"> • Addetto alla segreteria • Addetto alla contabilità 	<i>Tecnico dei servizi di impresa</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Esperto della gestione contabile</i> • <i>Esperto in comunicazione aziendale</i>
COMMERCIALE E DELLE VENDITE	<i>Operatore dei servizi di vendita</i> <ul style="list-style-type: none"> • Addetto alla vendita/commerciale • Addetto e-commerce • Addetto alla televendita 	<i>Tecnico dei servizi commerciali</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Esperto di marketing strategico</i> • <i>Web master per servizi di e-commerce</i> • <i>Call-Center Manager</i>
ELETRICA E ELETTRONICA	<i>Operatore elettrico ed elettronico</i> <ul style="list-style-type: none"> • Installatore/manutentore impianti elettrici • Installatore/manutentore impianti di automazione industriale • Installatore/manutentore di sistemi elettronici • Assemblatore/manutentore di <i>personal computer</i> e installatore di reti locali 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tecnico elettrico</i> • <i>Tecnico elettronico e delle telecomunicazioni</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tecnico superiore dei sistemi automatici e di telecomunicazione</i> • <i>Tecnico superiore di sistemi tecnologici finalizzati al risparmio energetico</i> • <i>Tecnico superiore di progettazione elettrica</i> • <i>Tecnico superiore di progettazione elettronica</i> • <i>Capotecnico elettrico</i> • <i>Capotecnico elettronico</i>
ESTETICA	<i>Operatore estetico</i> <ul style="list-style-type: none"> • Acconciatore • Estetista 	<i>Tecnico estetico</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Esperto massaggiatore</i> • <i>Esperto truccatore di scena - sposa - fotografico</i> • <i>Esperto marketing prodotti estetici</i> • <i>Esperto in problemi tricologici</i>

COMUNITÀ PROFESSIONALE	FIGURE DI QUALIFICA DI IFP (triennio): Operatore	FIGURE DI DIPLOMA DI IFP (IV anno): Tecnico	FIGURE DI DIPLOMA DI IFP SUPERIORE: Tecnico superiore o Esperto
GRAFICA E MULTIMEDIALE	<p><i>Operatore grafico</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Addetto alla progettazione • Prestampatore • Addetto ai pre-media • Stampatore offset • Legatore 	<p><i>Tecnico nelle arti grafiche</i></p>	<p><i>Tecnico superiore per la comunicazione e il multimedia</i></p>
LEGNOE ARREDAMENTO	<p><i>Operatore del legno e dell'arredamento</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Falegname • Intagliatore e scultore in legno 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tecnico della lavorazione del legno</i> • <i>Tecnico dell'arredamento</i> 	<p><i>Tecnico superiore della lavorazione del legno</i></p>
MECCANICA	<p><i>Operatore meccanico</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Costruttore alle macchine utensili • Montatore/manutentore • Saldocarpentiere • Termoidraulico • Manutentore sistemi meccanici ed elettrici dell'autoveicolo 	<p><i>Tecnico meccanico</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tecnico superiore di automazione industriale</i> • <i>Tecnico superiore di progettazione meccanica</i> • <i>Tecnico superiore di produzione CAD-CAM</i>
SOCIALE E SANITARIA	<p><i>Addetto ai servizi sociali</i></p>	<p><i>Tecnico dei servizi sociali (include la qualifica di Operatore socio-sanitario)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Animatore esperto di comunità</i> • <i>Esperto socio-culturale per anziani fragili e malati di Alzheimer</i>
TESSILE E MODA	<p><i>Operatore dell'abbigliamento</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Confezionista modellista su CAD • Addetto alle confezioni industriali 	<p><i>Tecnico del tessile e dell'abbigliamento</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Esperto della linea moda uomo-donna</i> • <i>Esperto nella creazione e gestione eventi moda</i>
TURISTICAE ALBERGHIERA	<p><i>Operatore turistico alberghiero</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Addetto ai servizi turistici • Commis di sala e bar • Commis di cucina 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tecnico dei servizi turistici</i> • <i>Tecnico delle attività ristorative</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tecnico superiore delle attività alberghiere</i> • <i>Tecnico superiore delle attività ristorative</i> • <i>Tecnico superiore dei servizi turistici</i>

Il progetto globale prevede, accanto a ciascuna “Guida” rivolta agli operatori dei CFP, un fascicolo illustrativo destinato agli utenti (ragazzi e loro famiglie). Tale fascicolo, che potremmo definire “orientativo”, mira a presentare la specifica comunità professionale sottolineando gli aspetti educativo-formativi promossi da quella professione, le figure professionali di riferimento, i titoli conseguibili, gli sbocchi lavorativi, ecc.

5) *Struttura delle “Guide” e logica progettuale proposta*

Ciascuna “Guida” è stata strutturata in due parti: a) una *parte comune a tutte le comunità*, costituita da un’introduzione e una impostazione generale (valenza educativa del lavoro nella prospettiva del PECUP, indicazioni circa la valutazione e la gestione del *portfolio*); b) una *parte specifica* per ogni comunità professionale comprendente una presentazione della comunità professionale (natura economica, sociale e culturale della comunità; comunità professionale in prospettiva formativa; figure professionali: livelli e continuità); indicazioni su laboratori, *stage* e alternanza; scheda per il piano formativo e sua prospettiva temporale; elenco delle unità di apprendimento (dal primo al terzo anno).

Le unità di apprendimento che qui sono proposte corrispondono ai compiti che richiedono una forte interdisciplinarietà, ovvero coinvolgono in modo rilevante e integrato tutti i formatori e le figure coinvolte nell’*équipe* di lavoro. Si tratta di una quota del tempo disponibile, che non esaurisce l’intero percorso. Ad esse vanno aggiunte le unità di apprendimento disciplinari e interdisciplinari che l’*équipe* riterrà necessarie per perseguire le mete del PECUP e gli obiettivi specifici di apprendimento previsti, tenendo conto dei caratteri del contesto ivi compresi i destinatari delle attività. In sostanza, si mira a sollecitare l’autonoma capacità progettuale dei formatori, con il coordinatore-*tutor*, affinché si realizzi una reale formazione personalizzata in modo costruttivo, avendo come riferimento una pista di lavoro che valorizza l’apporto peculiare della comunità professionale e la logica cooperativa dell’*équipe*.

6) *Metodologia operativa*

Per l’elaborazione delle “Guide” è stata adottata una metodologia impegnativa, che ha coinvolto diverse figure coordinate dalle Sedi Nazionali degli enti interessati in un’*équipe* di lavoro nazionale. Fondamentale è stato il contributo degli *operatori*, i quali sono stati sollecitati a rielaborare le loro migliori esperienze formative fondate su compiti reali in una prospettiva autenticamente interdisciplinare, tenendo conto delle mete del PECUP e degli obiettivi specifici di apprendimento previsti per il triennio; in

tal modo, si è potuto realizzare un collegamento forte soprattutto con quelle progettazioni che nel passato hanno potuto svolgersi secondo il metodo peculiare della formazione professionale. Sono stati poi coinvolti degli *esperti*³ delle comunità di riferimento che hanno consentito di contestualizzare la proposta entro il quadro normativo, economico, sociale e culturale così come si va delineando nella prospettiva evolutiva della comunità stessa.

L’elaborazione delle “Guide” ha previsto le seguenti fasi di lavoro: a) elaborazione del prototipo della “Guida”; b) discussione e validazione dello stesso; c) costituzione di gruppi di lavoro per comunità; d) elaborazione di proposte di “Guida”; e) rilettura e discussione dei risultati ottenuti in appositi seminari di formazione e consultazione con gli operatori che prestano la loro opera nel settore sia a livello di progettazione che di formazione.

Si è trattato di un periodo forte di progettazione che ha potuto valorizzare il patrimonio educativo e formativo della Famiglia Salesiana, segno di vitalità e di corrispondenza ai bisogni dei destinatari.

7) Conclusioni

Quanto elaborato viene reso disponibile per tutti coloro che intendano avvalersene, al fine di offrire ai nostri giovani una proposta formativa solida, stimolante, in grado di suscitare le loro migliori risorse affinché possano davvero diventare persone mature e positive, cittadini responsabili, professionisti competenti.

Le Sedi Nazionali del CIOFS-FP e del CNOS-FAP ribadiscono la loro gratitudine a quanti hanno reso possibile la realizzazione delle “Guide”. In primo luogo, il prof. Nicoli D., al quale si deve l’impianto progettuale e il coordinamento scientifico del lavoro. Si ringraziano, inoltre, tutti gli operatori delle Sedi operative che, a diversi livelli, hanno contribuito alla stesura delle proposte qui presentate.

³ Tali (esperti) poiché appartengono a strutture che hanno esperienza di progettazione e formazione nelle comunità specifiche. In tal modo si è realizzata una proficua collaborazione tra strutture differenti, attuando quella necessaria intesa che consente di sviluppare una proposta fondata e progressiva.

PARTE I:

***PRESENTAZIONE
E CRITERI METODOLOGICI***

1. Impostazioni generali

In questa sezione del documento saranno esplicitate: la valenza educativa del lavoro nella prospettiva del **PECUP**, le indicazioni circa la valutazione e la gestione del *portfolio* e le indicazioni circa l'esame finale.

1.1. Valenza educativa del lavoro nella prospettiva del **PECUP**

L'elemento cardine del sistema di istruzione e formazione professionale risiede nella concezione olistica ed educativa del lavoro. Questo è inteso come una realtà composita che si rivela come **opera** (prodotto), **azione** personale e sociale e **pensiero** dell'uomo, ovvero frutto unitario di tutta la persona e, perciò, di ogni fattore che costituisce la realtà umana in quanto cultura.

Il lavoro non è concepito come realtà esterna all'uomo, cui esso deve adeguarsi. E' invece una condizione privilegiata attraverso cui il soggetto umano si confronta con la storia viva della civiltà, vive relazioni significative con gli altri, conosce ed esprime se stesso, agisce sulla realtà apportando ad essa un valore ed acquisendo in tale dinamica sempre nuove competenze.

Per questo il lavoro è concepito come esperienza profondamente umanizzante e quindi **occasione** per l'educazione integrale della persona umana, proprio perché, per produrre bene, al meglio, qualsiasi cosa, presuppone una persona che agisce e pensa coinvolgendo sempre tutta se stessa, l'intero della propria umanità.

L'esperienza di istruzione e formazione professionale, di conseguenza, consiste nella possibilità di fare esperienza, sul piano educativo, di un lavoro nel quale sia impossibile separare la teoria dalla pratica, il corpo dalla mente, la ragione dalla volontà e dai sentimenti, l'educazione intellettuale dall'educazione manuale, affettiva, sociale, espressiva, morale, religiosa, il rapporto economico da quello etico sociale, l'insegnamento dall'esempio e dalla testimonianza, la ragione strumentale da quella finale, la soggettività autonoma dalla relazione, l'indipendenza dalla dipendenza, l'istruzione dalla formazione professionale, la cultura generale da quella specifica e, addirittura, specialistica professionale.

Così inteso, il lavoro è considerato dai percorsi educativi dell'istruzione e formazione professionale il giacimento educativo, culturale e didattico privilegiato che si propone all'allievo sotto forma di compiti/problemi che suscitano in esso il desiderio di mettersi alla prova in modo attivo e responsabile, sapendo trovare quelle risposte che consentano di trasformare le proprie potenzialità in competenze che valorizzano conoscenze

(sapere) ed abilità (saper fare) consolidate nei saperi disciplinari e interdisciplinari, testimoniando in tal modo il contributo esclusivo, originale e creativo che ciascuno essere umano porta anche quando svolge e ripete lo stesso lavoro di un altro.

Tale impostazione comporta in primo luogo l'obbligo di organizzare i percorsi educativi dell'istruzione e formazione professionale con un sistematico coinvolgimento in sede di progettazione, di svolgimento e di verifica del mondo del lavoro. Inoltre, essa implica la considerazione del lavoro, con i suoi compiti e i suoi problemi reali, come oggetto critico di studio, e di verificare se e come e quanto esso contiene, in modo implicito o esplicito, oppure se e come e quanto eccede o nega, le finalità del **PECUP** nonché gli obiettivi generali del processo formativo e gli obiettivi specifici di apprendimento dettati nelle presenti **Indicazioni regionali per i piani di studio**. Ancora, questa impostazione conduce ad una visione del lavoro come realtà viva, non formale, che cresce con la persona, dentro la complessità sociale ed economica nella quale si svolge. A causa di ciò, i percorsi dell'istruzione e formazione professionale abitano a considerare mai concluso ed autosufficiente l'apprendimento di qualsiasi lavoro ed aprono alle consapevolezze dell'educazione permanente e ricorrente che deve diventare una costante per tutti nella società e nel lavoro.

Infine, quanto affermato conduce ad una visione della competenza come dimensione della persona umana sempre situata, perciò mai definibile astrattamente a priori, ma, come tale, verificabile solo a posteriori ed, inoltre, sempre bisognosa, per essere riconosciuta, di persone competenti che la certifichino in azione grazie al loro giudizio.

Nel quadro tracciato dal **PECUP dello studente alla fine del secondo ciclo di istruzione e di formazione** ogni singola tipologia dei percorsi educativi dell'istruzione e formazione professionale promuove la trasformazione in competenze personali e professionali dell'insieme delle conoscenze e delle abilità previste dal suo specifico piano di studi, tenendo presenti innanzitutto i seguenti obiettivi generali del processo formativo:

- a) **passaggio dall'orientamento all'auto orientamento:** ogni allievo, facendo esperienza delle proprie capacità, verificando le proprie scelte rispetto al progetto di vita e di lavoro, approfondisce la conoscenza di sé e si rende a mano a mano protagonista diretto e responsabile delle proprie scelte;
- b) **riscoperta e riaffermazione dell'unità della cultura:** l'insieme delle attività educative e didattiche promosse nei percorsi dell'istruzione e formazione professionale promuove queste consapevolezze e le elabora nella riflessione e nell'azione;
- c) **promozione dell'interdisciplinarietà:** si tratta di partire dalla persona dell'allievo, dalle sue motivazioni e dai suoi bisogni; di individuare compiti, problemi e progetti per loro natura complessi e interdisciplinari che li coinvolgono come sin-

golo e come gruppo, e scoprire come sia impossibile svolgere i primi, risolvere i secondi e definire i terzi senza superare le partizioni disciplinari e le segmentazioni professionali;

- d) **avvaloramento della storicità e della storicizzazione:** l’approccio pedagogico indicato nel PECUP consente ai giovani – che vivono solitamente appiattiti sul presente – di vedere la realtà da un punto di vista che non è immediato, ma che si propone a loro come patrimonio di civiltà che li riguarda, che informa la cultura in tutte le sue manifestazioni, che può cooperare alla loro educazione;
- e) **centralità del problema della lingua e dei linguaggi:** poiché il fatto linguistico non è esclusivo delle lingue, ma appartiene a tutte le espressioni simboliche della cultura e del lavoro umano, ogni attività educativa dei percorsi dell’istruzione e formazione professionale è chiamata ad esplicitare i problemi legati al linguaggio ed alla comunicazione all’interno e all’esterno del proprio mondo culturale, sociale e professionale;
- f) **consapevolezza dell’analogicità del concetto di scienza:** scientificità è “rendere ragione” pubblicamente della realtà che si studia e problematizzare logicamente e socialmente le proprie posizioni e ipotesi rispetto ad essa. Si può essere scientifici, perciò, accostando e risolvendo un problema matematico, ma anche un problema tecnico o un problema estetico;
- g) **riconoscimento del valore del conferimento di senso:** gli interrogativi esistenziali interpellano l’intero dell’esperienza umana. Anche la cultura del lavoro riceve senso dalla libertà e dalla volontà morale di ciascuno. Conferire senso significa scoprire il fine di ciò che si studia e di ciò che si fa; confrontarsi con il perché delle cose, per ciascuno di noi, ma anche per l’insieme della società;
- h) **sviluppo della progettualità personale e della cooperazione sociale:** una visione culturale ed educativa del lavoro consente alla persona di maturare l’attitudine alla progettazione di sé e delle proprie esperienze di vita, ricercando gli aiuti e gli strumenti in grado di fornirgli un apporto significativo.

1.2. *Impostazione metodologica*

La presente guida si offre come strumento per dare indicazioni circa possibili modalità di strutturare unità di apprendimento interdisciplinari relative alle singole comunità professionali.

1.2.1 *Modello di apprendimento*

Il centro della metodologia proposta risiede nel superamento della didattica per trasmissione di saperi e abilità, optando per una concezione formativa centrata sulla cura della relazione educativa e della situazione di apprendimento, in vista di un coinvolgimento dell'allievo come soggetto attivo del processo formativo. Ciò comporta che "i formatori sono chiamati a "creare" esperienze nelle quali l'allievo, confrontandosi con problemi di cui coglie il senso, si pone in modo attivo alla ricerca di una soluzione in grado di soddisfare i requisiti del problema stesso, sormontando gli ostacoli che via via incontra, mobilitando in tal modo un processo di apprendimento autonomo, personale, autentico. Tale processo è centrato sull'azione; tanto che si può affermare che la conoscenza passa necessariamente per l'azione per poi giungere ad una piena formalizzazione attraverso il linguaggio"⁴.

La logica che muove le UdA, quindi, è quella secondo cui l'apprendimento diventa maggiormente significativo se avviene a partire dall'esperienza diretta dell'allievo, il quale, se posto davanti ad un compito da realizzare, può mobilitare le sue competenze personali e incrementarle con nuove conoscenze e abilità in prospettiva della realizzazione di un prodotto.

Tale metodologia può essere concretizzata nell'azione educativa attraverso il modello dell'apprendimento esperienziale di Kolb e Fry⁵, che viene qui di seguito rappresentato nel grafico attraverso il modello adattato di Arto⁶.

Secondo questo modello, riferito ad interventi di tipo disciplinare, ma estensibile per analogia alle UdA interdisciplinari, il processo di apprendimento degli allievi viene facilitato se essi prendono contatto con i contenuti attraverso un'esperienza concreta.

Il formatore, quindi, inizialmente propone agli allievi un'esperienza concreta (A) rela-

⁴ NICOLI D. (a cura di), *Linee guida per la realizzazione di percorsi organici nel sistema dell'istruzione e della formazione professionale*, Roma, *Tipografia Pio XI*, 2004, 88.

⁵ KOLB D. A. – FRY R., *Towards an Applied Theory of Experiential Learning*, in: COOPER C. L. (Ed.), *Theories of Group Process*, London, New York, *John Willy & Sons*, 1975, 33-57.

⁶ ARTO A., *La persona umana trova la sua ricchezza. Operatori e destinatari: ricchezze a confronto*, Roma, *AIPRE*, 2002, 54.

tiva al contenuto che intende spiegare. Questo ha lo scopo di incrementare la motivazione e il coinvolgimento dei ragazzi.

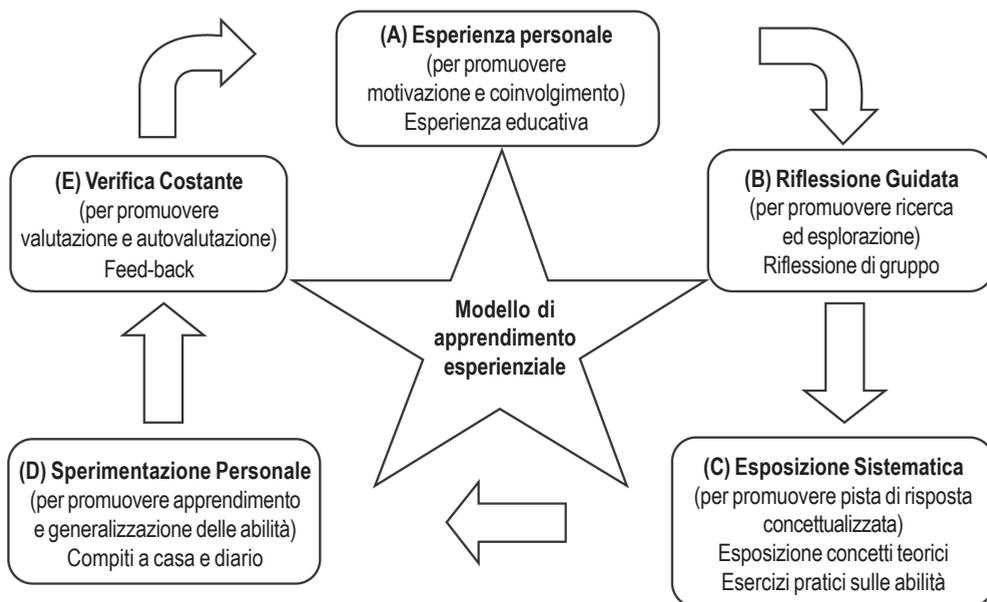
Successivamente il formatore propone e guida gli allievi in una riflessione (B) sull’esperienza appena fatta, sul modo in cui l’hanno affrontata e sulla funzionalità di tale esperienza rispetto al contenuto che intende esporre, in modo da promuovere in essi l’autoesplorazione.

In seguito il formatore spiega (C) i concetti e i contenuti dell’UdA collegandoli ai dati ottenuti dall’esperienza al fine di poterli estendere ad altre situazioni.

Il formatore, poi, propone una sperimentazione (D), ovvero una nuova esperienza correlata e simile alla prima, per permettere agli allievi di mettere in pratica i contenuti appresi e di farne esperienza in modo più consapevole.

Infine, il formatore, attraverso il monitoraggio della seconda esperienza fatta dagli allievi, verifica (E) l’apprendimento dei contenuti.

Grafico – “Percorso di apprendimento”



Adattato da: ARTO A., *La persona umana trova la sua ricchezza. Operatori e destinatari: ricchezze a confronto*, Roma, AIPRE, 2002, 54.

1.2.2 Struttura delle UdA

Le UdA interdisciplinari sono parte essenziale del percorso proposto nella presente guida. Esse si propongono come modelli di azioni educative focalizzate su un compito realizzabile attraverso un approccio interdisciplinare. Per la realizzazione di queste UdA, quindi, è previsto il lavoro in équipe di diversi formatori, tesi verso la promozione della realizzazione di un unico prodotto oggetto dell'UdA stessa.

La struttura dell'UdA, che prevede la definizione degli obiettivi formativi e degli obiettivi specifici di apprendimento, del compito/prodotto, dei destinatari e delle loro caratteristiche, dei tempi di svolgimento, dei materiali e degli aspetti organizzativi⁷, è riassumibile attraverso la tabella presentata di seguito, in cui sono descritti tutti i parametri utilizzati per la stesura della scheda relativa.

MODELLO DI UNITÀ DI APPRENDIMENTO

“Nome del prodotto”

Anno

Denominazione	Specifica il tipo di attività e l'ambito entro cui si situa l'UdA
Compito/prodotto	Specifica il tipo di compito cui si riferisce l'UdA inteso come prodotto reale o virtuale da portare a termine
Obiettivi formativi	Rappresenta i risultati di apprendimento perseguiti dai formatori, miranti a cambiamenti attesi nell'allievo, coerenti con il “PECUP” previsto dalla legge 53/03
Obiettivi specifici di apprendimento	Sono le conoscenze e abilità connesse all'UdA che l'allievo deve perseguire, al fine di affrontare adeguatamente il compito richiesto, in modo da acquisire una o più competenze
Destinatari	Rappresenta le tipologie degli utenti e i prerequisiti, ovvero le eventuali condizioni di ingresso

⁷ NICOLI D. (a cura di), *Linee guida per la realizzazione di percorsi organici nel sistema dell'istruzione e della formazione professionale*, Roma, Tipografia Pio XI; 2004, 346.

Tempi di svolgimento	Individua la durata indicativa dell’UdA proposta e la fase proposta di applicazione di essa all’interno del percorso formativo
Sequenza in fasi ed esperienze	Costituisce l’elenco delle fasi che costituiscono la sequenza tipica di applicazione dell’UdA
Risorse umane	Indica le diverse figure coinvolte nell’UdA con le relative funzioni che devono assolvere. Le figure che possono costituire tali risorse umane sono: formatore dell’area professionale, <i>tutor</i> -coordinatore, formatore dell’area dei linguaggi, formatore dell’area scientifica, formatore dell’area tecnologica e formatore dell’area storico-socio-economica
Materiali	Raccoglie gli strumenti utilizzati e i materiali per la realizzazione dell’UdA

1.2.3 Collocazione della guida nel quadro generale delle risorse

La presente guida si situa all’interno di un più ampio quadro di risorse educative per l’apprendimento. Infatti, correlate con queste guide vi sono i fascicoli orientativi, da distribuire alle famiglie come spiegazione della comunità professionale. Inoltre, vi sono le guide per le aree formative, che contengono UdA disciplinari relative alle competenze di base e alle competenze delle aree professionali ed i materiali per la valutazione, come il modello di portfolio e della prova di qualifica.

La collocazione della guida all’interno di un più ampio centro di risorse permette di realizzare il percorso formativo, usufruendo di materiali che possono essere un modello per strutturare un percorso formativo, che comprenda sia UdA disciplinari che interdisciplinari e che possa fornire informazioni per realizzare una valutazione coerente con l’impostazione educativa dell’intero impianto.

Sarebbe auspicabile, quindi, che ogni Centro avesse a disposizione un proprio centro risorse, all’interno del quale poter accedere a tutto il materiale a disposizione.

1.3. Indicazioni circa la valutazione e la gestione del portfolio

In questa sezione della guida si intendono offrire alcune indicazioni circa la valutazio-

ne ritenendo che essa sia un aspetto fondamentale del processo formativo e che, quindi, necessiti di una sua collocazione specifica. A tal fine verrà illustrato l'inquadramento di base, l'importanza dell'auto e dell'eterovalutazione, le caratteristiche del *portfolio* come strumento di valutazione e gli aspetti operativi, attraverso cui rendere concreta l'impostazione illustrata.

1.3.1 Inquadramento di base

Prima di presentare gli aspetti operativi, ci sembra importante sottolineare il concetto di valutazione ad essi sotteso e la logica che deve essere seguita, perché gli strumenti di valutazione possano essere utilizzati in modo adeguato.

Prendiamo come presupposto il fatto che la valutazione a cui facciamo riferimento è una **valutazione educativa**, intesa come “il processo ed il risultato attraverso i quali sono giudicate le capacità e la corrispondente esecuzione dimostrate da un soggetto (che si trova in una situazione spazio-temporale-evolutiva concreta), nella risoluzione di un compito”⁸. Tale valutazione avviene in un contesto relazionale ed è orientata a prendere in considerazione il raggiungimento della maturità globale del soggetto; i risultati della valutazione, infatti, devono essere diretti ad elaborare una programmazione che favorisca la sua crescita e la sua maturità⁹.

Una valutazione così intesa risulta coerente con l'impostazione del PECUP, nel quale è posto in forte rilievo il fatto che “l'istruzione e la formazione che i giovani incontrano nel secondo ciclo, al pari di quella maturata già nel primo ciclo, è finalizzata al processo educativo della crescita e della valorizzazione della persona”; tale è anche il punto di riferimento fondamentale della guida che presentiamo.

1.3.2 Livelli della valutazione: auto ed eterovalutazione

Coerentemente con l'impostazione di base presentata possiamo affermare che al centro dell'azione educativa e come soggetto ed oggetto privilegiato della qualità di ogni processo educativo c'è la persona, quindi tanto la persona dell'educando quanto quella dell'educatore, come due protagonisti che si trovano continuamente in collegamento e in un rapporto di crescita e di apprendimento¹⁰.

Il primo soggetto dell'azione educativa è l'educando, che collabora attivamente al suo processo di crescita in una relazione transazionale con l'educatore, essendo quindi

⁸ ARTO A., *La valutazione educativa: esigenze e presupposti psicologici*, in: “Orientamenti pedagogici”, 39 (1992) 621.

⁹ *Ibidem*, 629.

¹⁰ ARTO A., *Psicologia dello sviluppo. I. Fondamenti teorico-applicativi* Roma, AIPRE, 2002, 25.

responsabile in prima persona del suo processo educativo. L’educando, in quanto persona, è un essere attivo che entra in relazione con l’altro, portando all’interno del rapporto le sue competenze ed il frutto della sua esperienza. Si propone, quindi, la prospettiva attraverso cui l’educando è considerato come un soggetto responsabile e come il “principale attore della propria vita”¹¹.

L’educatore, l’altro grande soggetto dell’azione educativa, ha il compito di essere ad un tempo guida e mediatore del processo di crescita dell’educando. L’educatore, infatti, è colui che ha a disposizione le nozioni teoriche in base alle quali risolvere i problemi e che si pone come un osservatore attento del comportamento e dei bisogni dell’educando, sapendo cogliere i momenti di maggiore disponibilità del soggetto per proporre i passi del cammino di crescita. L’educatore, in quanto mediatore del rapporto educativo, deve saper passare da una comprensione esterna ad una comprensione sempre più profonda della realtà dell’educando, in modo da stimolare in quest’ultimo la capacità di utilizzare le proprie risorse per fronteggiare i problemi, individuando le soluzioni adeguate per uno sviluppo ed una crescita sempre più maturi¹². La considerazione della relazione educatore-educando ha un risvolto molto importante rispetto alla valutazione, in quanto non si possono non tenere in considerazione entrambi i protagonisti dell’azione educativa anche a questo livello. In conseguenza di quanto detto e per coerenza con l’impostazione generale, riteniamo che la valutazione rispetto alle singole UdA debba essere effettuata a 2 livelli:

- 1) **Autovalutazione:** in essa l’allievo verifica il percorso che ha operato ed il livello a cui ritiene di situarsi rispetto al raggiungimento degli obiettivi prefissati.
- 2) **Eterovalutazione:** in essa è l’équipe dei formatori, possibilmente insieme con l’allievo, che esprime la valutazione rispetto a due parametri. Da una parte valuta il raggiungimento o meno degli obiettivi formativi (che hanno come riferimento il PECUP), cioè valuta la padronanza dell’allievo nel risolvere, in senso generale, il problema davanti al quale è posto e di incrementare e/o utilizzare le proprie risorse personali in ordine all’assolvimento del compito, ovvero la sua competenza. Dall’altra valuta il raggiungimento delle singole abilità e conoscenze il cui apprendimento è richiesto per la corretta soluzione del compito in riferimento alle diverse aree formative.

¹¹ *Ibidem*, 28.

¹² ARTO A., *Psicologia dello sviluppo. I. Fondamenti teorico-applicativi* Roma, AIPRE, 2002, 28-31.

1.3.3 Portfolio

Uno strumento utile per la valutazione, così come l'abbiamo intesa, è il **portfolio delle competenze personali**, che rappresenta una raccolta significativa dei lavori dell'allievo capace di raccontare la storia del suo impegno, del progresso e del suo rendimento.

Con esso si mira a rilevare il patrimonio di capacità, conoscenze, abilità e competenze del destinatario, utilizzando una metodologia che consente di giungere a risultati certi e validi.

Si intende superare la modalità tradizionale della valutazione del profitto scolastico, che risulta dal confronto dei risultati ottenuti dagli studenti con i risultati attesi, poiché in tal modo si giunge a registrare ciò che una persona "sa", inteso come ripetizione del contenuto della lezione e del testo scritto o dei gesti lavorativi appresi per addestramento, mentre non è in grado di rilevare la capacità di "costruzione" della conoscenza e neppure la "capacità di applicazione reale" della conoscenza posseduta.

Di contro, la valutazione "autentica" rappresenta una metodologia - collocata entro un approccio formativo coerente - che mira a verificare non solo ciò che un allievo sa, ma ciò che "sa fare con ciò che sa" fondato su una **prestazione reale e adeguata** dell'apprendimento che risulta così significativo, poiché riflette le esperienze reali ed è legato ad una motivazione personale. Lo scopo principale consiste nella promozione di tutti, offrendo opportunità al fine di compiere prestazioni di qualità. Tale valutazione, coinvolgendo gli allievi, le famiglie ed i partner formativi, mira pertanto alla dimostrazione delle conoscenze tramite prestazioni concrete, stimolando l'allievo ad operare in contesti reali con prodotti capaci di soddisfare precisi obiettivi. Particolarmente rilevante è il "capolavoro" che l'allievo esegue al termine del percorso formativo e che documenta nelle forme e linguaggio proprio della comunità professionale la sua preparazione, giustificando il rilascio della relativa qualifica professionale.

In tal senso, muta la prospettiva dell'intera attività formativa: se la prima forma di valutazione è intesa come verifica circa l'apprendimento da parte dello studente di una conoscenza trasmessa dall'insegnante, la valutazione autentica si muove in chiave formativa, ovvero in modo da consentire un incremento del processo di apprendimento e della consapevolezza da parte dell'allievo. In questo modo la valutazione è essa stessa formazione e non un'interruzione del cammino di apprendimento. Da qui il ricorso al **portfolio delle competenze personali**.

Ne emerge che il cuore della valutazione è collocato nei **prodotti e nei processi** (relativi alle UdA) di cui l'allievo va orgoglioso, e che segnalano (a se stesso, ai formatori ma anche agli altri attori, compresa la famiglia) le sue acquisizioni ed in particolare il grado di possesso delle competenze.

Tramite il *portfolio* è possibile capire la storia della crescita e dello sviluppo di una persona, corredandola con materiali che permettono di comprendere “che cosa è avvenuto” dal momento della presa in carico della persona (che richiede un’attenta osservazione delle sue capacità e acquisizioni previe) fino al momento della partenza, passando per le varie fasi di cui si compone il percorso formativo.

1.3.4 Aspetti operativi

Definiamo ora gli aspetti operativi della valutazione: in particolare ci soffermiamo sui contenuti del *portfolio*, sulle figure che intervengono nella sua compilazione e sulla sua struttura.

Il *portfolio* contiene materiali prodotti dall’allievo (individualmente o in gruppo), che evidenziano le competenze acquisite, prove realizzate durante il percorso, commenti dell’allievo, dei docenti, dei *tutor* (anche di impresa) e delle famiglie sui materiali prodotti e sul percorso formativo e indicazioni sintetiche che emergono dall’osservazione sistematica, dai colloqui insegnanti-genitori, dalle valutazioni dei formatori e degli allievi, dai colloqui con l’allievo e anche da questionari in ordine alle personali attitudini e agli interessi più manifesti.

Le figure che intervengono nella compilazione del *portfolio* sono: *tutor*-coordinatore, allievo e formatori. Il *portfolio* è compilato e aggiornato dal *tutor*-coordinatore, in collaborazione con tutti i formatori impegnati nel *team* e con il ragazzo. In particolar modo, la parte relativa alla raccolta ed “etichettatura” dei materiali prodotti è compilata da ciascun allievo, chiamato così ad essere protagonista consapevole della propria crescita.

La struttura del *portfolio* è concordata e definita nell’ambito del Centro; esso comprende comunque i seguenti ambiti: anagrafico, orientativo, formativo e valutativo, certificativo.

- 1) **Ambito anagrafico:** comprende i dati personali dell’allievo, descrive la sua vicenda formativa e, eventuali esperienze di apprendistato e, nel caso in cui siano state realizzate, riporta significative esperienze in campo lavorativo. Inoltre, vanno inserite anche le descrizioni di esperienze (in ambito sportivo, artistico, culturale, sociale, *hobbies*, ecc.) che l’allievo valuta come significative.
- 2) **Ambito orientativo:** comprende le attività di orientamento svolte, il progetto personale e le eventuali variazioni incorse. Tale dimensione orientativa è sempre intrecciata con la dimensione valutativa, in quanto l’unica valutazione positiva per l’allievo è quella che contribuisce a conoscere l’ampiezza e la profondità delle sue competenze e, attraverso questa conoscenza progressiva e sistematica, a fargli scoprire ed apprezzare sempre meglio le capacità potenziali personali, non

pienamente mobilitate, ma indispensabili per avvalorare e decidere un proprio progetto di vita.

- 3) **Ambito formativo e valutativo:** riguarda la valutazione dei prodotti realizzati nelle UdA, è possibile fare riferimento a tre schede, presentate di seguito, che si svolgono sui due livelli precedentemente indicati, ovvero autovalutazione ed eterovalutazione.

La prima (cfr. tavola 1 e 2), è una scheda di autovalutazione, correlata di relativa rubrica con parametri di riferimento, che si propone come strumento attraverso cui l'allievo può verificare il percorso che ha operato nella realizzazione del prodotto e il livello a cui ritiene di fissarsi rispetto al raggiungimento degli obiettivi.

La seconda (cfr. tavola 3 e 4) e la terza (cfr. tavola 5) sono schede di eterovalutazione, che si propongono come strumenti di base, da adattare alle singole UdA, attraverso cui il formatore può operare la sua valutazione del percorso dell'allievo. La prima di esse è la scheda di valutazione delle competenze generali, attraverso cui il formatore, facendo riferimento alla rubrica allegata, può valutare il raggiungimento o meno degli obiettivi formativi (che hanno come riferimento il PECUP), cogliendo la capacità dell'allievo di risolvere, in senso generale, il problema davanti al quale è posto e di incrementare e/o utilizzare le proprie risorse personali in ordine all'assolvimento del compito e, quindi, nel diventare "competente". La scheda di valutazione di abilità e conoscenze, in secondo luogo, è uno strumento attraverso cui il formatore valuta il raggiungimento delle singole abilità e conoscenze il cui apprendimento è richiesto per la corretta soluzione del compito in riferimento alle diverse aree formative.

In tal senso valutazione delle competenze e valutazione delle conoscenze ed abilità rappresentano due momenti dello stesso processo valutativo riferito alla stessa sequenza di unità di apprendimenti e riferiti alla medesima persona.

- 4) **Ambito certificativo (libretto formativo):** comprende i documenti di certificazione delle acquisizioni che accompagnano il percorso dell'allievo, con indicazione del valore in termini di credito.

Tavola 1: Scheda di autovalutazione (a cura dell’allievo)

NOME E COGNOME
CORSO
ANNO FORMATIVO

DI CHE PRODOTTO SI TRATTA	
QUANDO HAI COMINCIATO A REALIZZARLO	
QUANDO LO HAI TERMINATO	
COME LO HAI REALIZZATO (I PASSI CHE HAI FATTO PER ARRIVARE AL PRODOTTO)	
A CHE COSA SERVE IL PRODOTTO CHE HAI REALIZZATO	
COME TI VALUTI*	
QUALI SONO I TUOI PUNTI FORTI (abilità, capacità che hai scoperto di avere e che hai messo in atto)	
QUALI SONO I TUOI PUNTI MIGLIORABILI (difficoltà, problemi, ...)	
COSA TI IMPEGNI A FARE NELL’IMMEDIATO FUTURO PER MIGLIORARTI	

* Compila la rubrica di autovalutazione del prodotto allegata di seguito mettendo una **X** negli spazi appositi e riporta nella scheda il tuo giudizio sintetico evidenziando quello prevalente

Tavola 2: Rubrica di autovalutazione del prodotto (a cura dell'allievo)

COMPETENZE	LIVELLI		
	PRINCIPIANTE	INTERMEDIO	ESPERTO
Utilizzo dei materiali	Ho usato più materiale di quello necessario <input type="checkbox"/>	Ho usato tutto il materiale messo a disposizione <input type="checkbox"/>	Ho usato il materiale in modo funzionale al prodotto da realizzare <input type="checkbox"/>
Gestione del tempo	Ho usato tutto il tempo a disposizione, ma non ho finito il prodotto <input type="checkbox"/>	Ho utilizzato tutto il tempo a disposizione e ho finito il prodotto <input type="checkbox"/>	Ho terminato il prodotto in meno tempo rispetto a quello previsto <input type="checkbox"/>
Collaborazione con i compagni	Ho contribuito poco al lavoro di gruppo con i compagni <input type="checkbox"/>	Ho collaborato con i compagni per lo svolgimento del lavoro, solo quando mi veniva richiesto <input type="checkbox"/>	Ho collaborato con i compagni durante tutto lo svolgimento del lavoro <input type="checkbox"/>
Risoluzione dei problemi	Ho avuto bisogno dell'aiuto del formatore per risolvere i problemi <input type="checkbox"/>	Sono stato capace di risolvere i problemi con i consigli del formatore <input type="checkbox"/>	Ho risolto i problemi in modo autonomo <input type="checkbox"/>
Risoluzione del compito	Ho avuto bisogno di molte spiegazioni <input type="checkbox"/> Non ho completato il compito <input type="checkbox"/>	Ho risolto il compito con l'aiuto di alcuni chiarimenti <input type="checkbox"/> Ho completato il compito, facendo anche osservazioni su di esso <input type="checkbox"/>	Ho compreso con chiarezza il compito richiesto <input type="checkbox"/> Ho completato il compito e sono capace di riportare ad altre situazioni simili ciò che ho imparato attraverso questo lavoro <input type="checkbox"/>

Tavola 3: Scheda di valutazione delle competenze generali dell’allievo (a cura dei formatori)

NOME E COGNOME	
CORSO	
ANNO FORMATIVO	
UNITÀ DI APPRENDIMENTO	
PERIODO E DURATA	

OBIETTIVI FORMATIVI DELL’UDA	COMPETENZE ACQUISITE*	LIVELLO DI ACQUISIZIONE	GIUSTIFICAZIONE DELLA VALUTAZIONE

OBIETTIVI FORMATIVI DELL’UDA	COMPETENZE ACQUISITE*	LIVELLO DI ACQUISIZIONE	GIUSTIFICAZIONE DELLA VALUTAZIONE
Sviluppare abilità e caratteristiche personali attraverso la personalizzazione delle proprie scelte	Fronteggiamento delle situazioni e risoluzione dei problemi	Principiante	Ha avuto bisogno dell’aiuto del formatore per risolvere il problema relativo all’elaborazione del <i>budget</i>

* Per indicare il tipo di competenza acquisita e il livello di raggiungimento relativo ad essa è possibile fare riferimento alla rubrica di valutazione delle competenze presentato nella pagina seguente, adattato da: NICOLI D. (a cura di), *Linea guida per la realizzazione di percorsi organici di istruzione e formazione professionale*, Roma, Tipografia Pio XI, 2003, 114.

Tavola 4 : Rubrica di valutazione delle competenze

COMPETENZE	LIVELLI		
	PRINCIPIANTE	INTERMEDIO	ESPERTO
Gestione dei materiali per la realizzazione del compito	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizza più materiale di quello necessario • Utilizza il materiale in modo non sempre proporzionale rispetto alle diverse parti del lavoro • Utilizza tutto il tempo a disposizione e non riesce a completare il prodotto • Utilizza il tempo in modo non sempre proporzionale rispetto alle diverse parti del lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizza tutto il materiale messo a disposizione • Utilizza il materiale in modo proporzionale rispetto alle diverse parti del lavoro • Utilizza tutto il tempo a disposizione e completa il prodotto • Utilizza il tempo in modo proporzionale rispetto alle diverse parti del lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizza il materiale in modo funzionale alla realizzazione del prodotto • Utilizza il materiale residuo per qualificare ulteriormente il proprio prodotto • Utilizza un tempo minore rispetto a quello previsto e finisce il prodotto • Utilizza il tempo residuo per qualificare ulteriormente il proprio lavoro
Gestione del tempo	<ul style="list-style-type: none"> • Collabora con i compagni solo dopo molti inviti da parte del formatore • Ha difficoltà a lavorare con gli altri • Realizza interazioni con gli altri molto sporadicamente • Attua conversazioni molto brevi 	<ul style="list-style-type: none"> • Ha bisogno di una limitata assistenza del formatore mentre lavora con gli altri • Lavora con i compagni solo in alcuni casi e solo dopo invito del formatore • Realizza interazioni con gli altri in funzione della risoluzione del compito • Attua conversazioni incentrate su discussione di alternative rispetto al compito 	<ul style="list-style-type: none"> • Lavora con gli altri con molta frequenza e con buoni risultati • Mostra rispetto, sta bene con gli altri • Realizza interazioni con gli altri costanti, finalizzate al compito e non solo • Attua conversazioni con discussioni vivaci che includono riferimenti a varie opinioni ed alternative in vista di una sintesi
Fronteggiamento delle situazioni e risoluzione dei problemi	<ul style="list-style-type: none"> • Ha bisogno di assistenza per risolvere i problemi • Definisce il compito nella sua globalità, senza focalizzare tutti i passi per la risoluzione • Produce poche alternative di soluzione o soluzioni univoche • Sceglie la soluzione in base alle poche alternative di soluzione prodotte • Non revisiona il compito 	<ul style="list-style-type: none"> • È capace di risolvere i problemi con i consigli del formatore • Definisce alcuni passi da attuare per raggiungere l'obiettivo • Produce alcune alternative di soluzione • Sceglie l'alternativa di soluzione in base al proprio buon senso • Fa una revisione parziale del compito 	<ul style="list-style-type: none"> • È abile a risolvere i problemi in maniera indipendente • Definisce il problema in tutti i passi necessari per raggiungere l'obiettivo • Produce molte alternative di soluzione • Sceglie l'alternativa di soluzione più economica (che dà maggiori benefici con il minore costo) • Revisiona il compito e corregge eventuali errori
Risoluzione del compito	<ul style="list-style-type: none"> • Necessità di molte spiegazioni supplementari per comprendere la consegna • Non risolve il compito o risolve il compito senza estensioni alla vita concreta 	<ul style="list-style-type: none"> • Necessità di alcuni chiarimenti per comprendere la consegna • Risolve il compito con osservazioni, connessioni e applicazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprende la consegna senza la necessità di spiegazioni ulteriori • Risolve il compito con sintesi, generalizzazione ad altre attività e astrazione di concetti

Tavola 5: Scheda di valutazione delle abilità e conoscenze dell’allievo (a cura dei formatori)

NOME E COGNOME	
CORSO	
ANNO FORMATIVO	
UNITÀ DI APPRENDIMENTO	
PERIODO E DURATA	

AREA FORMATIVA	CONOSCENZE E ABILITÀ ACQUISITE (in relazione agli obiettivi specifici di apprendimento)	LIVELLI DI ACQUISIZIONE (insufficiente, sufficiente, discreto, buono, eccellente)
AREA DEILINGUAGGI		
AREA TECNOLOGICA		
AREA SCIENTIFICO-MATEMATICA		
AREA STORICO-SOCIO-ECONOMICA		
AREA PROFESSIONALE		

Esempio relativo all'UdA "Patente per il motorino"

AREA FORMATIVA	CONOSCENZE E ABILITÀ ACQUISITE (in relazione agli obiettivi specifici di apprendimento)	LIVELLO DI ACQUISIZIONE (insufficiente, sufficiente, discreto, buono; eccellente)
AREA DEI LINGUAGGI	Conoscere i modi d'uso del dizionario e saperlo utilizzare	Discreto
AREA TECNOLOGICA	Elaborare testi mediante l'utilizzo di Word Processor	Insufficiente

1.4. Indicazioni circa l'esame finale di qualifica

In questa sezione della guida si intendono offrire alcune indicazioni circa la strutturazione dell'esame finale di qualifica. A tal fine ne verrà illustrata la definizione, la collocazione dell'esame all'interno del percorso formativo, la natura della prova, la struttura della prove e i punteggi relativi ad ogni prova.

1.4.1 Definizione

L'esame finale di qualifica rappresenta la modalità attraverso la quale si riscontra nella persona la presenza di requisiti educativi, culturali e professionali che attestino l'assolvimento del diritto-dovere e nel contempo consentano il conseguimento di una qualifica.

1.4.2 Collocazione

La prova si colloca nella parte conclusiva del percorso di formazione, dopo che sono terminate le attività didattiche previste. È possibile ammettere all'esame persone che non hanno seguito l'intero processo, ma sono in possesso di crediti formativi e lavorativi adeguati.

1.4.3 Natura

L'esame finale di qualifica ha il suo centro nella prova professionale, che è un "capo-lavoro", ovvero un prodotto significativo e funzionale. Essa ha un valore operativo, in quanto rappresenta un costrutto in grado di soddisfare i requisiti professionali interni all'impresa, in riferimento ad un ruolo definito nel momento dell'ingresso lavorativo. Inoltre, ha un valore culturale, in quanto consente di rilevare le conoscenze e le abilità che l'allievo ha acquisito durante il suo percorso formativo. Infine, ha anche un valore educativo, in quanto stimola la persona ad una maggiore coscienza di sé e delle pro-

prie risorse nell’atto di porsi di fronte ad un compito. La prova fa, quindi, riferimento ad un processo operativo reale, e prevede un livello definito di autonomia, responsabilità durata e accuratezza.

1.4.4 Struttura dell’esame

L’esame finale di qualifica si articola in 3 prove:

- 1) **Prova professionale:** in essa è richiesto all’allievo di realizzare un prodotto significativo funzionale a valutare le capacità professionali acquisite durante l’iter formativo. Questa prova può essere suddivisa in 3 fasi:
 - a) *Fase di programmazione:* in essa è richiesto all’allievo di riflettere e di definire le sequenze operative di lavoro che verranno eseguite nella prova tecnico-operativa
 - b) *Fase operativa:* in essa è richiesto all’allievo di realizzare concretamente il prodotto
 - c) *Fase consuntiva:* in essa è richiesto all’allievo di descrivere il processo che ha svolto per la realizzazione del prodotto, in modo che si possa valutare la consapevolezza del percorso svolto.
- 2) **Prova scritta culturale:** in essa è richiesto agli allievi di produrre un testo aperto libero, in forma di riflessione o elaborato.
- 3) **Colloquio:** in esso è richiesto all’allievo di saper argomentare su contenuti appresi durante il percorso formativo, sulle esperienze di *stage* e di formazione vissute e sulle attese e le riflessioni riguardanti il proprio futuro. Obiettivo privilegiato del colloquio è quello di dare l’opportunità all’allievo di riflettere e di prendere consapevolezza del percorso educativo e formativo che ha compiuto.

1.4.5 Punteggi relativi alle diverse prove

Il percorso formativo contribuisce a dotare l’allievo delle risorse necessarie all’accesso all’esame finale di qualifica. Tale accesso è corredato da un credito valutativo pari a un massimo di 55 punti su 100. I rimanenti 45 punti sono così suddivisi rispetto alle altre prove:

- 1) **Prova professionale:** 25 punti
- 2) **Prova scritta:** 10 punti
- 3) **Colloquio:** 10 punti

L’allievo raggiunge la qualifica con un punteggio minimo di 60 punti. Si ricorda di avere sempre in considerazione la buona padronanza rispetto alla prevenzione degli infortuni sul lavoro.

2. Presentazione della comunità professionale

In questa sezione della guida viene presentata la natura economica, sociale e culturale della comunità, la prospettiva formativa in cui essa si inserisce, le figure professionali, con i riferimenti e le indicazioni sui laboratori, sullo *stage* e sulla alternanza.

2.1. *Natura economica, sociale e culturale della comunità*

La Comunità Professionale Commerciale rappresenta una delle comunità più attive e più capillarmente distribuite sul territorio nazionale: nel 2001 risultano attive 1.334.791 (pari al 32,3% sul totale delle aziende operanti sul territorio nazionale) imprese commerciali con 3.334.026 addetti¹, pari al 17,8% della forza lavoro complessiva occupata in Italia. Nel corso del precedente decennio si è assistito ad una significativa diminuzione delle aziende attive (decremento leggermente superiore al 3%) con un aumento del numero di occupati (un + 1% circa), significando una progressiva modificazione delle dimensioni delle attività commerciali da esercizi di vicinato ad attività di media e grande distribuzione.

L'esercizio di vicinato è prevalente nelle regioni dell'Italia Meridionale ed Insulare. Le figure professionali espresse dalla Comunità Commerciale e dei servizi trovano impiego sia negli esercizi di vicinato che in piccoli *supermarket*, supermercati ed ipermercati.

La presenza di struttura di media-grande distribuzione (centri commerciali, ipermercati, supermercati) è giustificata dalla vendita di prodotti alimentari e per la casa, mentre strutture di vendita, definibili di vicinato, caratterizzata dalla presenza del titolare e una o più assistenti di vendita, sono maggiormente indirizzate verso l'abbigliamento e la vendita di prodotti cosiddetti specialistici.

Nelle economie moderne si è fatto strada il concetto di azienda come "sistema": l'azienda non viene più considerata quale semplice sommatoria delle sue parti componenti, dove alcune sono più importanti delle altre, bensì viene vista come un insieme di elementi che necessariamente devono interagire per dar luogo a sinergie che rendano vitale il sistema stesso.

In particolare, la funzione commerciale non è più vista come la realizzazione della vendita, ma come un'attività che consente di costruire rapporti duraturi con il cliente: trasversalmente ritroviamo il concetto di fidelizzazione del cliente che consente al

¹ Fonte ISTAT censimento dell'industria e dei servizi del 2001.

venditore di gettare le basi per un rapporto duraturo. In questo senso, particolare importanza rivestono le competenze del **Venditore** nel saper gestire il contatto con il cliente, nel saper definire le strategie di assistenza al cliente nella fase post-vendita, nel legare il cliente non solo al prodotto venduto, ma all'azienda che lo vende.

Tale prospettiva disegna la mappa delle competenze del buon venditore, che costituisce la variabile strategica della permanenza sul mercato e del consolidamento della posizione dell'azienda sul mercato stesso.

La figura del **Vendor** nelle sue varie forme di esplicazione (come addetto al banco, addetto di settore, addetto acquisti/vendite, responsabile di settore di vendita, responsabile del punto vendita, responsabile *marketing*) continua a mantenere una posizione di appetibilità sul mercato dell'occupazione.

Nell'ambito della vendita di servizi, lo spessore della figura professionale assume una valenza ancora maggiore, in quanto, al contrario del bene tangibile, con il quale il cliente ha un rapporto diretto, la vendita di un servizio è estremamente legata *all'intuitus personae*, cioè alla capacità del venditore di trasmettere fiducia nel servizio che si cerca di collocare e nel suo vantaggio economico/sociale futuro. Il **Vendor** associa alla sua competenza professionale, la conoscenza del prodotto/servizio che si cerca di vendere, la sua capacità di entrare in sintonia con il potenziale cliente e di infondere fiducia, elemento essenziale per la formalizzazione della vendita.

Nuovi sbocchi si aprono sul mercato dell'*e-commerce*.

La *net-economy* sta entrando gradualmente nello stile di acquisto degli italiani, per il momento concentrata su prodotti di fama consolidata o caratterizzati dalla sussidiarietà (un libro, piuttosto che un elettrodomestico o un componente elettronico). La variabile strategica di un tale mercato elettronico di vendita è l'appetibilità del prodotto, la tempestività della consegna, la certezza della negoziazione finanziaria.

Tuttavia l'*e-commerce* si caratterizza come una naturale evoluzione di uno standard di vendita: la fiducia conquistata su una considerevole fascia di consumatori finali si traduce in una facilitazione dell'acquisto.

Le attività di vendita in rete, inoltre, sono maggiormente utilizzate dal consumatore professionale che ricerca nell'acquisto rapidità e facilitazioni nelle fasi successive alla vendita (pagamento, assistenza, ricambi, accessori).

Il fabbisogno di figure professionali indirizzate alla vendita resta comunque elevato (significativo l'aumento di addetti nel decennio 1991-2001, in presenza di riduzione del numero di attività attive): figure professionali che sappiano, non solo, concludere la vendita, ma anche stabilire quel rapporto con il cliente che getta le basi per la sua fidelizzazione.

Negli ultimi decenni, l'introduzione di strumenti informatici (*hardware* e *software*) ha avuto un notevole impatto sulle attività in cui era coinvolta la predetta comunità, sostit-

tuendo, in maniera alquanto rapida, il lavoro dell'uomo con quello del *computer*.

Tuttavia, questa sostituzione ha coinciso con la definizione di nuovi ruoli assegnati alla comunità. In particolare, molte attività di natura estremamente pratica (basti pensare all'inventario, alla determinazione dei punti di riordino, alla formalizzazione del semplice conto di spesa) si sono tradotti in attività di controllo puntuale dello strumento informatico; si pensi:

- alla lettura ottica del codice a barre,
- alla predisposizione dei tabulati delle rimanenze,
- al registratore di cassa interconnesso con il sistema informativo del punto vendita,
- alla fatturazione degli acquisti sulla base dello scontrino fiscale,
- al pagamento a mezzo *bancomat*, carte di credito, carte fedeltà.

In questo senso, il ruolo del **Vendor** è stato qualificato ed arricchito di competenze organizzative e di supporto alle decisioni gestionali, riconoscendo, in compenso, maggiori margini di autonomia.

Basti pensare, ad esempio, che oggi il lavoro di vendita non è più limitato alla semplice gestione del prodotto, dell'approccio occasionale con il cliente e delle attività relative all'incasso della vendita, ma punta soprattutto all'organizzazione della vendita nel rispetto delle vigenti normative tributarie, di tutela del consumatore, di igiene e di sicurezza del prodotto. Oggi le normative vigenti nell'ambito della vendita non riguardano solo l'aspetto più meramente contabile e fiscale, ma tendono a salvaguardare il cliente, richiedendo continui controlli:

- sul confezionamento
- sulla data di scadenza per i prodotti alimentari
- sugli standard di realizzazione del prodotto
- sui marchi e contrassegni obbligatori che i prodotti stessi devono recare per garantirne l'idoneità alla vendita.

Oltre ciò, l'informatizzazione della catena di vendita consente di tenere sotto stretto controllo:

- la giacenza dei prodotti
- la determinazione degli *stock* e soglie di invenduto
- le preferenze del consumatore rispetto alla tipologia di merce o prodotto venduto
- l'appetibilità di un prodotto in ordine alla sua esposizione, al suo prezzo, alla sua qualità percepita.

Il ruolo del commerciale assume, quindi, un impatto di natura gestionale all'attività del

punto vendita e/o della rete di vendita, contribuendo all’ottimizzazione degli acquisti, alla selezione dei requisiti di fornitura, all’immagine aziendale nel suo complesso.

Inoltre, i fenomeni di globalizzazione dei mercati e la nascita di organismi sopranazionali (si pensi all’Unione Europea) hanno ampliato il panorama di riferimento economico, finanziario e giuridico, hanno reso il mercato sempre più ampio e non più limitato territorialmente, hanno introdotto nuovi termini di confronto e paragone tra tipologie di prodotti, e il *marketing mix* che ne determina il giusto rapporto prezzo/qualità.

La stessa Unione Europea ha contribuito a condizionare la realtà di vendita e facilitato l’acquisto di prodotti da mercati non più locali o limitati territorialmente.

Tali assestamenti influenzano la vita delle aziende commerciali (e dei consumatori), imponendo loro una costante duttilità nelle procedure di approvvigionamento e vendita, nella determinazione delle variabili strategiche, che favoriscono e/o condizionano la vendita, pena l’esclusione dal mercato; a titolo esemplificativo, si pensi all’impatto che hanno avuto sulla vita delle aziende commerciali il recepimento delle direttive comunitarie sul rischio alimentare e sulle conformità del prodotto.

Dal punto di vista culturale, la Comunità Commerciale presenta una configurazione alquanto composta che riunisce diverse discipline quali:

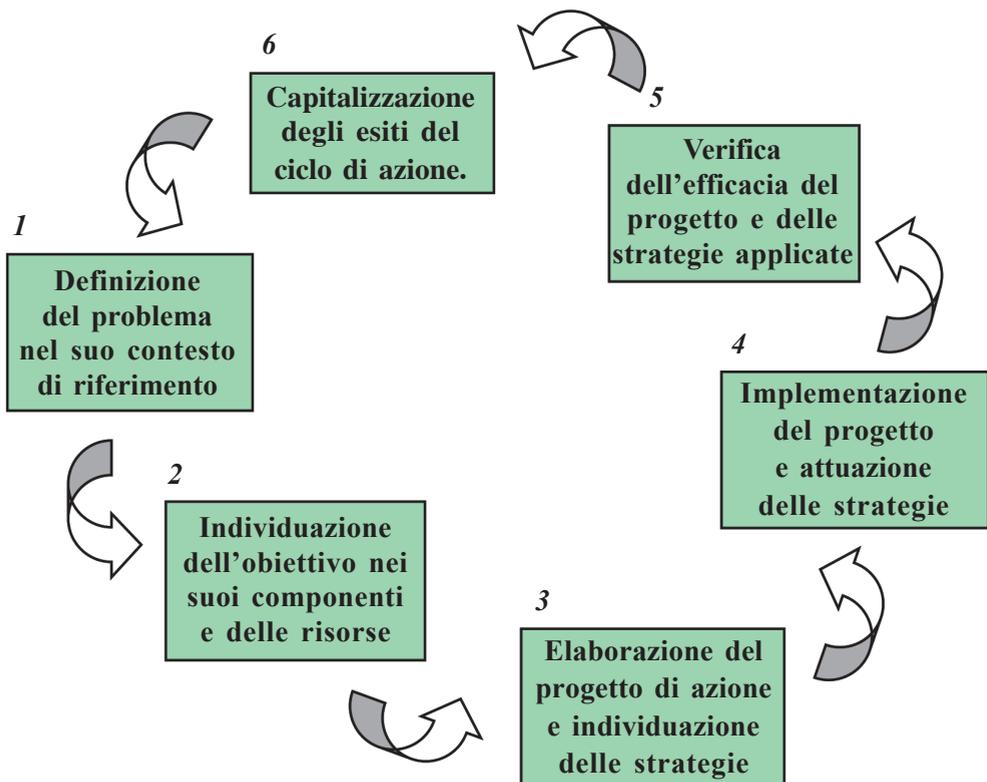
- l’economia aziendale
- il diritto (principalmente pubblico, civile, del lavoro, commerciale, la normativa sulla compravendita, in particolare, e la tassazione dei consumi)
- la tecnica commerciale
- la tecnica di vendita e la psicologia della vendita
- le tecniche di comunicazione e la gestione dei rapporti interpersonali
- la ragioneria, la matematica finanziaria, la statistica (nozioni base)
- l’informatica
- il *marketing* (nozioni di ricerche di mercato e di tecniche e politiche di vendita)
- l’organizzazione aziendale (nozioni)
- la merceologia
- una lingua straniera (almeno l’inglese)
- le nozioni base di grammatica, letteratura, economia politica, storia, geografia (con particolare riferimento a quella economica) e scienze naturali.

Elemento portante della cultura commerciale è la modalità attraverso cui essa consente di rappresentare l’insieme dei processi di formalizzazione della vendita, ricorrendo ad un modello logico-formale rappresentato dal “**ciclo di lavorazione**”.

Si tratta di una modalità tramite la quale si configura l’insieme dei passi che consen-

tono di coordinare in termini logici, cronologici ed operativi le diverse azioni, sottese alle aree di attività tipiche della professionalità della comunità.

Tale ciclo di lavorazione può essere così rappresentato:



2.2 Comunità professionale in prospettiva formativa

La Comunità Professionale Commerciale si distingue per il fatto di possedere una propria cultura, un proprio *modus operandi*, una rilevanza sociale ed economica tali da costituire una vera e propria potenzialità educativa nei confronti degli allievi.

Ciascun allievo, grazie ai costanti e crescenti stimoli educativi recepiti lungo tutto il corso di formazione, è stimolato a: conoscere se stesso, le proprie competenze, i punti di forza e di debolezza della propria preparazione; di possedere un sistema di valori ispirati alle buone regole della convivenza civile, tanto da relazionarsi con gli altri, sapendo ascoltare, dialogare e confrontarsi.

La Comunità Commerciale consente agli allievi di maturare le competenze che arricchiscono la personalità dello studente e lo rendono autonomo costruttore di se stesso in tutti i campi della esperienza umana, sociale e professionale attraverso le conoscenze disciplinari e interdisciplinari (il sapere), le abilità operative apprese (il fare consapevole), nonché l'insieme delle azioni e delle relazioni interpersonali intessute (l'agire)¹⁵.

Il percorso formativo che gli allievi seguono per poter arrivare al conseguimento di una qualifica professionale prevede un insieme organico di saperi, conoscenze, tecniche, modalità di azione e stili professionali, capacità relazionali e socializzazione di esperienze.

La valorizzazione della cultura propria della Comunità Commerciale avverrà tramite il confronto con gli operatori, il linguaggio, le tecniche, i modelli cognitivi ed operativi, il sistema di relazioni che essa consente, in sintesi le tipologie di prodotti e di servizi. La professionalità specifica, oggetto della formazione della Comunità Professionale Commerciale, darà la possibilità agli allievi di acquisire abilità e conoscenze nel campo economico-giuridico, tecnico-relazionale che avranno come sbocco “naturale” i settori di vendita di realtà aziendali di diverse dimensioni, con gradi di complessità ed articolazione determinati dalla tipologia di attività commerciale, dalle sue dimensioni, dalle modalità operative con cui raggiunge il cliente nell'ambito della promozione del proprio prodotto/servizio.

Il maggiore sforzo, richiesto ai formatori di questa Comunità Professionale, sarà quello di far comprendere agli allievi che tra le diverse aziende, qualunque sia la loro dimensione o tipologia di attività, vi è un comune denominatore, in quanto ciascuna di esse, è sempre «una coordinazione economica in atto, istituita e retta per il soddisfacimento di bisogni umani, di cui l'uomo e la ricchezza sono elementi vitali» ovvero «un istituto economico destinato a perdurare che, per il soddisfacimento di bisogni umani, ordina e svolge, in continua coordinazione, la produzione o il procacciamento e il consumo della ricchezza»¹⁶.

¹⁵ Cfr. PECUP

¹⁶ Gino Zappa, 1929 e 1957

Questo significa che le problematiche legate alla vita aziendale, anche se su scala diversa, hanno una matrice comune: è per tale motivo che l'allievo deve possedere le conoscenze sulle origini e sulla natura dell'organizzazione aziendale.

Storicamente l'azienda nasce nel contesto "familiare" come istituto di "erogazione" finalizzato esclusivamente al soddisfacimento dei bisogni dei propri componenti; la sua evoluzione la porta a diventare sempre più istituto di "produzione" finalizzato al soddisfacimento indiretto dei bisogni dei suoi componenti mediante attività di produzione e scambio di beni e servizi.

In particolare, le specifiche competenze che gli allievi della Comunità Commerciale dovranno perseguire sono, principalmente, le seguenti:

Partecipare alla gestione del processo di vendita

- Accedere ai servizi di rete per le vendite e l'assistenza al cliente
- Assicurare il rispetto delle procedure e dei tempi
- Applicare semplici tecniche di vendita tenendo presente le specificità del cliente e del prodotto
- Interagire con il cliente sia nella fase di acquisizione che di fidelizzazione del cliente
- Produrre i principali documenti che precedono l'emissione della fattura anche con l'utilizzo di *software*
- Identificare i servizi relativi alla banca telematica.

Applicare le normative amministrative e contabili al processo di compravendita

- Determinare le priorità delle operazioni da effettuare
- Assicurare il rispetto delle procedure e dei tempi
- Acquisire la documentazione di acquisto
- Predisporre i documenti di pagamento
- Produrre i principali documenti contabili inerenti il processo di compravendita anche con l'utilizzo di *software*
- Aggiornare i registri IVA, la Prima nota, i partitari e lo scadenziario anche con l'utilizzo di *software*
- Identificare gli elementi fondamentali di un contratto di compravendita.

Gestire operazioni di magazzino

- Individuare elementi fondamentali del flusso logistico delle merci in ingresso/ in uscita

- Riconoscere le tecniche per la gestione delle scorte
- Individuare le principali norme igienico-sanitarie di settore
- Riconoscere le diverse classi merceologiche
- Individuare documenti in archivi cartacei e/o elettronici.

Gestire comunicazioni orali e scritte

- Comprendere richieste e informazioni di origine interna ed esterna
- Partecipare al processo di accoglienza diretta/mediata, anche in lingua straniera
- Redigere lettere commerciali
- Comprendere gli elementi fondamentali di semplici lettere commerciali in lingua straniera
- Interagire nelle fasi di comunicazione verbale, telefonica, telematica, riferite al processo.

Costituiscono, inoltre, fondamentali atteggiamenti degli allievi di questa comunità quelli di:

- coltivare l’interesse per le novità e per il costante aggiornamento culturale e professionale mediante la lettura di stampa specializzata e con il ricorso ad altri strumenti di informazione (internet, banche dati, ecc.) in modo da analizzare un problema sotto diversi aspetti e con il gusto della ricerca continua al fine di trovare la soluzione più idonea e conveniente in termini di tempo e di costi;
- avere la convinzione che il ruolo ricoperto è di fondamentale importanza per la vita dell’organismo produttivo in cui si trova ad operare e che tale ruolo non è di natura statica o ripetitiva bensì ha una dinamicità che è funzione sia del proprio operato sia del grado di integrazione con gli altri soggetti con cui deve interagire.

Questa serie di competenze e atteggiamenti svilupperà una forte motivazione negli allievi, poiché li farà sentire parte attiva nelle realtà produttive in cui opereranno grazie ai laboratori e agli *stage* che consentiranno un continuo confronto pratico con il lavoro degli operatori del settore.

2.3 Figure professionali, livelli e continuità

La comunità accomuna due diversi gruppi professionali che si occupano di compravendita: le attività commerciali rivolte a clienti professionali (**ingrosso e/o intermediari del commercio**) e a consumatori finali (**dettaglio**).

Entrambi i gruppi hanno come elementi caratterizzanti:

- l'orientamento al cliente (elementi di substrato della comunità professionale)
- l'orientamento alla soddisfazione del cliente (fidelizzazione, assistenza post-vendita)

Nella Comunità Professionale Commerciale la denominazione iniziale del percorso di qualificazione è **Operatore dei servizi di vendita**.

Questa figura professionale, indipendentemente dalla specifica qualifica in uscita, avrà una formazione polivalente e trasversale e sarà dotata di strumenti logici, metodologie operative e abilità nell'utilizzo delle tecnologie multimediali.

Questo tipo di formazione consentirà all'**Operatore dei servizi di vendita** di comprendere le dinamiche di funzionamento di un'azienda (e dei suoi singoli reparti o settori) di qualsiasi tipo e dimensione, sia essa artigiana, industriale o di servizi.

L'**Operatore dei servizi di vendita**, per la sua capacità di applicare procedure/tecniche formalizzate e consuetudinarie, di elaborare e personalizzare procedure *ad hoc*, è una figura che potrà essere collocata

- sia nel reparto vendite al pubblico di un'impresa commerciale, esercente la vendita al dettaglio
- sia nel reparto commerciale di imprese di piccole, medie o grandi dimensioni, con particolare attitudine per le prassi che regolano la rilevazione, esecuzione e controllo di ordini dalla clientela
- sia nelle attività di *back-office* di un'impresa che, svolgendo attività di *e-commerce*, gestisce vendite *on-line*.

Avrà una cultura socio-economica e giuridica di base che, insieme alle basilari conoscenze di informatica, di tecnica commerciale, del sistema fiscale relativo alle imposte sui consumi e di almeno una lingua straniera (preferibilmente l'inglese commerciale), gli consentirà di gestire con sicurezza la propria attività.

Inoltre, le basi di merceologia, di tecnica commerciale e di comunicazione, consentiranno all'Operatore di svolgere compiti di impostazione della vendita, attinente alla predisposizione delle merci favorendone l'acquisto, all'incasso delle transazioni e al controllo/riscontro dei prodotti venduti e in giacenza e dei corrispettivi.

Si tratta di un ruolo di primaria importanza che fa dell'**Operatore dei servizi di vendita** la prima e fondamentale interfaccia dell'impresa nei confronti della propria clientela; la sua professionalità agisce sul cliente in termini di qualità percepita della realtà aziendale, alla quale si è accostato per soddisfare un suo bisogno.

La competenza professionale, la capacità di tradurre in informazioni per la direzione le indicazioni rilevate sulla clientela per quanto concerne la strategia di prodotto perseguita dall'azienda, ne fanno una figura strategica per le decisioni strategiche della

direzione aziendale, sia per quanto riguarda la programmazione ed il controllo di gestione, sia per quanto concerne la politica dei prezzi/prodotti dell'impresa.

Qualifica Triennale

In uscita si prevedono tre indirizzi:

- a) Addetto alla vendita/commerciale**
- b) Addetto e-commerce**
- c) Addetto alla televendita**

Tali figure, riconosciute dalle leggi regionali e dalle parti sociali, in rapporto alla situazione economico-produttiva, alle prospettive occupazionali e alle tendenze dei mercati del lavoro locale, possono coprire le professionalità relative alle attività proprie della comunità professionale.

a) Addetto alla vendita/Addetto commerciale

E' un operatore che, grazie alle sue conoscenze, competenze, capacità ed abilità specifiche, è in grado di inserirsi operativamente in un contesto aziendale con mansioni commerciali attinenti alla compravendita e allo scambio di beni e servizi tra operatori professionali.

- Conosce l'organizzazione dell'*office automation* e sa conversare, direttamente, con strumenti telematici, sia in inglese che in eventuali altre lingue straniere
- Conosce l'organizzazione dell'azienda e, grazie alle sue capacità organizzative, è in grado di ricevere e inoltrare gli ordini, di provvedere alla preparazione della documentazione fiscale prevista per legge, di effettuare il riscontro degli ordini con la merce ricevuta e/o da consegnare. E' orientato ad una gestione in regime di qualità totale
- Conosce il linguaggio tecnico, sia in italiano che in inglese, può redigere preventivi, presentazioni di prodotto, verbali, fare resoconti di riunioni, preparare grafici
- Ha nozioni di base sul commercio internazionale, sulle clausole e sulla documentazione dei servizi di trasporto, bancari e di assicurazione nazionali ed esteri, con particolare riferimento ai paesi membri dell'Unione Europea
- Conosce le tecniche di approvvigionamento, stoccaggio ed smaltimento del magazzino.
- Ha fondamentali di comunicazione interpersonale e pratiche di gestione del rapporto diretto e/o mediato con il cliente

- Conosce tecniche di fidelizzazione del cliente.

Tra i compiti comuni alle due figure professionali rientrano quelli di:

- trattare le informazioni, sia verbali, sia su carta, che su supporti informatici, anche in lingua straniera (principalmente l'inglese);
- utilizzare il *Personal Computer* e dei *software* applicativi, con particolare riferimento a quelli di elaborazione testi e ai fogli elettronici;
- espletare pratiche di emissione di pagamenti fatturazione come, ad esempio:
 - emissione della bolla di scarico del magazzino
 - emissione del documento di trasporto
 - emissione della fattura
 - aggiornamento dello scadenziario clienti e fornitori
 - assolvimento di principali adempimenti di natura fiscale (liquidazione IVA e relativo versamento mediante l'apposita modulistica);
- verificare la correttezza del proprio e dell'altrui operato a livello commerciale con la possibilità di correggere gli eventuali errori.

b) Addetto e-commerce

E' un operatore che, dotato di buona cultura socio-economica e giuridica, conosce la tecnica commerciale e le strategie di vendita mediata, di organizzazione aziendale, di normativa tributaria applicata alla compravendita e di almeno una lingua straniera (inglese), è in grado di inserirsi all'interno di una azienda commerciale che svolge attività di commercio elettronico; ha adeguate conoscenze informatiche relativamente agli strumenti di supporto ad un sito internet per il commercio elettronico.

E' in grado di rilevare ordini e/o richieste di informazione dal sito internet di riferimento o attraverso gli strumenti di comunicazione implementati sullo stesso.

Conosce le modalità di predisposizione, controllo e invio di messaggistica elettronica, e le tecniche di *chattering*.

Conosce le modalità di aggiornamento di un *database* relazionale, sia testuale che multimediale.

Agisce utilizzando opportune tecniche tese alla fidelizzazione del cliente nei confronti dell'azienda.

Ha compiti esecutivi in ambito di logistica aziendale per quanto concerne la gestione delle scorte, la contabilità di magazzino.

E' in grado di utilizzare i sistemi per il controllo degli elementi di vendita (disponibilità, prezzo, promozioni, assistenza post-vendita).

Tra i compiti della figura professionale rientrano quelli di

- estrapolare le informazioni relative agli ordini ricevuti per via telematica, nella lingua o nelle lingue che rispondono allo standard del sito di *e-commerce*.
- gestire le informazioni e predisposizione degli strumenti interni per la soddisfazione dell'ordine,
- utilizzare il *Personal Computer* e dei *software* applicativi, con particolare riferimento a quelli di elaborazione testi, ai fogli elettronici, ai database relazionali;
- espletare pratiche di emissione/pagamento e fatturazione come, ad esempio:
 - emissione della bolla di scarico del magazzino,
 - emissione del documento di trasporto,
 - emissione della fattura,
 - emissione delle richieste di autorizzazione per la restituzione merce,
 - aggiornamento dello scadenzario clienti e fornitori,
 - assolvimento di principali adempimenti di natura fiscale (liquidazione IVA e relativo versamento mediante l'apposita modulistica);
- verificare la corretta esecuzione del ciclo di lavorazione degli ordini;
- verificare la correttezza del proprio e dell'altrui operato a livello commerciale con la possibilità di correggere gli eventuali errori.

c) Addetto alla Televendita

E' un operatore che, dotato di buona cultura socio-economica, unitamente alle tecniche di comunicazione verbale diretta e/o mediata, è in grado di inserirsi all'interno di una azienda commerciale che opera nel campo della media e/o grande distribuzione con strumenti di televendita, vendita a distanza (vendita per corrispondenza e/o telefonica).

- definisce un programma per il contatto diretto con la clientela
- accoglie il cliente
- è in grado di gestire la vendita diretta nei confronti del consumatore finale utilizzando opportune tecniche di comunicazione interpersonale
- sa adattarsi alle nuove tecniche di comunicazione
- agisce utilizzando tecniche tese alla fidelizzazione del cliente nei confronti dell'azienda
- assicura il buon svolgimento del circuito dell'ordinazione dal punto di vista amministrativo e logistico
- è in grado di utilizzare e gestire strumenti per il pagamento elettronico degli ordini.
- sa leggere le informative bancarie relativamente al pagamento *on-line* degli ordini
- riconcilia ordini e pagamenti

- assicura il servizio post-vendita con il cliente.

Tra i compiti della figura professionale rientrano quelli di

- partecipare agli acquisti
- assicurare il buon svolgimento del circuito dell'ordinazione dal punto di vista amministrativo e logistico
- effettuare comunicazioni scritte, telefoniche e telematiche (messaggi, richieste informazioni, reclami)
- gestire i resi merce e dei prodotti in arrivo
- partecipare alla gestione delle scorte
- verificare la correttezza del proprio e dell'altrui operato a livello commerciale con la possibilità di correggere gli eventuali errori.

Per questa figura professionale sono previste le seguenti specializzazioni legate alle tipologie di imprese all'interno delle quali le figure professionali della famiglia commerciale possono essere spese:

- **Operatore servizi di vendita**, in funzione di uno sbocco professionale presso aziende che svolgano attività di intermediazione di vendita, con funzioni di *back-office*;
- **Operatore ai servizi commerciali internazionali**, in funzione di potenziale sbocco professionale in aziende con significativi rapporti commerciali di compravendita con l'estero;
- **Customer dealer**, in funzione di sbocchi professionali in aziende con vendita diretta al pubblico e la necessità di attuare tecniche di fidelizzazione del cliente.

Diploma professionale

La qualifica triennale potrà svilupparsi nel Diploma di Istruzione e Formazione Professionale di **Tecnico dei servizi commerciali** con specifiche competenze di natura commerciale e di *marketing* che gli consentono di compiere autonomamente operazioni di natura contabile, amministrativa e fiscale riferiti alla gestione della compravendita.

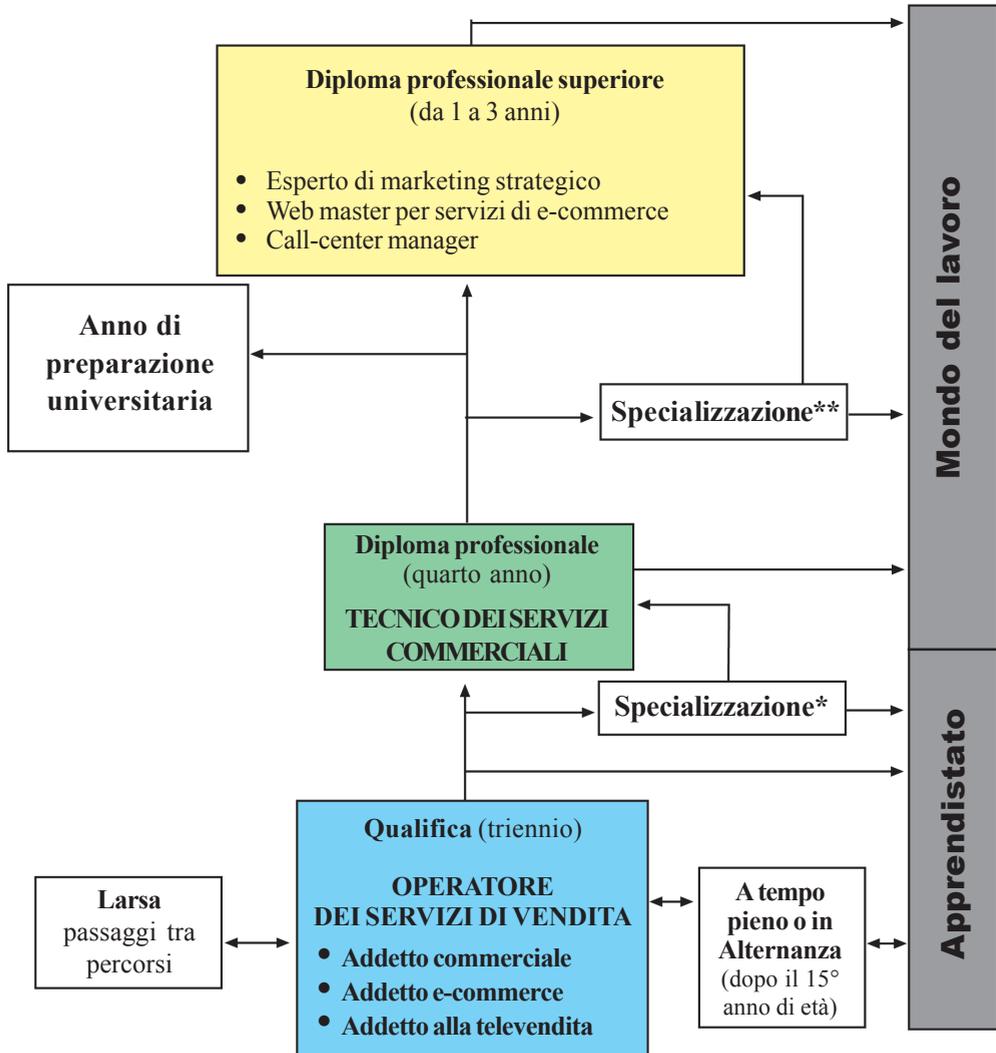
L'ulteriore azione formativa porta al Diploma Professionale Superiore con qualifiche che possono così essere classificate (per coerenza di sviluppo professionale) come:

- **Esperto di *Marketing* strategico**
- ***Web master per servizi di e-commerce***
- ***Call-Center Manager***

Quest'ultimo sarà in grado di pianificare, realizzare, coordinare e controllare autonomamente operazioni di natura commerciale, di *marketing*, amministrativa e fiscale sempre relativi alla vendita e all'approvvigionamento.

La continuità prevede l'Università.

DISEGNO DELL'OFFERTA FORMATIVA DELLA COMUNITÀ PROFESSIONALE COMMERCIALE



*Specializzazioni post-qualifica:

- Operatore servizi di vendita
- Operatore ai servizi commerciali internazionali

**Specializzazioni post-diploma:

- *Customer dealer*
- Tecnico *marketing* e vendite
- Tecnico *marketing* e comunicazione

<p><i>Denominazione iniziale del percorso di qualificazione</i></p>	<p>OPERATORE DEI SERVIZI DI VENDITA</p>
<p><i>Compiti caratteristici della comunità professionale (livello di qualificazione)</i></p>	<p>L'Operatore dei Servizi di Vendita è una figura polivalente in grado di svolgere diversi compiti tra cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • trattare informazioni, sia su carta che su supporti informatici, anche in lingua straniera (principalmente l'inglese); • utilizzare il PC e i <i>software</i> applicativi, con particolare riferimento a quelli di elaborazione testi, ai fogli elettronici e all'utilizzo di internet e della posta elettronica; • classificare e archiviare documenti di vendita; • espletare pratiche amministrative e contabili interne riferite alle vendite, come, ad esempio: gestione dello scadenzario clienti e fornitori, compilazione della Prima Nota, rapporti con le banche, utilizzo dei diversi strumenti di pagamento; • saper “leggere” le risultanze di un inventario (esempio, un inventario di magazzino, ecc.); • essere in grado di interpretare un testo di legge o di un contratto; • essere in grado di sostenere un contatto di vendita e concluderlo positivamente; • essere riservati, precisi, pratici e possedere la capacità di organizzare il proprio lavoro e quello degli altri e gestire al meglio il tempo a disposizione; • relazionarsi in modo professionale con il proprio datore di lavoro, con i suoi superiori, con i colleghi e con la clientela; • verificare la correttezza del proprio agire con la possibilità di correggere gli eventuali errori; • aggiornarsi continuamente tramite quotidiani e riviste specializzate e altri strumenti di comunicazione (<i>internet</i>, banche dati, radio, tv, ecc.).
<p><i>Figure Professionali Previste</i></p>	<p>a) Addetto commerciale b) Addetto e-commerce c) Addetto alla televendita</p>
<p><i>Continuità (Diploma Professionale)</i></p>	<p>Tecnico Dei Servizi Commerciali</p>

1	FIGURA PROFESSIONALE Operatore dei Servizi Commerciali: <i>Addetto commerciale</i>
Denominazioni equivalenti Addetto servizi all'impresa - vendite.	
Note La denominazione adottata coincide con la classificazione adottata dalla Regione Piemonte. La denominazione sopra utilizzata corrisponde nei requisiti alla qualifica del Progetto CIOFS-FP / CNOS-FAP, ma non offre alcuna indicazione sull'indirizzo.	
Compiti specifici Svolge i seguenti compiti: <ul style="list-style-type: none"> • Selezione e sintesi delle comunicazioni pervenute attraverso diversi canali informativi • Comunicazione, anche in lingua straniera (inglese ed un'altra lingua), con clienti e fornitori • Traduzione di testi, anche a contenuto commerciale, tecnico o normativo, dall'inglese e altra lingua straniera all'italiano e viceversa • Utilizzazione <i>PC</i> e pacchetti applicativi • Conduzione dell'attività commerciale di base in aziende di qualsiasi dimensione che intrattengano rapporti di compravendita con clientela italiana ed estera • Gestione del contatto con il cliente in piccole, medie e grandi società • Elaborazione dei testi con utilizzo di tabelle e colonne; uso di fogli elettronici; uso di internet; uso di <i>software</i> per presentazioni anche animate • Comprensione, interpretazione, selezione della documentazione, invio e archivio delle informazioni • Consultazione, selezione e ricerca delle informazioni tramite internet e archivi elettronici • Interpretazione e analisi di testi normativi e contratti • Stesura dei principali contratti di compravendita sulla base delle indicazioni circa le parti contraenti e le condizioni pattuite • Gestione dello scadenziario clienti • Redazione dell'inventario delle merci presenti in magazzino • Disposizione della merce sugli espositori e/o banchi di vendita • Gestione dei rapporti con referenti interni ed esterni, con i Comuni e con le banche, con Enti istituzionali e non • Aggiornamento delle scritture contabili, in particolare i registri IVA e le scritture di magazzino, e predisposizione Prima Nota vendite • Redazione, controllo e rettifica di documenti, atti e relazioni • Rispetto e applicazione delle norme di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro e nel trattamento delle merci. • Supporto delle operazioni di assistenza al cliente e per il trattamento dei reclami. 	
Collocazione organizzativa L'Operatore dei Servizi Commerciali trova impiego in aziende commerciali di qualsiasi dimensione. È un operatore che, nell'ambito dei processi di sua competenza, applica procedure (formalizzate e consuetudinarie), adottando scelte basate sul criterio di connessione/conformità a norme e regole apprese, ponendo in essere transazioni di tipo cooperativo interne ed esterne alla realtà aziendale. È possibile il suo inserimento in un ufficio commerciale e/o in un punto vendita al pubblico o a intermediari del commercio.	

2	FIGURA PROFESSIONALE Operatore dei Servizi Commerciali: <i>Addetto e-commerce</i>
Denominazioni equivalenti Operatore <i>e-commerce</i>	
Note La denominazione adottata coincide con la classificazione adottata dalla Regione Piemonte. La denominazione sopra utilizzata corrisponde nei requisiti alla qualifica del Progetto CIOFS-FP / CNOS-FAP, ma non offre alcuna indicazione sull'indirizzo.	
Compiti specifici Svolge i seguenti compiti: <ul style="list-style-type: none"> • Selezione e sintesi delle comunicazioni pervenute attraverso diversi canali informativi • Comunicazione, anche in lingua straniera (inglese ed un'altra lingua), con clienti e fornitori • Traduzione di testi, anche a contenuto commerciale, tecnico o normativo, dall'inglese e altra lingua straniera all'italiano e viceversa • Utilizzo del <i>PC</i> e pacchetti applicativi, in particolare applicativi informatici orientati al <i>web</i> per la produzione di pagine e di cataloghi on-line • Conduzione dell'attività commerciale attraverso la promozione e commercializzazione dei prodotti attraverso un sito <i>web</i> e strumenti di vendita elettronica • Elaborazione di testi con utilizzo di tabelle e colonne orientati alla pubblicazione su siti <i>web</i> • Comprensione, interpretazione, selezione di documentazione, invio e archivio delle informazioni • Consultazione, selezione e ricerca di informazioni tramite <i>internet</i> e archivi elettronici • Interpretazione ed analisi di testi normativi e contratti • Gestione dell'ordine <i>on-line</i> • Applicazione delle tecniche di <i>customer service</i> • Redazione dell'inventario delle merci presenti in magazzino • Predisposizione del materiale illustrativo dei prodotti commercializzati da pubblicarsi sul <i>web</i> • Aggiornamento delle scritture contabili, in particolare i registri IVA e le scritture di magazzino, e predisposizione Prima Nota vendite • Redazione, controllo e rettifica di documenti, atti e relazioni • Rispetto e applicazione delle norme di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro • Supporto delle operazioni di assistenza al cliente e per il trattamento dei reclami. 	
Collocazione organizzativa L'Operatore dei Servizi Commerciali – Addetto <i>e-commerce</i> trova impiego in aziende commerciali che utilizzano un sistema di vendita <i>on-line</i> , con la conseguente necessità di monitorare, sorvegliare ed aggiornare le procedure e gli strumenti di vendita <i>on-line</i> . È un operatore che collabora alla predisposizione, manutenzione e gestione di un sito di commercio elettronico volto allo scambio di merci attraverso il <i>web</i> ; nell'ambito dei processi di sua competenza, applica procedure (formalizzate e consuetudinarie), adottando scelte basate sul criterio di connessione/conformità a norme, regole e stili appresi, ponendo in essere transazioni, di tipo cooperativo e multimediale, interne ed esterne alla realtà aziendale.	

3	FIGURA PROFESSIONALE Operatore dei Servizi Commerciali: Addetto alla televendita
Denominazioni equivalenti Addetto servizi all'impresa - vendite.	
Note La denominazione non trova un puntuale riscontro all'interno delle classificazioni note a livello regionale né nazionale; una figura del genere è ipotizzata dall'ISFOL. La denominazione sopra utilizzata corrisponde nei requisiti alla qualifica del Progetto CIOFS-FP / CNOS-FAP, ma non offre alcuna indicazione sull'indirizzo.	
Compiti specifici Svolge i seguenti compiti: <ul style="list-style-type: none"> • Selezione e sintesi delle comunicazioni pervenute attraverso diversi canali informativi • Comunicazione, anche in lingua straniera (inglese ed un'altra lingua), con clienti e fornitori • Traduzione di testi, anche a contenuto commerciale, tecnico o normativo, dall'inglese e altra lingua straniera all'italiano, e viceversa • Utilizzazione <i>P.C.</i> e pacchetti applicativi • Conduzione dell'attività commerciale di base in aziende di qualsiasi dimensione che intrattengono rapporti di compravendita con clientela italiana ed estera • Gestione del contatto con il cliente in piccole, medie e grandi società anche conto terzi • Elaborazione testi con utilizzo di tabelle e colonne; uso di fogli elettronici; uso di internet; uso di <i>software</i> per presentazioni anche animate • Comprensione, interpretazione, selezione della documentazione, invio e archivio delle informazioni • Consultazione, selezione e ricerca delle informazioni tramite <i>internet</i> e archivi elettronici. • Utilizzazione di un impianto automatico di telecomunicazioni • Applicazione di <i>software</i> specifico dei <i>Call Center</i> • Interpretazione e analisi di testi normativi e contratti • Redazione, controllo e rettifica di documenti, atti e relazioni • Rispetto e applicazione delle norme di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro • Supporto alle operazioni di assistenza al cliente e al trattamento dei reclami • Acquisizione di dati e di informazioni sul <i>target</i> predefinito • Gestione della comunicazione interattiva, utilizzando anche controbiezioni precedentemente predisposte. 	
Collocazione organizzativa L'Operatore dei Servizi Commerciali – Addetto alla Televendita trova impiego in aziende commerciali che gestiscono vendite telefoniche di qualsiasi dimensione. È un operatore che, nell'ambito dei processi di sua competenza, è in grado di sostenere una comunicazione interattiva (con interlocutori esterni) tesa alla promozione di un contatto diretto e personale con il mercato di riferimento. applica procedure (formalizzate e consuetudinarie), adottando scelte basate sul criterio di connessione/conformità a norme e regole apprese, ponendo in essere transazioni di tipo cooperativo interne ed esterne alla realtà aziendale. È possibile il suo inserimento in ufficio e punto vendita.	

<i>Denominazione iniziale del percorso di qualificazione</i>	TECNICO DEI SERVIZI COMMERCIALI
<i>Compiti caratteristici della comunità professionale (livello di qualificazione)</i>	<p>Il TECNICO DEI SERVIZI COMMERCIALI svolge i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definizione delle strategie tese ad aumentare la penetrazione nel mercato di riferimento o in nuovi mercati di sbocco • Studio del mercato di riferimento • Esame, controllo e confronto delle informazioni raccolte • Trattamento ed elaborazione dei dati grezzi per la definizione di una strategia di vendita • Produzione della documentazione di sintesi, anche sotto forma di grafici e tabelle • Definizione del piano di marketing per un prodotto o una linea di prodotti • Esame delle caratteristiche del prodotto in termini di qualità, prezzo, distribuzione, garanzie, assistenza post-vendita • Definizione di una campagna pubblicitaria e predisposizione di un <i>budget</i> pubblicitario • Controllo dell’efficacia della campagna pubblicitaria • Controllo dei risultati di una campagna pubblicitaria in termini di analisi costi/benefici • Strutturazione della rete di vendita o di distribuzione • Predisposizione del <i>budget</i> aziendale delle vendite • Predisposizione dei servizi post-vendita tesi alla fidelizzazione del cliente • Definizione di una strategia di vendita
<i>Continuità 1 (Diploma Professionale Superiore)</i>	<p>La continuità prevede una successiva azione formativa che porta ad uno dei seguenti Diplomi di Formazione Superiore:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esperto in <i>marketing</i> strategico
<i>Continuità 2 (università)</i>	Anno di preparazione universitaria.

<i>Denominazione iniziale del percorso di qualificazione</i>	TECNICO DI E-COMMERCE
<i>Compiti caratteristici della comunità professionale (livello di qualificazione)</i>	<p>Il TECNICO DI <i>E-COMMERCE</i> svolge i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Applicazione delle tecniche e degli strumenti di <i>web marketing</i> • Definizione degli strumenti di <i>e-commerce</i> • Progettazione di un sito <i>web</i> per il commercio elettronico • Realizzazione e mantenimento di un sito di commercio elettronico • Collaborazione all'implementazione e al miglioramento di strumenti <i>web</i> volti al <i>customer service</i> • Produzione di cataloghi <i>on-line</i> • Definizione ed applicazione di strumenti di sicurezza informatica • Utilizzazione di tecniche di incasso e pagamento <i>on-line</i> in ambito di sicurezza dei dati e delle transazioni • Definizione ed applicazione di tecniche di assistenza <i>on-line</i> al cliente • Definizione ed applicazione di strumenti di verifica e controllo del sistema di <i>e-commerce</i> e degli strumenti di assistenza al cliente e di fidelizzazione • Definizione e realizzazione di strumenti di promozione di un sito <i>web</i> volto al commercio <i>on-line</i> • Definizione ed applicazione di strumenti di rilevazione statistica delle preferenze del cliente <i>on-line</i> • Definizione ed utilizzazione di <i>marketing e-mail</i> e messaggistica elettronica individualizzata • Definizione di un piano di <i>web-marketing</i> • Collaborazione alla definizione di una gestione della logistica ottimizzata rispetto alla raccolta degli ordini e al loro soddisfacimento.
<i>Continuità 1 (Diploma Professionale Superiore)</i>	<p>La continuità prevede una successiva azione formativa che porta ad uno dei seguenti Diplomi di Formazione Superiore:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Webmaster per servizi di e-commerce
<i>Continuità 2 (Università)</i>	Anno di preparazione universitaria

<i>Denominazione iniziale del percorso di qualificazione</i>	TECNICO DI CALL CENTER
<i>Compiti caratteristici della comunità professionale (livello di qualificazione)</i>	<p>Il TECNICO DI <i>CALL-CENTER</i> svolge i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definizione delle modalità e dei contenuti di un approccio telefonico per la promozione di un prodotto o servizio destinato alla vendita nei confronti di utenti professionali e consumatori finali • Gestione del processo comunicativo con decisione e sicurezza, per aumentare la percezione di efficienza, competenza e cortesia da parte degli utenti del servizio • Gestione di informazioni e assistenza clienti e gestione dei reclami • Fronteggiamento di situazioni e interlocutori critici sia nelle relazioni con i clienti che con i colleghi • Definizione di strategie e tecniche di comunicazione interpersonale per analizzare e comprendere i meccanismi che regolano le interazioni e gli scambi comunicativi per aumentare la consapevolezza e la competenza nella gestione dei rapporti interpersonali • Gestione di reti di operatori di <i>call center</i> per garantire la condivisione delle metodologie di comunicazione e l'efficacia del contatto • Cura dell'immagine aziendale nella definizione delle modalità di contatto effettuate dai vari operatori • Reperimento delle informazioni <i>on-line</i> nella richiesta di assistenza da parte del cliente • Utilizzazione di strumenti di comunicazione mediata nel contatto con il cliente • Utilizzazione di <i>software</i> dedicato alla rilevazione dei contatti, ordini o reclami • Definizione delle modalità di primo contatto • Reperimento delle informazioni non verbali rilevate dal contatto telefonico • Adeguamento alla personalità percepita del cliente nel proporre la vendita o fornire la teleassistenza • Individuazione dei margini di miglioramento in termini di efficacia/efficienza nell'attività di contatto con il cliente • Reperimento delle informazioni relativamente allo stato di un ordine, reclamo o richiesta di informazioni da parte del cliente
<i>Continuità 1 (Diploma Professionale Superiore)</i>	<p>La continuità prevede una successiva azione formativa che porta ad uno dei seguenti Diplomi di Formazione Superiore:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Call-Center Manager</i>
<i>Continuità 2 (Università)</i>	Anno di preparazione universitaria

<p><i>Denominazione iniziale del percorso di qualificazione (Diploma Professionale Superiore)</i></p> <p>1</p>	<p align="center">ESPERTO DI MARKETING STRATEGICO</p>
<p><i>Compiti caratteristici della comunità professionale (livello di qualificazione)</i></p>	<p>L'ESPERTO DI MARKETING STRATEGICO svolge i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione delle tendenze in atto tra i consumatori • Analisi dei bisogni e delle risposte • Impegno nella verifica delle potenzialità dei vari mercati • Verifica del successo di una operazione commerciale • Programmazione degli obiettivi commerciali • Messa a punto di un'adeguata strategia volta a riscattare il cattivo esito cui è andato incontro un prodotto o servizio sul mercato in una specifica contingenza • Analisi dell'offerta della concorrenza e confezionamento del proprio prodotto o servizio in modo da contrastarla efficacemente • Studio e selezione del mercato più favorevole, i mezzi più opportuni, • Calcolo dei costi • Definizione del budget; • Recepimento, attraverso gli opportuni strumenti, di bisogni e desideri del consumatore • Orientamento della propria offerta commerciale in base ad essi • Contributo, attraverso i mezzi di cui dispone, alla scelta interna all'azienda, sugli orientamenti da seguire per quel che concerne il settore tecnologia e produzione • Interpretazione delle statistiche e degli altri dati derivanti da analisi di mercato • Cura dell'immagine aziendale (o di una persona) in modo da accrescerne il gradimento fra il pubblico • Comunicazione corrente in tre lingue (inglese, francese e un'altra lingua) e svolgimento delle funzioni di interprete
<p><i>Continuità</i></p>	<p>Università.</p>

<p><i>Denominazione iniziale del percorso di qualificazione (Diploma Professionale Superiore)</i> 2</p>	<p align="center">WEBMASTER PER SERVIZI DI E-COMMERCE</p>
<p><i>Compiti caratteristici della comunità professionale (livello di qualificazione)</i></p>	<p>Il WEBMASTER PER SERVIZI DI E-COMMERCE svolge i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborazione di strategie di comunicazione multimediale strutturate sulla base del <i>portfolio</i> clienti acquisito o che si intende acquisire • Definizione della strategia di comunicazione da applicare alla soluzione di <i>e-commerce</i>, che si intende applicare, definendo le caratteristiche peculiari ed originali del sito • Valutazione delle implicazioni di carattere tecnico, economico e di sicurezza della transazioni della soluzione che si intende implementare • Progettazione della soluzioni di <i>e-commerce</i> più adatta agli obiettivi aziendali definiti che ne consentano una fruibilità e stabilità tali da servire come strumento di fidelizzazione del cliente • Gestione del sito di <i>e-commerce</i>, provvedendo al continuo aggiornamento e al monitoraggio degli accessi • Gestione e controllo dei contenuti, provvedendo ad organizzare e pianificare il lavoro editoriale della soluzione di <i>e-commerce</i> coerentemente con gli obiettivi commerciali e di comunicazione prefissati • Definizione degli standard dei materiali multimediali (audio, foto e video) che verranno pubblicati per facilitare la navigabilità del sito e l’identificazione del prodotto da parte del cliente internet • Promozione del sito sulla rete tramite: <ol style="list-style-type: none"> a. iscrizione del sito sui principali motori di ricerca; b. emissione di comunicati stampa alle principali testate giornalistiche del settore; c. ricerca dei siti correlati (es. Radio, Etichette discografiche etc. per un sito di musica) e conseguente invio di comunicati stampa; d. scambio di <i>links</i> con altri <i>web</i> affini; e. scambio di striscioni pubblicitari (<i>banners</i>) con altri siti.
<p><i>Continuità</i></p>	<p>Università.</p>

<p><i>Denominazione iniziale del percorso di qualificazione (Diploma Professionale Superiore)</i></p> <p>3</p>	<p>CALL-CENTER MANAGER</p>
<p><i>Compiti caratteristici della comunità professionale (livello di qualificazione)</i></p>	<p>Il <i>call-center manager</i> svolge i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attuazione di attività inerenti alla <i>net-economy</i> • Analisi e coordinamento di progetti che vengono ideati per il servizio. • Definizione delle strategie da attuare, adeguandole alle caratteristiche del progetto • Selezione degli operatori in funzione delle caratteristiche personali, delle finalità del progetto, della tipologia di clientela da contattare o a cui fornire il servizio • Definizione dello <i>staff</i> da approvare • Approntamento del percorso più idoneo per la formazione degli operatori e dello <i>staff</i> in funzione del progetto • Delibera di quali e quanti numeri attivare per ciascun progetto e le risorse da impiegare per ogni attività • Individuazione delle tendenze in atto tra i consumatori • Calcolo dei costi • Definizione del <i>budget</i> operativo di ogni singolo progetto • Controllo dell'andamento del progetto in termini di impatto, di costi e di ritorni • Interpretazione delle statistiche e degli altri dati derivanti da analisi di mercato • Cura dell'immagine aziendale in modo da accrescerne il gradimento fra il pubblico • Comunicazione corrente in tre lingue (inglese, francese e un'altra lingua) e svolgimento delle funzioni di interprete.
<p><i>Continuità</i></p>	<p>Università.</p>

2.4. Indicazioni su laboratori, stage e alternanza

Nel predisporre le attività formative occorre tener presente l'importanza dei laboratori e delle relative attrezzature al fine di formare un qualificato che sia in grado di sviluppare un numero ampio e vario di competenze, evitando una formazione specialistica, che presenterebbe un carattere angusto ed una eccessiva caratterizzazione su un aspetto della professionalità.

Per tali motivi, si consiglia la seguente dotazione di laboratori e di attrezzature:

LABORATORIO	ATTREZZATURE
Impresa simulata	<p><i>Aula attrezzata con idonee attrezzature che riproducano in vitro una realtà aziendale all'interno della quale il reparto commerciale riveste un importante ruolo;</i></p> <p>Nel caso della famiglia professionale commerciale dovrà essere data adeguata enfasi ai seguenti uffici:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ acquisti ➤ vendite ➤ marketing ➤ magazzino <p><i>L'organizzazione in open-space consente di ricreare le necessarie relazioni tra colleghi e stimolare l'assertività e lo spirito di emulazione tra gli allievi.</i></p> <p><i>(riferimento IMPRESA SIMULATA - PROGETTO SILUIMPRESA EUROPEA).</i></p>
Laboratorio di vendita	<p><i>Aula o ambiente attrezzato per la simulazione di un'area di vendita al pubblico, dotata di espositori, personal computer, pistola scanner, linea telefonica e interfono, area destinata a magazzino, registratore di cassa, raccoglitori per la documentazione e i registri contabili.</i></p>
Laboratorio tecnico scientifico	<p><i>Secondo le specifiche delle discipline che si vanno a fornire come corollario della formazione culturale, tecnico-scientifica, non professionalizzante.</i></p>
Atelier pedagogico	<p><i>Ambiente con postazioni di lavoro per l'attività individuale supportata da un tutor tesa al recupero o all'approfondimento con possibilità di erogazione di materiali su vari media, compresa la formazione a distanza.</i></p>

Ugualmente, è di fondamentale importanza la dimensione dello **stage orientativo, formativo e di accompagnamento lavorativo.**

Nel primo anno, come **stage orientativo**, si prevede l'organizzazione di una o due visite consistenti in tre momenti essenziali: incontro con testimoni; osservazione della realtà; verifica.

Nel secondo anno e nel terzo anno è previsto lo **stage di tipo formativo.**

Nel terzo anno lo stage assume anche la connotazione di **accompagnamento lavorativo** in vista di un possibile sbocco nel mondo del lavoro.

Queste attività da svolgere presso l'impresa costituiscono un aspetto rilevante del progetto, ragione per cui si definiscono i criteri riportati nella tabella seguente:

Parametri	STAGE ORIENTATIVO	STAGE FORMATIVO	STAGE DI ACCOMPAGNAMENTO LAVORATIVO
Finalità	<p>Aiutare la persona nella scelta di uno specifico percorso formativo o lavorativo, migliorando la sua comprensione di un profilo professionale e delle sue principali determinanti.</p> <ul style="list-style-type: none"> Definire in modo realistico il proprio progetto professionale, partendo dalla manifestazione delle proprie aspettative e possibilità Migliorare la conoscenza del profilo professionale, in termini di competenze tecniche, abilità e capacità personali richieste Individuare con maggior precisione i requisiti d'accesso alla professione Acquisire gli elementi essenziali di cultura del lavoro; Ampliare la conoscenza delle opportunità offerte dal mercato del lavoro locale Migliorare la conoscenza del contesto lavorativo, dei processi produttivi, dell'organizzazione del lavoro Verificare la coerenza tra le conoscenze teoriche e la realtà lavorativa. 	<p>Favorire l'apprendimento di nuove competenze professionali. Sviluppare e consolidare le competenze già esistenti.</p> <ul style="list-style-type: none"> Sviluppare specifiche abilità operative richieste dal ruolo professionale sperimentato Apprendere attraverso l'azione nuove competenze Organizzare e gestire le operazioni e i compiti assegnati in modo razionale, tale da garantire una qualità soddisfacente del lavoro svolto Imparare a gestire in maniera non conflittuale le relazioni con gli altri Acquisire un livello accettabile di padronanza nell'uso delle tecnologie e degli strumenti di lavoro Conoscere e decodificare i concetti e i linguaggi tipici della professione Sviluppare una visione d'insieme del processo lavorativo, necessaria per capire il rapporto tra il proprio lavoro e la <i>mission</i> dell'azienda. 	<p>Verificare l'efficacia delle conoscenze e delle capacità acquisite nelle fasi precedenti. Completare lo sviluppo della professionalità necessaria per realizzare una <i>performance</i> di qualità.</p> <ul style="list-style-type: none"> Conoscere la realtà organizzativa Sperimentare il ruolo professionale Addestrare al lavoro Imparare a gestire le situazioni critiche mantenendo il controllo delle pulsioni emotive Imparare a gestire la proprie attività in relazione a una precisa programmazione temporale.
Obiettivi	<p>La principale modalità di apprendimento è l'osservazione, non è da escludere la possibilità di eseguire alcune semplici operazioni.</p>	<p>Prevede un impegno dell'allievo nello svolgimento di intere sequenze lavorative o di parti di esse. È la tipologia più utilizzata e può essere, peraltro, replicata anche al secondo anno, con una maggior complessità di contenuti e un'attenzione più marcata ai risultati della <i>performance</i>.</p>	<p>L'allievo è ora in grado di presidiare interamente il ruolo e in piena autonomia. L'azienda comincia a valutare la qualità e l'efficacia delle prestazioni, applicando al lavoro dello stagista gli stessi criteri di giudizio che sono impiegati per gli altri lavoratori che assolvono le medesime funzioni.</p>
Caratteristiche metodologiche			

<p><i>Prerequisiti</i></p>	<p>La collocazione naturale di questa tipologia di <i>stage</i> è all'inizio di un percorso formativo. La natura orientativa dell'intervento implica un'attenzione particolare alla creazione di un clima favorevole all'inserimento dello stagista e alla costruzione di relazioni di fiducia reciproca. Da parte dell'azienda deve esserci una disponibilità di fondo a garantire l'accesso dell'allievo alle principali fonti informative e a consentire l'osservazione dell'ambiente lavorativo.</p>	<p>Implica una fase propeudetica di preparazione e di formazione in aula e in laboratorio. Pertanto, non è consigliabile inserire questa tipologia di <i>stage</i> all'inizio di un percorso formativo.</p>	<p>La collocazione ideale di questo <i>stage</i> è al termine di un percorso formativo articolato, in una prima fase di formazione teorica e in una seconda fase di <i>stage</i> formativo.</p>
<p><i>Modalità d'erogazione</i></p>	<p>Durata: 10-12 ore articolate in due giornate sotto forma di visita strutturata in tre momenti essenziali: incontro con testimoni; osservazione della realtà; verifica Le principali figure coinvolte sono: responsabile <i>stage</i>, formatori, <i>tutor</i> CFP, responsabile aziendale.</p>	<p>Durata: 160 ore articolate in 20 giornate lavorative</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presenza di un <i>tutor</i> aziendale • Forum <i>infrastage</i> da tenersi al termine di ogni settimana, finalizzati alla rielaborazione dei vissuti personali e delle esperienze problematiche incontrate • Prova conclusiva • Figure coinvolte: responsabile <i>stage</i> docenti, <i>tutor</i> CFP, <i>tutor</i> aziendale, colleghi di lavoro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Durata: 200 ore articolate in 5 settimane lavorative (<i>stage</i> formativo + <i>stage</i> di accompagnamento lavorativo) • Forum <i>infrastage</i> da tenersi al termine di ciascuna settimana finalizzati alla rielaborazione dei vissuti personali e delle esperienze problematiche incontrate • Prova conclusiva • Figure coinvolte: <i>tutor</i> aziendale, colleghi di lavoro, responsabile <i>stage</i>.
<p><i>Strumenti</i></p>	<p>Scheda progetto <i>stage</i>, schede di osservazione, strumenti di valutazione.</p>	<p>Scheda progetto <i>stage</i>; scheda di definizione del profilo professionale dell'allievo; scheda di elaborazione aziendale del profilo di <i>stage</i>; <i>planning</i> allievo; scheda delle attività settimanali; strumenti di valutazione.</p>	<p>Scheda progetto <i>stage</i>; scheda di definizione del profilo professionale dell'allievo; scheda di elaborazione aziendale del profilo di <i>stage</i>; <i>planning</i> allievo; scheda delle attività settimanali; strumenti di valutazione.</p>
<p><i>Funzioni del CFP</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Preparazione della visita di <i>stage</i> in collaborazione con l'azienda • Progettazione didattica e formativa • Predisposizione del potenziale professionale dell'allievo, sia attraverso colloqui individuali sia mediante i gruppi di lavoro e i laboratori • Valutazione. 	<ul style="list-style-type: none"> • Progettazione formativa e didattica • Elaborazione del piano di <i>stage</i> con l'azienda • Definizione del profilo professionale • Gestione dei rientri • Valutazione. 	<ul style="list-style-type: none"> • Progettazione formativa e didattica • Elaborazione del piano di <i>stage</i> con l'azienda • Definizione del profilo professionale dell'allievo • Gestione dei rientri • Valutazione.

La metodologia dell'**alternanza** riprende ed accentua la didattica dello *stage*. Essa consente di realizzare un percorso formativo coerente e compiuto nel quale si integrano reciprocamente attività formative di aula, di laboratorio ed esperienze svolte nella concreta realtà dell'organizzazione di lavoro e di impresa.

La sua elaborazione richiede la definizione di un modello formativo che consenta di conseguire delle qualifiche e dei diplomi di formazione, alternando formazione e lavoro, basato sull'approccio pedagogico tipico della formazione professionale (valorizzazione delle esperienze lavorative, approccio induttivo, ecc.) all'interno del quadro di *standard* definiti per i percorsi formativi.

Al fine di garantire che tali aspetti siano presenti, anche l'azienda, così come il Centro, dovrà attivare e mettere a disposizione risorse tecniche, umane e strutturali adeguate, attraverso l'attivazione di un apposito presidio formativo aziendale secondo la logica dell'apprendimento organizzativo (*learning organization*). Ciò deve essere definito garantendo la continuità e l'organicità delle azioni, specie là dove le specificità organizzative e lavorative dell'azienda non consentono di acquisire "naturalmente" una visione ampia del processo di lavoro e delle competenze necessarie e il neo-inserito deve lavorare con operatori diversi.

Per tutti questi motivi, va realizzata un'intesa tra le parti coinvolte, impresa ed organismo formativo, al fine di determinare:

- Lo "*status*" dei soggetti coinvolti (il giovane in alternanza)
- Il ruolo della struttura formativa e dell'azienda e le modalità di collaborazione
- Gli aspetti gestionali (il sostegno al reddito dell'allievo, gli incentivi per le imprese e l'assistenza tutoriale)
- Le modalità di certificazione dell'esito positivo delle attività e di valutazione dei crediti formativi acquisiti dall'allievo

Le attività previste nell'ambito dell'alternanza formativa, elaborate entro un piano formativo personalizzato, sono:

- Visita orientativa
- Conoscenza dell'impresa e dei ruoli
- Micro-realizzazione
- Laboratorio di simulazione
- Apprendimento sul compito
- *Project work*

Queste attività verranno realizzate - in forma combinata - secondo un piano formativo coerente con le caratteristiche degli allievi e valorizzando le potenzialità formative dell'impresa.

PARTE II:

GUIDA PER IL PIANO FORMATIVO

1. SCHEDA PER IL PIANO FORMATIVO

PRIMO ANNO

Attività e prodotti	Obiettivi formativi	Durata	Personale e compiti	Prerequisiti
<p>REALIZZAZIONE ATTIVITA' DI ACCOGLIENZA</p> <ul style="list-style-type: none"> • DOSSIER SULLA COMUNITA' PROFESSIONALE 	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere la conoscenza della realtà formativa in cui gli allievi si sono inseriti (ambiente, laboratori, regolamento, personale educativo, ecc.) • Promuovere negli allievi la conoscenza delle caratteristiche personali, delle proprie possibilità e dei propri limiti, per valutare il proprio inserimento nella comunità professionale in vista di una conferma della scelta fatta • Promuovere l'interesse, la sensibilità e la curiosità verso la professione • Promuovere la collaborazione e la cooperazione degli allievi tra loro • Promuovere lo sviluppo delle capacità di ascolto, di dialogo e di confronto, accogliendo con la giusta misura di prudenza e di rispetto quanto dicono gli altri • Promuovere negli allievi la presa di coscienza delle proprie dinamiche personali che portano all'affermazione della propria identità attraverso rapporti costruttivi con adulti di riferimento e coetanei • Aiutare gli allievi a porre le prime basi per superare le dimensioni strumentali della Patente Europea per il Computer (Ecdl) e dimostrare di considerare la multimedialità e l'uso degli strumenti informatici un fecondo ambiente di apprendimento, in prospettiva teorica e/o professionale. 	40 ore	<p>Tutor-coordinatore: cura l'aspetto relazionale del gioco di conoscenza iniziale e l'organizzazione delle visite dei ragazzi al Centro e degli incontri con le varie figure (direttore, allievi dell'ultimo anno, formatori, ecc.).</p> <p>Formatore dell'area dei linguaggi: cura l'aspetto linguistico dell'intervista e della sua trascrizione e dell'intero lavoro, sia esso in forma di cartellone, di fascicolo o di presentazione di <i>PowerPoint</i>.</p> <p>Formatore dell'area tecnologica: cura il supporto informatico per la realizzazione del lavoro (per fare questo è possibile fare riferimento alle schede di informatica 1 e 2 riguardanti il salvataggio dei dati personali su <i>floppy</i> e la stesura di un <i>curriculum vitae</i> con <i>MsWord</i>); responsabile della corretta realizzazione del <i>reportage</i> fotografico.</p> <p>Formatore dell'area professionale: responsabile della visita degli allievi ai laboratori e di spiegare, rispondendo all'intervista, gli aspetti essenziali della comunità professionale di appartenenza.</p> <p>Formatore dell'area scientifica: cura il rispetto dell'ambiente durante la visita dei ragazzi e di curare la gestione degli strumenti "matematici" (righelli, squadre, ecc.) per la realizzazione dei cartelloni o dei fascicoli.</p>	Non è richiesto alcun tipo di prerequisito
<p>REALIZZAZIONE PRODOTTO PROFESSIONALE</p> <ul style="list-style-type: none"> • PROGETTAZIONE DI PRIMO 	<ul style="list-style-type: none"> • Aiutare a definire in modo realistico il proprio progetto professionale partendo dalla manifestazione delle proprie aspettative e possibilità • Supportare l'allievo nella conoscenza del profilo professionale, in termini di compe- 	20 ore	<p>Tutor-coordinatore: promuove e stimola il lavoro d'equipe per l'attivazione dell'unità di apprendimento.</p>	Non è richiesto alcun tipo di requisito

Attività e prodotti	Obiettivi formativi	Durata	Personale e compiti	Prerequisiti
<p><i>segue:</i></p> <p>INSERIMENTO IN AZIENDA</p>	<p>tenze, tecniche, abilità, capacità personali richieste</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aiutare ad Individuare con maggiore precisione i requisiti di accesso alla professione • Implementare la conoscenza del contesto lavorativo, dei processi produttivi, dell'organizzazione del lavoro • Aiutare a verificare la coerenza tra le conoscenze teoriche e la realtà lavorative. 		<p>Formatore - orientatore: implementa il portfolio e le schede di valutazione Equipe dei formatori.</p>	
<p>REALIZZAZIONE PRODOTTO PROFESSIONALE</p> <ul style="list-style-type: none"> • PUBBLICIZZAZIONE ATTIVITÀ COMMERCIALE 	<ul style="list-style-type: none"> • Far acquisire proprietà di linguaggio propria della comunità professionale, sviluppando la capacità di espressione • Promuovere negli allievi la capacità di ragionare sui problemi pratici e astratti, Favorire la capacità di sintesi nella rappresentazione grafica di concetti differenti • Stimolare gli allievi ad acquisire una conoscenza sempre più approfondita delle classi merceologiche • Favorire l'impiego di strumentazioni informatiche per le rilevazioni • Sviluppare nell'allievo la creatività nel realizzare un progetto assegnato • Promuovere negli allievi la consapevolezza del valore delle regole nelle logiche di mercato e quindi nella convivenza civile (i banconisti dei supermercati visitati ricevono dagli allievi punteggi minori in caso non rispettino le normative vigenti, ad esempio non indossano il copriscapo o non detraggono la tara nel peso degli alimenti venduti) • Favorire negli allievi la capacità di avvertire la differenza tra il bene ed il male ed orientarsi di conseguenza nelle scelte di vita e nei comportamenti sociali e civili. 	50 ore	<p>Tutor-coordinatore: promuove e stimola il lavoro d'equipe per l'attivazione dell'unità di apprendimento. Formatore - orientatore: implementa il portfolio e le schede di valutazione Formatore dell'area linguaggi (italiano) Area storico-socio-economica, (organizzazione). Area tecnologica (informatica: elaborazione testi, PowerPoint, Internet) Tecniche di marketing e vendite.</p>	<p>Dopo un primo approccio ai contenuti delle aree individuate</p>

Attività e prodotti	Obiettivi formativi	Durata	Personale e compiti	Prerequisiti
<p><i>SVILUPPO ATTIVITA' DI ORDINE SOCIALE</i></p> <p>• MAPPE DELLE REALTA' PRODUTTIVE DEL TERRITORIO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere la rappresentazione geografica del proprio territorio • Favorire la conoscenza e la familiarizzazione con i sistemi e strumenti più comuni di rappresentazione: mappe, piantine, simboli, scale di rappresentazione • Stimolare la lettura e la consultazione di fonti differenziate (documenti-testimonianze, interviste, iconografie) per costruire la cronologia e i luoghi dello sviluppo produttivo (professioni non più attive, in attività più o meno economicamente rilevanti, professioni che si sono progressivamente evolute o che si stanno evolvendo nelle tecniche produttive) • Facilitare la utilizzazione di testi e strumenti di contestualizzazione (carte tematiche, indagini, dati statistici) per descrivere e rappresentare la geografia dello sviluppo produttivo (articolazione in aree e settori) • Favorire la consultazione di esperti (produttori locali, cooperative, enti locali, sindacati, esperti in economia) per individuare i punti di forza del territorio, le opportunità di sviluppo (progetti - offerte di competenze professionali). 	<p>40 ore</p>	<p>Formatore /coordinatori: promuove e stimola il lavoro dell'equipe interessata.</p> <p>Formatore/orientatore: accompagna l'allievo/a nel compito di assunzione di responsabilità nei confronti del compito e nella implementazione del <i>portfolio</i>.</p> <p>Formatori dell'area linguaggi, area storico-socio-economica, area tecnologica.</p>	
<p><i>ORGANIZZAZIONE EVENTO FINALE</i></p> <p>• EVENTO FINALE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere negli allievi la consapevolezza delle proprie capacità, attitudini e aspirazioni e delle condizioni di realtà in cui si possono valorizzare e realizzare • Promuovere la collaborazione e la cooperazione tra gli allievi • Promuovere nei ragazzi la consapevolezza del percorso svolto durante l'anno, delle capacità sviluppate, dei prodotti realizzati e delle potenzialità ancora da sviluppare 	<p>20 ore</p>	<p>Tutor-coordinatore: responsabile dell'attività, di curare l'aspetto relazionale della festa e del contatto con i genitori. Responsabile, inoltre, del coordinamento generale dell'attività, soprattutto delle sue parti espressive e relazionali.</p> <p>Formatore dell'area dei linguaggi: responsabile di curare l'aspetto linguistico delle interviste e delle relative trascrizioni, e dei cartelloni illustrativi della mostra.</p>	<p>Acquisizione delle competenze relative al primo anno</p>

Attività e prodotti	Obiettivi formativi	Durata	Personale e compiti	Prerequisiti
<p><i>segue:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • EVENTO FINALE 	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere negli allievi la capacità di comunicare, attraverso varie modalità (multimediali, espressive, linguistiche, grafiche), i propri vissuti e le proprie esperienze personali • Promuovere negli allievi la coscienza delle proprie dinamiche personali che portano all'affermazione della propria identità attraverso rapporti costruttivi con adulti di riferimento e coetanei • Promuovere negli allievi la capacità di padroneggiare gli strumenti espressivi indispensabili per gestire in maniera costruttiva il confronto sociale. 	20 ore	<p>Formatore dell'area tecnologica: responsabile di curare il supporto informatico per la realizzazione del lavoro e la corretta realizzazione del <i>reportage</i> fotografico e delle riprese video.</p> <p>Formatore dell'area professionale: responsabile di curare l'allestimento della mostra dei lavori prodotti e della realizzazione del cartellone sul ciclo di produzione dei lavori svolti.</p> <p>Formatore dell'area storico-socio-economica: responsabile della preparazione e della rappresentazione delle scenette scherzose e della raccolta del materiale utile per produrre la presentazione in PowerPoint o la videocassetta.</p> <p>Formatore dell'area scientifica: responsabile di curare il rispetto dell'ambiente durante lo svolgimento della festa e di curare la gestione degli strumenti "matematici" (righelli, squadra, ecc.) per la realizzazione dei cartelloni.</p>	

SECONDO ANNO

Attività e prodotti	Obiettivi formativi	Durata	Personale e compiti	Prerequisiti
<p>REALIZZAZIONE ATTIVITA' DI ACCOGLIENZA</p> <p>• SCHEDA DI PRESENTAZIONE ATTIVITA' ESTIVA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere la capacità di servirsi con proprietà degli strumenti di consultazione e degli strumenti informatici, per ottenere documentazioni, scrivere e archiviare • Aiutare gli allievi a porre le basi per superare le dimensioni strumentali della Patente Europea per il Computer (Ecdl) e dimostrare di considerare la multimedialità e l'uso degli strumenti informatici un fecondo ambiente di apprendimento, in prospettiva teorica e/o professionale • Promuovere la capacità di navigare in internet per risolvere problemi, mirando alla selezione delle informazioni adeguate • Promuovere la capacità di leggere e produrre testi di differenti dimensioni e complessità, ben costruiti a livello grammaticale-sintattico, a livello di ricchezza di “vocabolario” sia a livello comunicativo, e adatti alle varie situazioni interattive • Favorire negli allievi l'acquisizione di conoscenze solide sulla struttura grammaticale dell'italiano, anche con opportuni confronti con l'inglese • Promuovere l'utilizzo della lingua inglese per i principali scopi comunicativi e operativi • Promuovere la capacità di operare, orientandosi nello spazio e nel tempo, confronti costruttivi fra realtà geografiche e storiche diverse • Promuovere il rispetto, la cura, la conservazione e il miglioramento dell'ambiente • Promuovere la comprensione della realtà naturale con atteggiamento di curiosità, attenzione e rispetto 	<p>45 ore</p>	<p>Tutor-coordinatore: responsabile di curare l'aspetto relazionale di questa attività e la gestione della comunicazione.</p> <p>Formatore dell'area dei linguaggi: responsabile di curare l'aspetto linguistico di tutto il lavoro e, in particolare, della stesura del diario e della traduzione in lingua inglese delle vignette.</p> <p>Formatore dell'area tecnologica: responsabile di curare il supporto informatico per la realizzazione del lavoro e l'apprendimento di un adeguato uso di internet e delle sue risorse.</p> <p>Formatore dell'area storico-socio-economica: responsabile di guidare i ragazzi nella scelta delle informazioni circa gli aspetti storici e culturali del luogo sul quale attuano la ricerca e nella sistematizzazione di queste informazioni.</p> <p>Formatore dell'area scientifica: responsabile dell'adeguato utilizzo delle competenze matematiche per il calcolo delle distanze percorse e delle spese effettuate e della guida agli allievi nella scelta delle informazioni circa gli aspetti geografici e naturali del luogo sul quale attuano la ricerca.</p> <p>Formatore dell'area professionale: responsabile di una riflessione-relazione sull'eventuale esperienze di tirocinio formativo in azienda.</p>	<p>Acquisizione delle competenze relative al primo anno</p>

Attività e prodotti	Obiettivi formativi	Durata	Personale e compiti	Prerequisiti
<p><i>segue:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • SCHEDA DI PRESENTAZIONE ATTIVITA'ESTIVA 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitare negli allievi l'utilizzo efficace per l'espressione di sé e per la comunicazione interpersonale anche codici, tra loro intergrati o autonomi (fotografia, cinema, web, ecc.) diversi dalla parola. 			
<p>PREPARAZIONE GUIDA MOTORINO</p> <ul style="list-style-type: none"> • CONSEGUIMENTO DELLAPATENTE PER IL MOTORINO 	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere negli allievi la consapevolezza del valore delle regole nella convivenza civile • Promuovere il rispetto delle funzioni e delle regole della vita sociale e istituzionale, riconoscendone l'utilità e impegnandosi a comprenderne le ragioni • Facilitare negli allievi l'assunzione di comportamenti più adeguati per la tutela della sicurezza propria, degli altri e dell'ambiente in cui si vive, in condizioni ordinarie o straordinarie di pericolo • Promuovere negli allievi il senso di rispetto e di cura per le cose in loro possesso (in questo caso per il motorino). 	50 ore	<p>Tutor-coordinatore: responsabile di curare l'aspetto relazionale dell'UdA e l'organizzazione degli incontri degli allievi con il rappresentante delle forze dell'ordine e della prova pratica finale.</p> <p>Formatore dell'area dei linguaggi: responsabile di curare l'elaborazione delle domande e l'aspetto linguistico dell'intervista al rappresentante delle forze dell'ordine e della stesura della domanda di ammissione per sostenere l'esame.</p> <p>Formatore dell'area storico-socio-economica: responsabile del modulo di educazione alla convivenza civile e della presentazione delle implicanze burocratiche relative al possesso e all'utilizzo del motorino (bollo, assicurazione, bollino blu, revisione, ecc.).</p> <p>Formatore dell'area professionale: responsabile dell'aspetto pratico relativo alla manutenzione del motorino.</p> <p>Formatore dell'area scientifica: responsabile dell'adeguato utilizzo delle competenze matematiche per elaborare un <i>budget</i> per l'acquisto del motorino.</p> <p>Docente abilitato a svolgere il corso: responsabile della preparazione e organizzazione dei corsi, della gestione amministrativa contabile delle attività connesse, della verifica del registro delle presenze, dell'identificazione dei candidati prima dell'esame, della lettura delle istruzioni per la compilazione delle schede d'esame e dello svolgimento della prova fina-</p>	<p>Come prerequisiti sono richieste le conoscenze linguistiche, matematiche e meccaniche di base, acquisite con il primo anno</p>

Attività e prodotti	Obiettivi formativi	Durata	Personale e compiti	Prerequisiti
<p><i>segue:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • CONSEGUIMENTO DELLAPATENTE PER IL MOTORINO 			<p>le. Tale docente, nelle rispetto delle norme vigenti, deve essere: un insegnante di autoscuole, un appartenente alle forze di polizia, un carabiniere, un vigile urbano, una guardia di finanza, un docente in possesso delle competenze derivanti dall'aver organizzato e realizzato specifiche attività formative di educazione stradale, per almeno un triennio, certificato dal dirigente scolastico, o una persona designata dalle associazioni e dagli enti, pubblici e privati, impegnati in attività collegate alla circolazione stradale e riconosciuti dal Ministero dei Trasporti.</p>	
<p><i>REALIZZAZIONE PRODOTTO PROFESSIONALE</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • GESTIONE DI UN'ATTIVITA' COMMERCIALE 	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppare l'abilità di gestire comunicazioni funzionali attraverso l'utilizzo di strumenti informatici • Stimolare al lavoro cooperativo • Fornire suggerimenti per aumentare la capacità di confronto, di critica e di scelta • Aiutare l'allievo ad approfondire la terminologia specifica del settore • Responsabilizzare l'allievo nella definizione delle attività da svolgere, nella gestione del tempo e nella realizzazione di un prodotto qualitativamente accettabile • Individuare strategie di azione a fronte di situazioni impreviste 	80 ore	<p>Tutor-coordinatore: promuove e stimola il lavoro d'equipe per l'attivazione dell'unità di apprendimento</p> <p>Formatore – orientatore: implementa il portfolio e le schede di valutazione autovalutazione</p> <p>Formatore dell'area linguaggi (italiano), Area socio-economica, (organizzazione), Area tecnologica (informatica: elaborazione testi, <i>Power Point, Internet</i>), tecniche di marketing e vendite.</p>	<p>Saperi di base che di norma vengono erogati durante il primo anno</p>
<p><i>REALIZZAZIONE PRODOTTO PROFESSIONALE</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • QUADRO SINOTTICO DELLE REALTA' CULTURALI SUL TERRITORIO 	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere e consolidare nell'allievo il senso di appartenenza ad una realtà multietnica e multiculturale • Rendere consapevole l'allievo dei concetti fondamentali di identità / appartenenza / differenza, relativi ai modelli culturali e agli stili di vita • Rendere consapevole l'allievo dei concetti fondamentali di stereotipo e pregiudizio 	50 ore	<p>Formatore- orientatore Formatore/coordinatore Formatori d'area Testimoni</p>	<p>Acquisizione delle competenze relative al primo anno</p>

Attività e prodotti	Obiettivi formativi	Durata	Personale e compiti	Prerequisiti
<p><i>segue:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • QUADRO SINOTTICO DELLE REALTA' CULTURALI SUL TERRITORIO 	<p>presenti nell'immaginario collettivo locale e delle loro implicazioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Favorire nell'allievo la capacità di cogliere analogie e differenze nella logica del confronto • Favorire la conoscenza della legislazione che regola la presenza dello straniero nel proprio territorio di appartenenza, e le istituzioni di riferimento • Consolidare nell'allievo la conoscenza del lessico specifico, per metterlo in grado di appropriarsene e riutilizzarlo in modo autonomo. 			
<p>ORGANIZZAZIONE EVENTO FINALE</p> <ul style="list-style-type: none"> • EVENTO FINALE 	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere negli allievi la consapevolezza del percorso svolto durante il corso dell'anno, delle capacità sviluppate, dei prodotti realizzati e delle potenzialità ancora da sviluppare • Far riflettere gli allievi sulla esperienza di stage, che facilita la presa di coscienza delle proprie dinamiche personali che portano all'affermazione della propria identità attraverso rapporti costruttivi con adulti già inseriti nel mondo del lavoro • Promuovere negli allievi la capacità di padroneggiare gli strumenti espressivi indispensabili per gestire in maniera costruttiva il confronto sociale • Sviluppare la consapevolezza di lavorare in modo cooperativo • Sviluppare abilità e caratteristiche professionali nel campo specifico. 	20 ore	<p>Tutor-coordinatore: cura l'aspetto relazionale della festa e del contatto con i genitori. Responsabile, inoltre, del coordinamento generale dell'attività, soprattutto delle sue parti espressive e relazionali.</p> <p>Formatore dell'area dei linguaggi: cura l'aspetto linguistico delle interviste e delle relative trascrizioni, e dei cartelloni illustrativi della mostra.</p> <p>Formatore dell'area tecnologica: cura il supporto informatico per la realizzazione del lavoro e la corretta realizzazione del reportage fotografico e delle riprese video.</p> <p>Formatore dell'area professionale: cura l'allestimento della mostra dei lavori prodotti e della realizzazione del cartellone sul ciclo di produzione dei lavori svolti; responsabile della preparazione dei prodotti alimentari offerti durante il rinfresco.</p> <p>Formatore dell'area storico-socio - economica: responsabile della preparazione e della raccolta del materiale utile per produrre la presentazione in <i>PowerPoint</i> o la videocassetta</p>	

Attività e prodotti	Obiettivi formativi	Durata	Personale e compiti	Prerequisiti
<p><i>segue:</i> ORGANIZZAZIONE EVENTO FINALE • EVENTO FINALE</p>			<p>Formatore dell'area scientifica: responsabile di curare il rispetto dell'ambiente durante lo svolgimento della festa e di curare la gestione degli strumenti “matematici” (righelli, squadre, ecc.) per la realizzazione dei cartelloni</p>	
<p><i>STAGE AZIENDALE</i></p>	<p>Durante il secondo anno è prevista, come elemento essenziale del percorso formativo, l'esperienza di <i>stage</i> da svolgersi in circa 160 ore con le modalità indicate nella guida.</p>			

TERZO ANNO

Attività e prodotti	Obiettivi formativi	Durata	Personale e compiti	Prerequisiti
<p><i>ORGANIZZAZIONE EVENTO</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • VISITA CULTURALE AD UNA CITTA' D'ARTE ITALIANA 	<ul style="list-style-type: none"> • Favorire tra gli allievi le condizioni, per cui utilizzare tutti gli aspetti positivi che vengono da un corretto lavoro di gruppo • Promuovere negli allievi la capacità di ascolto, di dialogo, di confronto con le altre persone, in modo da acquisire capacità relazionali e comunicative • Offrire agli allievi strumenti per acquisire capacità decisionali sulla base della conoscenza di sé e di un sistema di valori, in modo da saper concepire progetti di vario ordine • Aiutare gli allievi a superare prospettive d'analisi troppo parziali, che impediscono la scoperta delle connessioni tra i vari campi del sapere, la convalidazione dei confini disciplinari, l'importanza unificatrice delle visioni globali • Promuovere negli allievi la capacità di avere memoria del passato, riconoscerne la permanenza nel presente e far tesoro di queste consapevolezza per la soluzione dei problemi che si incontrano e per la progettazione del futuro • Favorire la conoscenza dei luoghi/sedi istituzionali dello Stato italiano • Sensibilizzare gli allievi sulle tappe fondamentali sui luoghi della storia italiana • Promuovere la riflessione sui contenuti appresi e sugli insegnamenti delle principali figure della cultura e della storia, confrontandoli con le dinamiche del proprio io • Promuovere negli allievi la capacità di leggere un'opera d'arte, apprezzare e valorizzare il patrimonio artistico ed ambientale • Aiutare gli allievi a riconoscere in tratti e dimensioni specifiche della cultura e del vivere sociale contemporanei radici che li legano 	40 ore	<p>Tutor-coordinatore: responsabile della Uda; supporto organizzativo e rapporti con le famiglie;</p> <p>Formatore dell'area storico-socio-economica: responsabile dell'Unità di Apprendimento. Contesto storico di riferimento, conoscenza dei rapporti tra la persona e l'ordinamento dello Stato italiano, i diritti del cittadino, i principi garantiti dalla Costituzione, tutela della dignità e della centralità dell'essere umano nella dottrina Cristiana.</p> <p>Formatore dell'area dei linguaggi: sviluppo delle capacità di organizzare un lavoro di gruppo, di sintesi nell'elaborare relazioni scritte ed orali sull'evento; comunicare e gestire relazioni.</p>	<p>Conoscenze e capacità relative agli anni precedenti</p>

Attività e prodotti	Obiettivi formativi	Durata	Personale e compiti	Prerequisiti
<p><i>segue:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • VISITA CULTURALE AD UNA CITTA' D'ARTE ITALIANA 	<p>al mondo classico e giudaico-cristiano e l'identità spirituale e materiale dell'Italia e dell'Europa.</p>	30 ore		
<p>REALIZZAZIONE PRODOTTO PROFESSIONALE</p> <ul style="list-style-type: none"> • GUIDA OPPORTUNITA' FORMATIVE/ LAVORATIVE 	<ul style="list-style-type: none"> • Aiutare a formulare un proprio obiettivo professionale che consideri le opzioni necessarie per la sua definizione • Promuovere la riflessione non solo sui risultati che si intende raggiungere ma anche sul percorso compiuto • Promuovere la definizione di una linea di azione per il raggiungimento degli obiettivi. 		<p>Tutor-coordinatore: responsabile della Uda; supporto organizzativo e rapporti con le famiglie.</p> <p>Equipe formatori:</p> <p>Formatore orientatore:</p>	<p>Conoscenze e capacità relative al secondo anno</p>
<p>REALIZZAZIONE PRODOTTO PROFESSIONALE</p> <ul style="list-style-type: none"> • VADEMECUM DEL CITTADINO 	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere e consolidare nell'allievo il senso di appartenenza alla realtà europea, superando ed integrando la visione municipalistica e regionalistica della propria identità nazionale • Rendere consapevole l'allievo del percorso storico che ha determinato la nascita e lo sviluppo dell'Unione Europea • Rendere consapevole l'allievo delle trasformazioni politiche, economiche e sociali che coinvolgono il cittadino europeo e delle ricadute sulla vita quotidiana • Favorire nell'allievo la conoscenza delle istituzioni e degli organismi comunitari e delle loro funzioni • Guidare l'allievo nell'acquisizione consapevole dei diritti e dei doveri dei cittadini europei • Rendere consapevole l'allievo delle opportunità offerte a livello europeo per realizzare sé sul piano culturale, formativo e professionale 	50 ore	<p>Formatore- orientatore</p> <p>Formatore/coordinatore</p> <p>Formatori d'area</p> <p>Testimoni</p>	<p>Allievi del terzo anno di corso di qualificazione professionale</p>

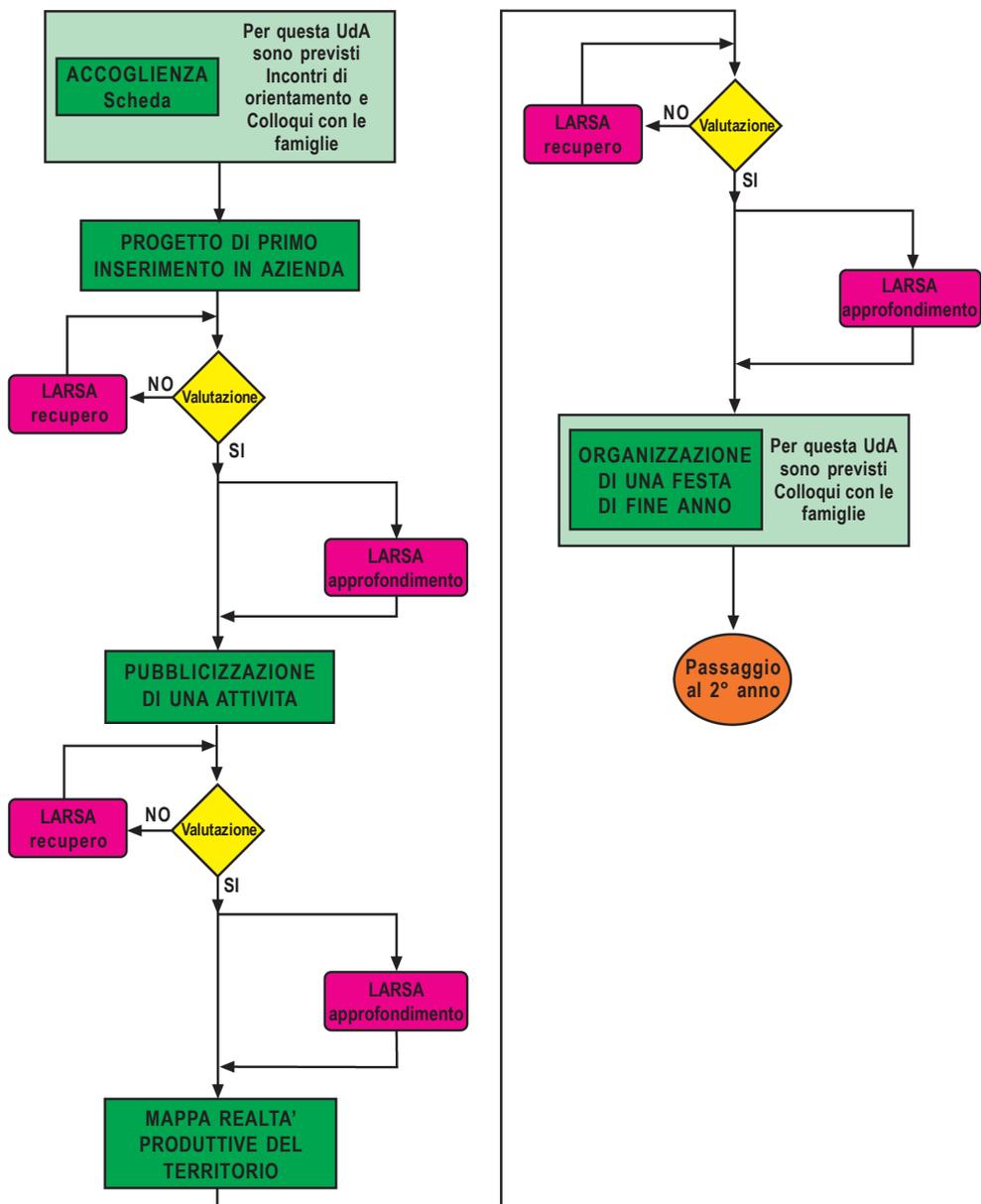
Attività e prodotti	Obiettivi formativi	Durata	Personale e compiti	Prerequisiti
<i>segue:</i> • VADEMECUM DEL CITTADINO	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppare la capacità di analisi di testi e documenti in lingua italiana ed inglese e di rielaborazione ed interpretazione • Consolidare nell'allievo la conoscenza del lessico specifico, per metterlo in grado di appropriarsene e riutilizzarlo in modo autonomo. • Promuovere e consolidare nell'allievo il senso di appartenenza ad una realtà multietnica e multiculturale. 			
ELABORAZIONE DI UN BUDGET • BUDGET DI VENDITA	<ul style="list-style-type: none"> • Aiutare l'allievo/a individuare i collegamenti esistenti tra le diverse aree aziendali • Abilitare al confronto tra dati storici e dati previsionali • Favorire la capacità di analisi descrittiva e di sintesi, di elaborazione e interpretazione di dati • Favorire la capacità di pianificazione strategica per la realizzazione di un risultato nel breve, medio e lungo termine • Favorire la gestione degli strumenti di calcolo idonei a rilevare e quantificare gli scostamenti rispetto alle previsioni effettuate 	40 ore	Tutor-Coordinatore: promuove e stimola il lavoro dell' <i>équipe</i> interessata. Orientatore: Segue l'aggiornamento del <i>portfolio</i> e la compilazione delle schede di autovalutazione dell'allievo e di valutazione da parte dei formatori. Formatore delle aree scientifiche, tecnologiche, professionale: sviluppano la parte di attività relativa alle proprie unità formative.	Discreta conoscenza del programma applicativo <i>Excel</i> Discreta capacità di analisi e sintesi Capacità di applicare conoscenze matematiche nell'ambito del <i>marketing</i> e del <i>budgeting</i>

ESAME FINALE DI QUALIFICA

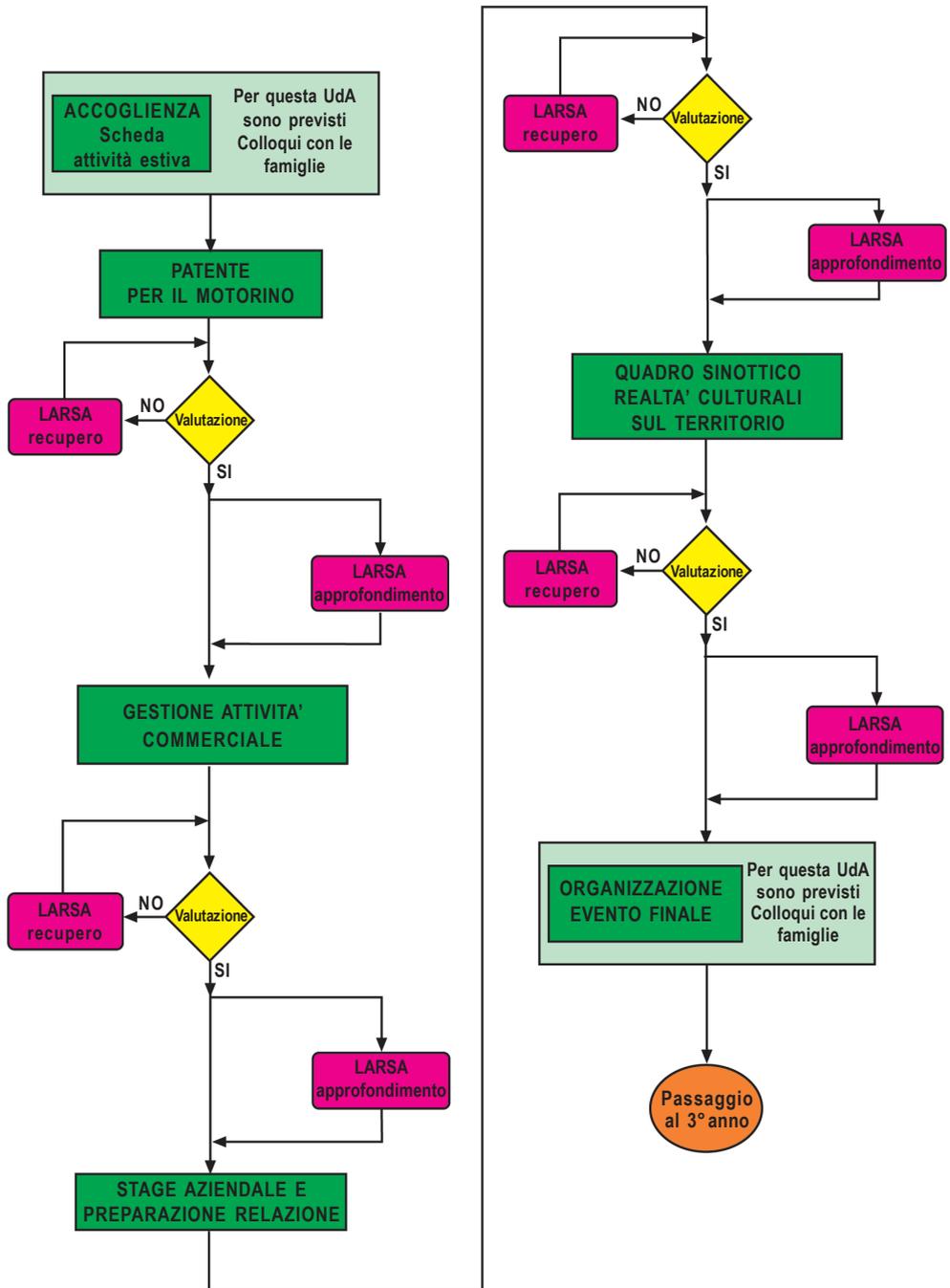
Durante il terzo anno è prevista, come elemento essenziale del percorso formativo, l'esperienza di *stage* da svolgersi in circa 200 ore con le modalità indicate nella guida. A seguito di questa esperienza formativa risulta importante elaborare una relazione di stage attraverso cui l'allievo rifletta sull'esperienza realizzata, riesamini le dinamiche e verifichi il processo di apprendimento in essa avvenuto, al fine di trarne elementi significativi e riproducibili in vista di un futuro inserimento lavorativo.

2. PROSPETTIVA TEMPORALE: FLOW CHART

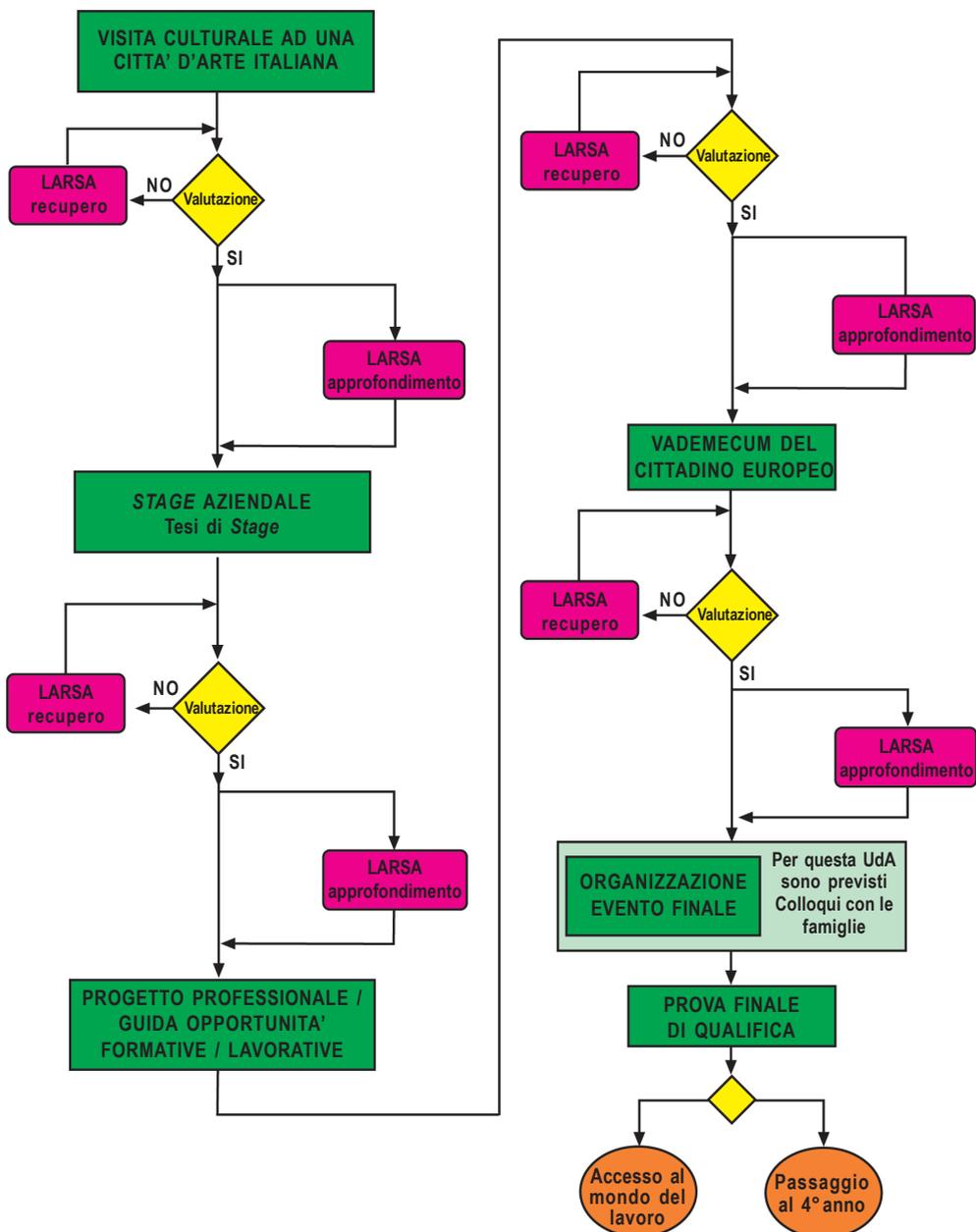
ESEMPIO DI SVILUPPO OPERATIVO DISTRIBUITO PER ANNI: PRIMO ANNO



**ESEMPIO DI SVILUPPO OPERATIVO DISTRIBUITO PER ANNI:
SECONDO ANNO**



ESEMPIO DI SVILUPPO OPERATIVO DISTRIBUITO PER ANNI: TERZO ANNO



PARTE III:

***DESCRIZIONE DELLE
UNITÀ DI APPRENDIMENTO***

(UdA)

1. Unità di Apprendimento per il primo anno

Elenco degli strumenti proposti per il Primo anno

N.	NATURA	SPECIFICAZIONE
1	Unità di apprendimento <i>Accoglienza</i>	Scheda Strumenti
2	Unità di apprendimento <i>Elaborazione del progetto di inserimento in azienda</i>	Scheda Strumenti
3	Unità di apprendimento <i>Pubblicizzazione attività commerciale</i>	Scheda Strumenti
4	Unità di apprendimento <i>Mappe delle attività produttive del territorio</i>	Scheda Strumenti
6	Unità di apprendimento <i>Evento finale</i>	Scheda Strumenti

1.1 UNITÀ DI APPRENDIMENTO

“Attività di accoglienza”

Primo anno

Denominazione	Realizzazione attività di accoglienza
Compito/prodotto	<p>Realizzazione di un cartellone, o di un fascicolo o di una presentazione in <i>PowerPoint</i>, in cui venga presentato chi sono i membri del gruppo di lavoro e quanto hanno conosciuto della realtà del CFP e della comunità professionale in cui sono inseriti. Tale attività potrà essere preceduta dalla realizzazione di un “gioco” iniziale, in cui gli allievi possano conoscersi tra loro e dividersi in piccoli gruppi di lavoro, in vista dell’attuazione del prodotto.</p> <p>Il prodotto potrà poi essere presentato dai membri dei singoli gruppi o nella riunione assembleare del mattino, in modo che gli appartenenti alle diverse comunità professionali presenti nel Centro possano conoscere anche le altre comunità oltre alla propria, o al primo incontro con i genitori.</p>
Obiettivi formativi	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere la conoscenza della realtà formativa in cui gli allievi si sono inseriti (ambiente, laboratori, regolamento, personale educativo, ecc.) • Promuovere negli allievi la conoscenza delle caratteristiche personali richieste per l’inserimento nella comunità professionale in vista di una conferma della scelta fatta • Promuovere l’interesse, la sensibilità e la curiosità verso la professione • Promuovere la collaborazione e la cooperazione degli allievi tra loro • Promuovere lo sviluppo della capacità di ascolto, di dialogo e di confronto, accogliendo con la giusta misura di prudenza e di rispetto quanto dicono gli altri • Promuovere negli allievi la presa di coscienza delle proprie dinamiche personali che portano all’affermazione della propria identità attraverso rapporti costruttivi con adulti di riferimento e coetanei • Aiutare gli allievi a porre le prime basi per superare le dimensioni strumentali della Patente Europea per il <i>Computer</i> (Ecdl) e dimostrare di considerare la multimedialità e l’uso degli strumenti informatici un fecondo ambiente di apprendimento, in prospettiva teorica e/o professionale.
Obiettivi specifici di apprendimento	<ol style="list-style-type: none"> 1) Conoscere i compagni di corso e, in modo più approfondito, i compagni del gruppo di lavoro 2) Adottare comportamenti adeguati al lavoro di gruppo

Denominazione	Realizzazione attività di accoglienza
<p><i>segue:</i></p> <p>Obiettivi specifici di apprendimento</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3) Conoscere gli ambienti, i laboratori ed il personale educativo del CFP 4) Conoscere più approfonditamente l'ambiente del Centro incontrando gli allievi dell'ultimo anno per sapere da loro come è stato il loro ingresso al CFP e come si sono trovati 5) Conoscere la strutturazione generale della comunità professionale di appartenenza 6) Riconoscere i prodotti / servizi tipici realizzati, le tecnologie impiegate e le figure professionali impegnate 7) Realizzare interviste ad alcuni membri del CFP (direttore, <i>tutor</i>, allievi del terzo anno) 8) Essere in grado di riportare per scritto le interviste realizzate 9) Realizzare fotografie delle persone e degli ambienti del CFP 10) Utilizzare materiali per la realizzazione del cartellone 11) Utilizzare materiali multimediali per comporre il fascicolo o la presentazione in PowerPoint 12) Realizzare un cartellone, un fascicolo o una presentazione in <i>PowerPoint</i>, utilizzando le interviste, le fotografie e tutto il materiale raccolto durante la visita al Centro.
<p>Destinatari</p>	<p>Allievi del primo anno dei corsi di qualificazione professionale. Non è richiesto alcun tipo di prerequisite.</p>
<p>Tempi di svolgimento</p>	<p>La durata dell'UdA è prevista in circa 40 ore ed è da svolgersi all'inizio per percorso formativo.</p>
<p>Sequenza in fasi ed esperienze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione dell'UdA da parte di un formatore • Gioco di conoscenza all'interno del gruppo • Divisione in gruppi di 4/5 allievi ciascuno • Visita alle aule e ai laboratori e realizzazione di fotografie di questi ambienti • Incontro con il direttore del Centro e realizzazione di fotografie e di una intervista • Incontro con il <i>tutor</i> del corso e realizzazione di fotografie e di una intervista • Incontro con un gruppo di allievi del terzo anno e realizzazione di fotografie e di una intervista • Analisi e sistemazione del materiale raccolto • Valutazione delle capacità dei membri del gruppo per la scelta del prodotto da realizzare • Impostazione di un cartellone, o fascicolo, o presentazione di <i>PowerPoint</i> in cui inserire in modo creativo il materiale raccolto

Denominazione	Realizzazione attività di accoglienza
<p><i>segue:</i></p> <p>Sequenza in fasi ed esperienze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione e spiegazione del lavoro prodotto alla riunione assembleare del mattino • Presentazione e spiegazione del lavoro prodotto al primo incontro con i genitori.
<p>Risorse umane</p>	<p>Tutor-coordinatore: responsabile dell’attività, di curare l’aspetto relazionale del gioco di conoscenza iniziale e l’organizzazione delle visite dei ragazzi al Centro e degli incontri con le varie figure (direttore, allievi dell’ultimo anno, formatori, ecc.)</p> <p>Formatore dell’area dei linguaggi: responsabile di curare l’aspetto linguistico dell’intervista e della sua trascrizione e dell’intero lavoro, sia esso in forma di cartellone, di fascicolo o di presentazione di PowerPoint</p> <p>Formatore dell’area tecnologica: responsabile di curare il supporto informatico per la realizzazione del lavoro e la corretta realizzazione del <i>reportage</i> fotografico</p> <p>Formatore dell’area professionale: responsabile di curare la visita degli allievi ai laboratori e di spiegare, rispondendo all’intervista, gli aspetti essenziali della comunità professionale di appartenenza</p> <p>Formatore dell’area scientifica: cura il rispetto dell’ambiente durante la visita dei ragazzi e di curare la gestione degli strumenti “matematici” (righelli, squadre, ecc.) per la realizzazione dei cartelloni o dei fascicoli.</p>
<p>Materiali</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Scheda per il gioco iniziale di conoscenza, che è possibile consultare in: BECCIU M. - COLASANTI A.R., <i>La promozione delle capacità personali. Teoria e prassi</i>, Roma, Tipografia Pio XI, 2003, 35-37. • Schede per le interviste, che è possibile consultare in: CNOS-FAP PIEMONTE, <i>L’orientamento nel CFP. 1. Guida per l’accoglienza</i>, Roma, Tipografia Pio XI, 2003, 100-105. • Macchina fotografica • PC con <i>PowerPoint</i> • Videoproiettore • Cartelloni colorati • Fogli colorati • Forbici • Colla • Pennarelli

1.2 UNITÀ DI APPRENDIMENTO
“Progetto di primo inserimento in azienda”
Primo anno

Denominazione	Realizzazione attività di Orientamento
Compito/prodotto	Elaborazione di un progetto di primo inserimento in azienda
Obiettivi formativi	<ul style="list-style-type: none"> • Aiutare a definire in modo realistico il proprio progetto professionale partendo dalla manifestazione delle proprie aspettative e possibilità • Supportare l’allievo nella conoscenza del profilo professionale, in termini di competenze, tecniche, abilità, capacità personali richieste • Aiutare ad individuare con maggiore precisione i requisiti di accesso alla professione • Implementare la conoscenza del contesto lavorativo, dei processi produttivi, dell’organizzazione del lavoro • Aiutare a verificare la coerenza tra le conoscenze teoriche e la realtà lavorative.
Obiettivi specifici di apprendimento	<ol style="list-style-type: none"> 1) Conoscere le proprie attitudini, interessi, esigenze, motivazioni al fine di elaborare un progetto coerenti con le proprie caratteristiche personali e professionali 2) Conoscere gli elementi essenziali del processo di <i>stage</i> 3) Conoscere le interconnessioni tra processo formativo ed esperienza lavorativa.
Destinatari	Allievi del secondo anno di corso di qualificazione professionale triennale. E’ richiesto lo sviluppo di competenze orientative.
Tempi di svolgimento	La durata dell’UdA è prevista in 20 ore circa da svolgersi tra i mesi di Novembre e Dicembre.
Sequenza in fasi ed esperienze	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione attività • Realizzazione progetto <i>stage</i> • Monitoraggio in itinere dei risultati • Controllo e verifica del risultato.
Risorse umane	<p>Tutor-Coordiatore stage: promuove e stimola il lavoro d’equipe per l’attivazione dell’unità di apprendimento.</p> <p>Formatore-Orientatore: implementa il <i>portfolio</i> e le schede di valutazione/autovalutazione.</p> <p>Equipe formatori.</p>

Denominazione	Realizzazione attività di Orientamento
Materiali	Scheda di rilevazione dei fabbisogni aziende Questionari (caratteristiche, attitudini, valori professionali, interessi professionali) <ul style="list-style-type: none">• Scheda di progetto• Scheda profilo professionale di riferimento• Testimonianze• Visite guidate (in aziende e presso centri di servizi territoriali).

1.3 UNITÀ DI APPRENDIMENTO

“Pubblicizzazione di una attività”

Primo anno

Denominazione	Realizzazione prodotto professionale
Compito/prodotto	Creazione di elaborati per la pubblicizzazione dell'attività.
Obiettivi formativi	<ul style="list-style-type: none"> • Far acquisire proprietà di linguaggio propria della comunità professionale, sviluppando la capacità di espressione • Promuovere negli allievi la capacità di ragionare sui problemi pratici e astratti, Favorire la capacità di sintesi nella rappresentazione grafica di concetti differenti • Stimolare gli allievi ad acquisire una conoscenza sempre più approfondita delle classi merceologiche • Favorire l'impiego di strumentazioni informatiche per le rilevazioni • Sviluppare nell'allievo la creatività nel realizzare un progetto assegnato • Promuovere negli allievi la consapevolezza del valore delle regole nelle logiche di mercato e quindi nella convivenza civile (i banconisti dei supermercati visitati ricevono dagli allievi punteggi minori in caso non rispettino le normative vigenti, ad esempio non indossano il copricapo o non detraggono la tara nel peso degli alimenti venduti). • Favorire negli allievi la capacità di avvertire la differenza tra il bene ed il male ed orientarsi di conseguenza nelle scelte di vita e nei comportamenti sociali e civili.
Obiettivi specifici di apprendimento	<ol style="list-style-type: none"> 1) Riconoscere le principali regole grammaticali, compositive ed espressive 2) Individuare le informazioni e comunicazioni per contestualizzarle in funzione dell'interlocutore 3) Arricchire il proprio vocabolario con il lessico appropriato finalizzato a comporre un testo in modo corretto e coerente rispetto all'obiettivo e ai destinatari 4) Conoscere le differenti tipologie di attività rispetto al territorio di appartenenza 5) Conoscere i criteri e le tecniche di pubblicizzazione 6) Conoscere le funzioni dei vari pacchetti applicativi per individuare il più idoneo.
Destinatari	Allievi del primo anno di corso di qualificazione professionale. Il prerequisito di partecipazione è la conoscenza dei contenuti delle aree: storico - sociale - economica, linguaggi e tecnologica.

Denominazione	Realizzazione prodotto professionale
Tempi di svolgimento	La durata dell’UdA è prevista per circa 50 ore da svolgersi tra Aprile e Maggio.
Sequenza in fasi ed esperienze	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione dell’attività • Sviluppo dell’attività • Monitoraggio in itinere dei risultati • Controllo e verifica dei risultati • Presentazione dell’attività all’esterno (allievi altri corsi).
Risorse umane	<p>Tutor-Coordiatore: promuove e stimola il lavoro d’<i>equipe</i> per l’attivazione dell’Unità di apprendimento.</p> <p>Formatore/Orientatore: implementa il <i>portfolio</i> e le schede di valutazione/autovalutazione.</p> <p>Formatori delle aree: linguaggi (italiano), storico-socio-economica (organizzazione), tecnologica (informatica: elaborazione testi, <i>Power Point, Internet</i>) tecniche di marketing e vendite.</p>
Materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Macchina fotografica • PC con <i>PowerPoint</i> • Cartelloni colorati • Fogli colorati • Fogli colorati • Forbici • Colla • Pennarelli • Realizzazione di una videocassetta.

1.4 UNITÀ DI APPRENDIMENTO

“Mappa delle realtà produttive del territorio”

Primo anno

Denominazione	Sviluppo attività di ordine sociale
Compito/prodotto	Elaborazione di una mappa delle realtà produttive del territorio.
Obiettivi formativi	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere la rappresentazione geografica del proprio territorio • Favorire la conoscenza e la familiarizzazione con i sistemi e strumenti più comuni di rappresentazione: mappe, piantine, simboli, scale di rappresentazione • Stimolare la lettura e la consultazione di fonti differenziate (documenti-testimonianze, interviste, iconografie) per costruire la cronologia e i luoghi dello sviluppo produttivo (professioni non più attive, in attività più o meno economicamente rilevanti, professioni che si sono progressivamente evolute o che si stanno evolvendo nelle tecniche produttive • Facilitare la utilizzazione di testi e strumenti di contestualizzazione (carte tematiche, indagini, dati statistici) per descrivere e rappresentare la geografia dello sviluppo produttivo (articolazione in aree e settori) • Favorire la consultazione di esperti (produttori locali, cooperative, enti locali, sindacati, esperti in economia) per individuare i punti di forza del territorio, le opportunità di sviluppo (progetti – offerte di competenze professionali).
Obiettivi specifici di apprendimento	<ol style="list-style-type: none"> 1) Conoscere il significato dei termini fondamentali dell'indagine storica e geografica relativa al territorio e gli strumenti 2) Arricchire il proprio vocabolario con il lessico appropriato, finalizzato a descrivere, elaborare ed interpretare dati in modo efficace 3) Conoscere il metodo per cercare informazioni e selezionare i dati 4) Riconoscere le caratteristiche morfologiche, climatiche, strutturali ed infrastrutturali in ragione all'attività produttiva del territorio di appartenenza 5) Riconoscere eventi, personaggi e luoghi che costituiscono il patrimonio culturale e socio-economico del territorio di appartenenza 6) Individuare le risorse umane e strutturali presenti sul territorio di appartenenza per raccogliere informazioni relative alle opportunità di sviluppo del territorio 7) Conoscere la tipologia e le caratteristiche delle aree e dei settori dello sviluppo produttivo

Denominazione	Sviluppo attività di ordine sociale
<p><i>segue:</i></p> <p>Obiettivi specifici di apprendimento</p>	<p>8) Conoscere i sistemi e gli strumenti di rappresentazione geografica</p> <p>9) Conoscere il metodo per leggere correttamente gli strumenti di rappresentazione geografica.</p>
<p>Destinatari</p>	<p>Allievi del primo anno di corso di qualificazione professionale, con il prerequisito di possedere la conoscenza minima dei contenuti delle aree: linguaggi, storico-socio-economico, matematica e tecnologica.</p>
<p>Tempi di svolgimento</p>	<p>La durata dell’UdA è prevista di 40 ore, da svolgersi nel periodo tra Febbraio e Marzo.</p>
<p>Sequenza in fasi ed esperienze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione attività • Ricerca documentale • Monitoraggio in itinere dei risultati • Controllo e verifica dei risultati • Presentazione dell’attività all’esterno.
<p>Risorse umane</p>	<p>Formatore/coordinatore: promuove e stimola il lavoro dell’equipe interessata.</p> <p>Formatore/orientatore: accompagna l’allievo/a nel compito di assunzione di responsabilità nei confronti del compito e nella implementazione del <i>portfolio</i>.</p> <p>Formatori d’area (linguaggi, area storico-socio-economica, area scientifica e tecnologica).</p> <p>Testimoni.</p>
<p>Materiali</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Schede di lettura del territorio • Schede monografiche • Schemi guida per la lettura • Questionari • Elenchi di fonti documentarie.

1.5 UNITÀ DI APPRENDIMENTO
“Organizzazione di una festa di fine anno”
Primo anno

Denominazione	Organizzazione evento finale
Compito / prodotto	Realizzazione di una festa di fine anno, fatta alla presenza dei genitori, in cui gli allievi realizzano una presentazione del lavoro svolto durante l'anno, attraverso delle diapositive in <i>PowerPoint</i> o attraverso la realizzazione di una videocassetta, una mostra dei lavori prodotti e una serie di scenette scherzose, attraverso cui ripercorrere le dinamiche realizzatesi con i formatori o tra compagni. La festa si conclude, poi, con un rinfresco offerto agli allievi e ai genitori.
Obiettivi formativi	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere negli allievi la consapevolezza delle proprie capacità, attitudini e aspirazioni e delle condizioni di realtà in cui si possono valorizzare e realizzare • Promuovere la collaborazione e la cooperazione tra gli allievi • Promuovere nei ragazzi la consapevolezza del percorso svolto durante l'anno, delle capacità sviluppate, dei prodotti realizzati e delle potenzialità ancora da sviluppare • Promuovere negli allievi la capacità di comunicare, attraverso varie modalità (multimediali, espressive, linguistiche, grafiche), i propri vissuti e le proprie esperienze personali • Promuovere negli allievi la coscienza delle proprie dinamiche personali che portano all'affermazione della propria identità attraverso rapporti costruttivi con adulti di riferimento e coetanei • Promuovere negli allievi la capacità di padroneggiare gli strumenti espressivi indispensabili per gestire in maniera costruttiva il confronto sociale.
Obiettivi specifici di apprendimento	<ol style="list-style-type: none"> 1) Realizzare un <i>reportage</i> fotografico delle attività svolte al Centro 2) Utilizzare le proprie competenze linguistiche per realizzare interviste ai formatori, ai compagni e per riportarle in modo scherzoso con le modalità preferite 3) Utilizzare le proprie competenze informatiche per realizzare una presentazione in <i>PowerPoint</i> in cui inserire immagini, commenti, interviste, che possano descrivere le attività svolte durante l'anno 4) Realizzare (in alternativa) una videocassetta, in cui siano riprese le varie attività del Centro, i prodotti realizzati, le interviste ai formatori e ai compagni 5) Utilizzare la propria creatività per allestire una mostra dei lavori prodotti durante l'anno da tutti gli allievi

Denominazione	Organizzazione evento finale
<p><i>segue:</i> Obiettivi specifici di apprendimento</p>	<p>6) Utilizzare le proprie competenze grafiche e professionali per realizzare cartelloni che siano di abbellimento alla mostra e che rappresentino il ciclo di lavorazione che ha portato alla realizzazione del prodotto</p> <p>7) Preparare e rappresentare alcune brevi scenette che illustrino in modo scherzoso momenti divertenti della vita del Centro e delle esperienze realizzate durante il primo anno.</p>
<p>Destinatari</p>	<p>Allievi del primo anno dei corsi di qualificazione professionale. Come prerequisito è prevista l’acquisizione delle competenze relative al primo anno.</p>
<p>Tempi di svolgimento</p>	<p>La durata dell’UdA è prevista in circa 20 ore ed è da svolgersi alla fine dell’anno.</p>
<p>Sequenza in fasi ed esperienze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione dell’UdA da parte di un formatore • Realizzazione di un <i>reportage</i> fotografico delle attività svolte al Centro • Realizzazione di cartelloni che rappresentino il ciclo di lavorazione che ha portato alla realizzazione dei lavori prodotti durante l’anno • Realizzazione di interviste ai formatori e ai compagni • Raccolta di materiali utili per realizzare la presentazione in PowerPoint e le scenette • Realizzazione di una presentazione in <i>PowerPoint</i> sul lavoro svolto nell’anno o su momenti particolari • Realizzazione, in alternativa, di una videocassetta sul lavoro svolto nell’anno o su momenti particolari • Preparazione di scenette scherzose sui formatori e sui momenti più simpatici dell’anno. • Allestimento della mostra per l’esposizione dei lavori prodotti durante l’anno • Sistemazione degli ambienti in cui svolgere la festa • Organizzazione del rinfresco per i genitori.
<p>Risorse umane</p>	<p>Tutor-coordinatore: cura l’aspetto relazionale della festa e del contatto con i genitori. Responsabile, inoltre, del coordinamento generale dell’attività, soprattutto delle sue parti espressive e relazionali.</p> <p>Formatore dell’area dei linguaggi: cura l’aspetto linguistico delle interviste e delle relative trascrizioni, e dei cartelloni illustrativi della mostra.</p> <p>Formatore dell’area tecnologica: cura il supporto informatico per la</p>

Denominazione	Organizzazione evento finale
<p><i>segue:</i></p> <p>Risorse umane</p>	<p>realizzazione del lavoro e la corretta realizzazione del <i>reportage</i> fotografico e delle riprese video.</p> <p>Formatore dell'area professionale: cura l'allestimento della mostra dei lavori prodotti e della realizzazione del cartellone sul ciclo di produzione dei lavori svolti.</p> <p>Formatore dell'area storico-socio-economica: responsabile della preparazione e della rappresentazione delle scenette scherzose e della raccolta del materiale utile per produrre la presentazione in <i>PowerPoint</i> o la videocassetta.</p> <p>Formatore dell'area scientifica: cura il rispetto dell'ambiente durante lo svolgimento della festa e di curare la gestione degli strumenti "matematici" (righelli, squadre, ecc.) per la realizzazione dei cartelloni.</p>
<p>Materiali</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lavori prodotti durante l'anno • Macchina fotografica • <i>Computer</i> • Videoproiettore • Telecamera • Registratore per le interviste • Cartelloni • Colla • Righelli e squadre • Pennarelli • Forbici • Costumi e attrezzi necessari per le scenette

2. Unità di Apprendimento per il secondo anno

Elenco degli strumenti proposti per il Secondo anno

N.	NATURA	SPECIFICAZIONE
1	Unità di apprendimento <i>Scheda di presentazione dell'attività estiva</i>	Scheda Strumenti
2	Unità di apprendimento <i>Patente del motorino</i>	Scheda Strumenti
3	Unità di apprendimento <i>Gestione di un'attività commerciale</i>	Scheda Strumenti
4	Unità di apprendimento <i>Quadro sinottico delle realtà culturali sul territorio</i>	Scheda Strumenti
6	Unità di apprendimento <i>Evento finale</i>	Scheda Strumenti

2.1 UNITÀ DI APPRENDIMENTO
“Scheda di presentazione dell’attività estiva”
Secondo anno

Denominazione	Realizzazione attività di Accoglienza
Compito/prodotto	<p>Realizzazione di una scheda o fascicolo, eseguito in Microsoft Word, in cui venga fatta una presentazione delle attività svolte durante l’estate (tirocinio in azienda, viaggi, attività caratteristiche, vacanze). Tale scheda dovrebbe comprendere un sintetico diario di aneddoti divertenti e/o formativi vissuti durante l’estate; un ampliamento di questa attività potrebbe essere quello di creare delle vignette che descrivano queste scene, e di fare questo in inglese. Inoltre, nella scheda dovrebbero essere raccolte informazioni (fotografie, notizie storiche, caratteristiche geografiche e naturali, attività culturali e di intrattenimento), attraverso la navigazione in Internet, del luogo in cui il ragazzo è andato in vacanza o nel quale avrebbe avuto il desiderio di andare. Insieme a questo, viene anche richiesto di fare una stima dell’itinerario percorso (o che si sarebbe voluto percorrere) in termini di distanze e di spesa.</p>
Obiettivi formativi	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere la capacità di servirsi con proprietà degli strumenti di consultazione e degli strumenti informatici, per ottenere documentazioni, scrivere e archiviare • Aiutare gli allievi a porre le basi per superare le dimensioni strumentali della Patente Europea per il Computer (Ecdl) e dimostrare di considerare la multimedialità e l’uso degli strumenti informatici un fecondo ambiente di apprendimento, in prospettiva teorica e/o professionale • Promuovere la capacità di navigare in <i>Internet</i> per risolvere problemi, mirando alla selezione delle informazioni adeguate • Promuovere la capacità di leggere e produrre testi di differenti dimensioni e complessità, ben costruiti a livello grammaticale-sintattico, a livello di ricchezza di “vocabolario” sia a livello comunicativo, e adatti alle varie situazioni interattive • Favorire negli allievi l’acquisizione di conoscenze solide sulla struttura grammaticale dell’italiano, anche con opportuni confronti con l’inglese • Promuovere l’utilizzo della lingua inglese per i principali scopi comunicativi e operativi • Promuovere la capacità di operare, orientandosi nello spazio e nel tempo, confronti costruttivi fra realtà geografiche e storiche diverse • Promuovere il rispetto, la cura, la conservazione e il miglioramento dell’ambiente

Denominazione	Realizzazione attività di Accoglienza
<p><i>segue:</i></p> <p>Obiettivi formativi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere la comprensione della realtà naturale con atteggiamento di curiosità, attenzione e rispetto • Facilitare negli allievi l'utilizzo efficace per l'espressione di sé e per la comunicazione interpersonale anche codici, tra loro integrati o autonomi (fotografia, cinema, <i>Web</i>, ecc.) diversi dalla parola.
<p>Obiettivi specifici di apprendimento</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Utilizzare le proprie competenze linguistiche e grammaticali per una corretta stesura del diario di alcuni aneddoti relativi alle esperienze delle vacanze estive 2) Utilizzare le proprie capacità grafiche e la propria creatività per realizzare vignette che descrivano eventi simpatici e/o educativi vissuti nel periodo estivo 3) Utilizzare la propria conoscenza della lingua inglese per scrivere il testo delle vignette 4) Saper utilizzare in modo adeguato <i>MsWord</i> e saper produrre in esso un testo scritto ben organizzato, compreso di immagini 5) Saper utilizzare le principali funzioni di <i>Internet</i> per la ricerca di informazioni e di materiali relativi al luogo in cui i ragazzi sono stati in vacanza 6) Ricercare informazioni attraverso l'uso di un motore di ricerca 7) Produrre una riflessione sugli aspetti storici, geografici, culturali e ludici relativi al luogo di villeggiatura preso in considerazione 8) Utilizzare le proprie competenze matematiche per calcolare distanze chilometriche e per fare una stima delle spese fatte.
<p>Destinatari</p>	<p>Allievi del secondo anno dei corsi di qualificazione professionale. Come prerequisito è prevista l'acquisizione delle competenze relative al primo anno.</p>
<p>Tempi di svolgimento</p>	<p>La durata dell'UdA è prevista in circa 45 ore ed è da svolgersi all'inizio dell'anno.</p>
<p>Sequenza in fasi ed esperienze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione dell'UdA da parte di un formatore • Impostazione di un documento in <i>Ms Word</i> • Stesura del diario delle attività estive e dell'eventuale espressione di tirocinio formativo in azienda e, in particolare, di alcuni aneddoti divertenti e/o educativi avvenuti (in <i>Ms Word</i>); è possibile integrare tale diario con fotografie e materiali vari • Realizzazione delle vignette, fatte a mano libera o con l'ausilio di strumenti informatici • Traduzione dei testi delle vignette in lingua inglese

Denominazione	Realizzazione attività di Accoglienza
<p><i>segue:</i></p> <p>Sequenza in fasi ed esperienze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione di una ricerca in Internet di informazioni, fotografie e materiali relativi al luogo in cui il ragazzo ha trascorso le vacanze estive attraverso l’utilizzo di un motore di ricerca • Stesura di un documento in <i>Ms Word</i> che contenga i materiali scaricati da Internet e sistemati dal ragazzo rispetto ai diversi argomenti (storia del luogo, caratteristiche geografiche e naturali, attività culturali e ricreative, ecc.) • Realizzazione di un calcolo delle distanze percorse (o che si dovrebbero percorrere) per raggiungere il luogo in questione e delle spese sostenute (o la stima di esse) durante il periodo di vacanza.
<p>Risorse umane</p>	<p>Tutor-coordinatore: responsabile di curare l’aspetto relazionale di questa attività e la gestione della comunicazione.</p> <p>Formatore dell’area dei linguaggi: responsabile di curare l’aspetto linguistico di tutto il lavoro e, in particolare, della stesura del diario e della traduzione in lingua inglese delle vignette.</p> <p>Formatore dell’area tecnologica: responsabile di curare il supporto informatico per la realizzazione del lavoro e l’apprendimento di un adeguato uso di Internet e delle sue risorse.</p> <p>Formatore dell’area storico-socio-economica: responsabile di guidare i ragazzi nella scelta delle informazioni circa gli aspetti storici e culturali del luogo sul quale attuano la ricerca e nella sistematizzazione di queste informazioni.</p> <p>Formatore dell’area scientifica: responsabile dell’adeguato utilizzo delle competenze matematiche per il calcolo delle distanze percorse e delle spese effettuate e della guida agli allievi nella scelta delle informazioni circa gli aspetti geografici e naturali del luogo sul quale attuano la ricerca.</p> <p>Formatore dell’area professionale: responsabile di una riflessione-relazione sull’eventuale esperienze di tirocinio formativo in azienda.</p>
<p>Materiali</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Attrezzature laboratorio informatico • <i>Internet</i> • Fotografie • Fogli • Penne e pennarelli.

2.2 UNITÀ DI APPRENDIMENTO

“Conseguimento della patente del motorino”

Secondo anno

Denominazione	Preparazione guida motorino
Compito / prodotto	<p>Conseguimento del certificato di idoneità alla guida del ciclomotore, in ottemperanza al decreto legislativo n. 151 del 27 giugno 2003, che prevede l'introduzione dell'obbligo di tale certificato dal 1 luglio 2004 per i minorenni che non sono in possesso della patente di guida A o della patente di guida sotto categoria A1.</p> <p>La realizzazione di tale compito avviene attraverso lo svolgimento dei quattro moduli previsti dal Ministero, per un totale di 20 ore di lezione. È possibile prevedere anche un incontro con un rappresentante delle forze dell'ordine, con cui trattare dell'importanza delle norme della convivenza civile, un esercizio pratico di manutenzione del motorino e un'esercitazione di guida prevista al termine dell'UdA.</p>
Obiettivi formativi	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere negli allievi la consapevolezza del valore delle regole nella convivenza civile • Promuovere il rispetto delle funzioni e delle regole della vita sociale e istituzionale, riconoscendone l'utilità e impegnandosi a comprenderne le ragioni • Facilitare negli allievi l'assunzione di comportamenti più adeguati per la tutela della sicurezza propria, degli altri e dell'ambiente in cui si vive, in condizioni ordinarie o straordinarie di pericolo • Promuovere negli allievi il senso di rispetto e di cura per le cose in loro possesso (in questo caso per il motorino).
Obiettivi specifici di apprendimento	<ol style="list-style-type: none"> 1) Conoscere e rispettare le norme di comportamento stradale 2) Conoscere e rispettare la segnaletica stradale 3) Conoscere le norme di rispetto della legge 4) Conoscere e rispettare le norme della convivenza civile e le loro applicazioni pratiche 5) Adottare comportamenti adeguati per un lavoro di gruppo 6) Utilizzare le competenze linguistiche per scrivere la domanda di ammissione per sostenere l'esame della patente del motorino 7) Utilizzare le proprie competenze nell'ambito meccanico per realizzare la manutenzione del ciclomotore 8) Utilizzare le proprie conoscenze di matematica per elaborare un <i>budget</i> l'acquisto del motorino 9) Realizzare un'intervista ad un rappresentante delle forze dell'ordine dopo aver preparato preventivamente le domande per scritto

Denominazione	Preparazione guida motorino
<p><i>segue:</i></p> <p>Obiettivi specifici di apprendimento</p>	<p>10) Conoscere le implicanze burocratiche relative al possesso e all'utilizzo del motorino (bollo, assicurazione, bollino blu, revisione, ecc.)</p> <p>11) Superare la prova finale per il conseguimento del certificato di idoneità alla guida del ciclomotore</p> <p>12) Saper guidare un motorino seguendo le norme di base del codice della strada e le principali norme di sicurezza.</p>
<p>Destinatari</p>	<p>Allievi del secondo anno dei corsi di qualificazione professionale. Come prerequisiti sono richieste le conoscenze linguistiche, matematiche e meccaniche di base, acquisite con il primo anno.</p>
<p>Tempi di svolgimento</p>	<p>La durata dell'UdA è prevista in circa 50 ore ed è da svolgersi preferibilmente nella prima metà del secondo anno.</p>
<p>Sequenza in fasi ed esperienze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione dell'UdA da parte di un formatore • Svolgimento del modulo sulle norme di comportamento stradale • Incontro con il formatore dell'area meccanica per gli esercizi sulla manutenzione del motorino • Svolgimento dell'UdA “Acquisto del motorino” (se non è già stata svolta precedentemente) • Svolgimento del modulo sulla segnaletica • Svolgimento del modulo di educazione alla convivenza civile • Incontro ed intervista con un rappresentante delle forze dell'ordine con cui trattare dell'importanza delle norme della convivenza civile. • Svolgimento del modulo sull'educazione al rispetto della legge • Presentazione delle implicanze burocratiche relative al possesso e all'utilizzo del motorino (bollo, assicurazione, bollino blu, revisione, ecc.) • Realizzazione della domanda di ammissione per sostenere l'esame • Svolgimento della prova finale per il conseguimento del certificato di idoneità alla guida del ciclomotore • Realizzazione di una prova finale di guida del motorino, all'interno del cortile del Centro.
<p>Risorse umane</p>	<p>Tutor-coordinatore: cura l'aspetto relazionale dell'UdA e l'organizzazione degli incontri degli allievi con il rappresentante delle forze dell'ordine e della prova pratica finale.</p> <p>Formatore dell'area dei linguaggi: cura l'elaborazione delle domande e l'aspetto linguistico dell'intervista al rappresentante delle forze</p>

Denominazione	Preparazione guida motorino
<p><i>segue:</i></p> <p>Risorse umane</p>	<p>dell'ordine e della stesura della domanda di ammissione per sostenere l'esame.</p> <p>Formatore dell'area storico-socio-economica: responsabile del modulo di educazione alla convivenza civile e della presentazione delle implicanze burocratiche relative al possesso e all'utilizzo del motorino (bollo, assicurazione, bollino blu, revisione, ecc.).</p> <p>Formatore dell'area professionale: responsabile dell'aspetto pratico relativo alla manutenzione del motorino.</p> <p>Formatore dell'area scientifica: responsabile dell'adeguato utilizzo delle competenze matematiche per elaborare un <i>budget</i> per l'acquisto del motorino.</p> <p>Docente abilitato a svolgere il corso: responsabile della preparazione e organizzazione dei corsi, della gestione amministrativa contabile delle attività connesse, della verifica del registro delle presenze, dell'identificazione dei candidati prima dell'esame, della lettura delle istruzioni per la compilazione delle schede d'esame e dello svolgimento della prova finale. Tale docente, nelle rispetto delle norme vigenti, deve essere: un insegnante di autoscuole, un'appartenente alle forze di polizia, un carabiniere, un vigile urbano, una guardia di finanza, un docente in possesso delle competenze derivanti dall'aver organizzato e realizzato specifiche attività formative di educazione stradale, per almeno u triennio, certificato dal dirigente scolastico, o una persona designata dalle associazioni e dagli enti, pubblici e privati, impegnati in attività collegate alla circolazione stradale e riconosciuti dal Ministero dei Trasporti.</p>
<p>Materiali</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Scheda dei moduli di formazione per il conseguimento del certificato di idoneità alla guida del ciclomotore (in allegato) • Quiz per il conseguimento dell'attestato per la guida dei ciclomotori (in allegato) • Scheda dell'UdA "Acquisto del motorino" (se non è già stata precedentemente svolta) • Attrezzi utili per gli esercizi relativi alla manutenzione del motorino • Moduli per la domanda di ammissione all'esame • Motorino/i su cui fare esercizi di manutenzione e con cui fare la prova finale di guida.

“Moduli di formazione per il conseguimento del certificato di idoneità alla guida dei ciclomotori”¹⁷

Modulo A: Norme di comportamento

1) Norme sulla precedenza

a) *Contenuti:*

- Norma generale sulla precedenza; regole e comportamenti da attuare in prossimità degli incroci
- Uscita dal garage o dai parcheggi

b) *Normativa:* Codice della strada, articoli: 145

c) *Verifica:* questionario con domande specifiche tratte dai quiz d’esame

2) Norme di comportamento

a) *Contenuti:*

- Velocità
- Posizione dei veicoli sulla strada
- Manovra di sorpasso
- Distanza di sicurezza
- Svoltata a destra e a sinistra
- Cambio di corsia e cambio di direzione
- Sosta e fermata
- Trasporto di persone, animali o oggetti

b) *Normativa:* codice della strada, articoli: 141, 142, 143, 148, 149, 154, 157, 158, 170

c) *Verifica:* questionario con domande specifiche tratte dai quiz d’esame

3) Cause di incidenti e comportamenti dopo gli incidenti; assicurazione; rispetto della vita e comportamento solidale

a) *Contenuti:*

- Gareggiare in velocità
- Condizioni della strada
- Condizioni atmosferiche
- Condizioni di traffico
- Visibilità
- Comportamenti di sicurezza in caso di imprevisti
- Abbigliamento del conducente
- Spazio di frenata e di arresto

¹⁷ Tratto da: MINISTERO DELL’ISTRUZIONE, DELL’UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA, *Il patentino a scuola*, in: www.istruzione.it/patentino/lineeguida.html, 2004, 1-8

- Intralcio alla circolazione
 - Inosservanza delle norme, inesperienza, imprudenza
 - Comportamenti in curva
 - Trasporto passeggeri
 - Obbligo di assicurazione per la circolazione dei veicoli a motore
 - Segnalazione di un incidente sulla strada
 - Obbligo di fornire le generalità in caso di incidente
 - Obbligo di avvisare gli agenti in caso di feriti
- b) *Normativa*: codice della strada, articoli: 192,193, 189, legge 24 dicembre 1969, n.990
- c) *Verifica*: questionario con domande specifiche tratte dai quiz d'esame

4) Elementi del ciclomotore e loro uso; comportamenti alla guida del ciclomotore e uso del casco

- a) *Contenuti*:
- Segnalazione visiva ed illuminazione dei veicoli
 - Clacson
 - Pneumatici
 - Posizione alla guida
 - Stabilità del veicolo
 - Freni
 - Specchietti retrovisori
 - Manutenzione del ciclomotore
 - Manomissione del ciclomotore
 - Dispositivo silenziatore
 - Casco
 - Documenti necessari per circolare sul ciclomotore
 - Divieto di usare telefonino e *walkman*
 - Comportamenti degli altri utenti e nei loro confronti
- b) *Normativa*: codice della strada, articoli: 152, 153, 171, 173
- c) *Materiali didattici*: normativa di riferimento, quiz d'esame
- d) *Verifica*: questionario con domande specifiche tratte dai quiz d'esame

Modulo B: Segnalazione

1) Segnali di pericolo e segnali di precedenza

- a) *Contenuti*:
- Segnaletica stradale
 - Forma e colori dei segnali di pericoli
 - Distanza tra il cartello ed il pericolo presegnalato
 - Segnali: Strada deformata, dosso, cunetta, curva pericolosa, doppia curva,

passaggio a livello con e senza barriere, attraversamento tranviario, attraversamento pedonale, attraversamento ciclabile, discesa pericolosa, salita ripida, strettoie, strada sdruciolevole, banchina pericolosa, luoghi frequentati dai bambini, doppio senso di circolazione, caduta massi, semaforo, forte vento laterale, lavori in corso, diritto di precedenza, preavviso di dare precedenza, preavviso di fermarsi e dare precedenza, dare precedenza, confluenza laterale, stop, dare precedenza nei sensi unici alternati, diritto di precedenza nei sensi unici alternati.

- b) *Normativa*: codice della strada, articoli: 38, 39; regolamento di esecuzione e di attuazione del codice della strada articoli da 105 a 114
- c) *Verifica*: questionario con domande specifiche tratte dai quiz d'esame

2) Segnali di divieto

- a) *Contenuti*: segnali: divieto di transito, senso vietato, divieto di sorpasso, limite massimo di velocità, divieto di segnalazioni acustiche, transito vietato di pedoni, transito vietato alle biciclette, via libera, fine limitazione di velocità, fine del divieto di sorpasso, divieto di sosta, divieto di fermata, parcheggio autorizzato.
- b) *Normativa*: codice della strada, articoli 38,39; regolamento di esecuzione e di attuazione del codice della strada, articoli da 105 a 114.
- c) *Verifica*: questionario con domande specifiche tratte dai quiz d'esame

3) Segnali di obbligo

- a) *Contenuti*: segnali: direzioni obbligatorie, preavviso di direzioni obbligatorie, rotonda, limite minimo di velocità, percorso pedonale, pista ciclabile, percorso pedonale e ciclabile, alt polizia.
- b) *Normativa*: codice della strada, articoli: 38 e 39; regolamento di esecuzione e di attuazione del codice della strada, articoli da 105 a 114.
- c) *Verifica*: questionario con domande specifiche tratte dai quiz d'esame.

4) Segnali di indicazione e pannelli integrativi

- a) *Contenuti*: segnali: distanza, estesa, validità, inizio, continuazione e fine, incidente, zona soggetta ad allargamento, strada sdruciolevole per pioggia, barriera, barriere direzionali, passaggio obbligatorio per veicoli operativi, senso unico, area pedonale, zona a traffico pedonale, zona a traffico limitato, attraversamento pedonale, uso corsie.
- b) *Normativa*: codice della strada, articoli: 38 e 39; regolamento di esecuzione e di attuazione del codice della strada, articoli da 105 a 114.
- c) *Verifica*: questionario con domande specifiche tratte dai quiz d'esame.

5) Segnali luminosi, segnali orizzontali

- a) *Contenuti*: segnali: semaforo, lanterne semaforiche, strisce bianche

longitudinali, strisce gialle longitudinali, frecce direzionali, isole di traffico, delimitazione di fermata degli autobus in servizio pubblico, attraversamento pedonale, simbolo di passaggio a livello, striscia trasversale di arresto, attraversamento ciclabili.

- b) *Normativa*: codice della strada, articoli: 38 e 39; regolamento di esecuzione e di attuazione del codice della strada, articoli da 105 a 114
- c) *Verifica*: questionario con domande specifiche tratte dai quiz d'esame

6) Fermata, sosta e definizioni stradali

- a) *Contenuti*: definizioni stradali e di traffico
- b) *Normativa*: codice della strada, articoli: 3, 175
- c) *Verifica*: questionario con domande specifiche tratte dai quiz d'esame

Modulo C: Educazione al rispetto della legge

1) Valore e necessità della regola e del rispetto dell' ambiente

- a) *Contenuti*:
 - Principio informatore della circolazione
 - Obblighi verso funzionari e agenti
 - Responsabilità civile e penale
 - Responsabilità del proprietario del ciclomotore e principio di solidarietà
 - Mancato rispetto delle norme
 - Precedenza ai veicoli in servizio di emergenza
 - Denuncia di smarrimento o furto dei documenti
 - Segnalazione di pericolo sulla strada
 - Omissione di soccorso
 - Inquinamento acustico
 - Inquinamento atmosferico
 - Smaltimento olio esausto
- b) *Normativa*: codice della strada, articoli: 140, 155, 156, 192, 195, 196, 210, 215, 217 codice penale, articolo 593.
- c) *Verifica*: questionario con domande specifiche tratte dai quiz d'esame

2) La salute

- a) *Contenuti*:
 - Stato psicofisico del conducente
 - Conseguenze provocate dall'uso di alcool
 - Conseguenze provocate dall'uso di droghe
- b) *Normativa*: codice della strada, articoli: 115, 186, 187
- c) *Verifica*: questionario con domande specifiche tratte dai quiz d'esame

2.3 UNITÀ DI APPRENDIMENTO
“Gestione di un’attività commerciale”
Secondo anno

Denominazione	Realizzazione prodotto professionale
Compito/ prodotto	Realizzazione di documentazione per la gestione di un’attività commerciale
Obiettivi formativi	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppare l’abilità di gestire comunicazioni funzionali attraverso l’utilizzo di strumenti informatici • Stimolare al lavoro cooperativo • Fornire suggerimenti per aumentare la capacità di confronto, di critica e di scelta • Aiutare l’allievo ad approfondire la terminologia specifica del settore • Responsabilizzare l’allievo nella definizione delle attività da svolgere, nella gestione del tempo e nella realizzazione di un prodotto qualitativamente accettabile • Individuare strategie di azione a fronte di situazioni impreviste.
Obiettivi specifici di apprendimento	<ol style="list-style-type: none"> 1) Conoscere le regole grammaticali e compositive del sistema linguistico 2) Conoscere -per applicare -procedimenti e strategie per produrre una comunicazione efficace 3) Conoscere -per utilizzare- terminologia specifica del settore 4) Controllare gli elaborati per individuare aree di miglioramento 5) Conoscere e rispettare i diversi ruoli aziendali 6) Conoscere le potenzialità degli gli strumenti informatici e i software finalizzati (<i>Word, Excel, Power Point, Internet</i>) 7) Redigere e utilizzare schede di magazzino 8) Conoscere - per scegliere e utilizzare il sistema di codificazione più adeguato al prodotto/servizio 9) Conoscere le tecniche di vendita adeguate per le contestualizzarle e applicarle 10) Conoscere per compilare correttamente la documentazione relativa al processo di compravendita 11) Conoscere per applicare gli elementi base della normativa IVA 12) Conoscere per utilizzare in modo corretto le principali clausole relative alla compravendita 13) Conoscere le regole del calcolo manuale e le potenzialità dello strumento: calcolatrice.

Denominazione	Realizzazione prodotto professionale
Destinatari	Allievi del secondo anno di corso di qualificazione professionale. E' richiesta una discreta conoscenza dei contenuti delle aree: linguaggi, economia, matematica, tecnologica.
Tempi di svolgimento	La durata della UdA è prevista in 80 ore da svolgersi nel mese di Aprile.
Sequenza in fasi ed esperienze	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione dell'attività • Sviluppo dell'attività sulla base di documentazione fornita dal formatore e/o reperita attraverso diversi canali • Monitoraggio in itinere delle attività svolte • Controllo e verifica dei risultati • Valutazione.
Risorse umane	<p>Formatore coordinatore: promuove e stimola il lavoro d'equipe per l'attivazione dell'unità di apprendimento.</p> <p>Formatore Orientatore: implementa il portfolio e le schede di valutazione/autovalutazione.</p> <p>Formatori delle aree interessate: linguaggi, socio-economica, tecnologica, tecniche di <i>marketing</i> e vendite.</p>
Materiali	<ul style="list-style-type: none"> • laboratorio informatico • laboratorio di vendita • modulistica • registratore di cassa.

2.4 UNITÀ DI APPRENDIMENTO
“Quadro sinottico delle realtà culturali sul territorio”
Secondo anno

Denominazione	Realizzazione prodotto professionale
Compito/prodotto	Elaborazione di un quadro sinottico delle realtà culturali sul territorio.
Obiettivi formativi	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere e consolidare nell’allievo il senso di appartenenza ad una realtà multietnica e multiculturale • Rendere consapevole l’allievo dei concetti fondamentali di identità/appartenenza/differenza, relativi ai modelli culturali e agli stili di vita • Rendere consapevole l’allievo dei concetti fondamentali di stereotipo e pregiudizio presenti nell’immaginario collettivo locale e delle loro implicazioni • Favorire nell’allievo la capacità di cogliere analogie e differenze nella logica del confronto • Favorire la conoscenza della legislazione che regola la presenza dello straniero nel proprio territorio di appartenenza, e le istituzioni di riferimento • Consolidare nell’allievo la conoscenza del lessico specifico, per metterlo in grado di appropriarsene e riutilizzarlo in modo autonomo.
Obiettivi specifici di apprendimento	<ol style="list-style-type: none"> 1) Riconoscere le caratteristiche e gli elementi rilevanti della propria cultura: aspetti storici, religiosi, politici, economici, sociali 2) Individuare le caratteristiche e gli elementi rilevanti delle altre culture in un’ottica di confronto: aspetti storici, religiosi, politici, economici, sociali 3) Ricostruire una mappa concettuale degli stereotipi e dei pregiudizi della realtà di appartenenza 4) Conoscere il metodo per leggere e ricavare informazioni da testi informativi e argomentativi, tabelle e grafici 5) Conoscere il significato dei termini fondamentali della relazione e del confronto con “l’altro da sé” culturalmente inteso 6) Individuare ed utilizzare i canali informativi e le risorse umane e strutturali relative alla presenza e al rapporto con lo straniero.
Destinatari	Allievi del secondo anno del corso di qualifica professionale. E’ richiesto come prerequisito la conoscenza dei contenuti delle aree: linguaggi, storico-socio-economico, scientifica e tecnologica.

Denominazione	Realizzazione prodotto professionale
Tempi di svolgimento	L'UdA prevede una durata di circa 50 ore, da svolgersi nel periodo tra Gennaio/Febbraio.
Sequenza in fasi ed esperienze	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione attività • Ricerca documentale • Monitoraggio in itinere dei risultati • Controllo e verifica dei risultati • Presentazione dell'attività all'esterno.
Risorse umane	Formatore/coordinatore. Formatore/orientatore. Formatori d'area. Testimoni.
Materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Schede di lettura del territorio • Schede monografiche • Schemi guida per la lettura • Questionari • Elenchi di fonti documentarie • Visione di film e documentari.

2.5 UNITÀ DI APPRENDIMENTO
“Organizzazione di una festa di fine anno”
Secondo anno

Denominazione	Organizzazione evento finale
Compito / prodotto	Realizzazione di una festa di fine anno, fatta alla presenza dei genitori, in cui gli allievi realizzano una presentazione del lavoro svolto durante l’anno, attraverso delle diapositive in <i>PowerPoint</i> o attraverso la realizzazione di una videocassetta, una mostra dei lavori prodotti e una serie di scenette scherzose, attraverso cui ripercorrere le dinamiche realizzatesi con i formatori o tra compagni. La festa si conclude, poi, con un rinfresco offerto agli allievi e ai genitori.
Obiettivi formativi	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere negli allievi la consapevolezza del percorso svolto durante il corso dell’anno, delle capacità sviluppate, dei prodotti realizzati e delle potenzialità ancora da sviluppare • Far riflettere gli allievi sulla esperienza di stage, che facilita la presa di coscienza delle proprie dinamiche personali che portano all’affermazione della propria identità attraverso rapporti costruttivi con adulti già inseriti nel mondo del lavoro • Promuovere negli allievi la capacità di padroneggiare gli strumenti espressivi indispensabili per gestire in maniera costruttiva il confronto sociale • Sviluppare la consapevolezza di lavorare in modo cooperativo • Sviluppare abilità e caratteristiche professionali nel campo specifico.
Obiettivi specifici di apprendimento	<ol style="list-style-type: none"> 1) Realizzare un <i>reportage</i> fotografico delle attività svolte al Centro 2) Utilizzare le proprie competenze linguistiche per realizzare interviste ai formatori, ai compagni e per riportarle in modo scherzoso con le modalità preferite 3) Utilizzare le proprie competenze informatiche per realizzare una presentazione in <i>PowerPoint</i> in cui inserire immagini, commenti, interviste, che possano descrivere le attività svolte durante l’anno 4) Realizzare (in alternativa) una videocassetta, in cui siano riprese le varie attività del Centro, i prodotti realizzati, le interviste ai formatori e ai compagni 5) Utilizzare la propria creatività per allestire una mostra dei lavori prodotti durante l’anno da tutti gli allievi 6) Utilizzare le proprie competenze grafiche e professionali per realizzare cartelloni che siano di abbellimento alla mostra e che rappre-

Denominazione	Organizzazione evento finale
<i>segue:</i> Obiettivi specifici di apprendimento	sentino il ciclo di lavorazione che ha portato alla realizzazione del prodotto 7) Preparare e rappresentare alcune brevi scenette che illustrino in modo scherzoso momenti divertenti della vita del Centro e delle esperienze realizzate durante il primo anno.
Destinatari	Allievi del primo anno dei corsi di qualificazione professionale. Come prerequisito è prevista l'acquisizione delle competenze relative al primo anno. Non è previsto alcun prerequisito.
Tempi di svolgimento	La durata dell'UdA è prevista in circa 20 ore ed è da svolgersi alla fine dell'anno, tra i mesi di Maggio/Giugno.
Sequenza in fasi ed esperienze	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione dell'UdA da parte di un formatore • Realizzazione di un <i>reportage</i> fotografico delle attività svolte al Centro • Realizzazione di cartelloni che rappresentino il ciclo di lavorazione che ha portato alla realizzazione dei lavori prodotti durante l'anno • Realizzazione di interviste ai formatori e ai compagni • Raccolta di materiali utili per realizzare la presentazione in <i>PowerPoint</i> e le scenette • Realizzazione di una presentazione in <i>PowerPoint</i> sul lavoro svolto nell'anno o su momenti particolari • Realizzazione, in alternativa, di una videocassetta sul lavoro svolto nell'anno o su momenti particolari • Preparazione di scenette scherzose sui formatori e sui momenti più simpatici dell'anno • Allestimento della mostra per l'esposizione dei lavori prodotti durante l'anno • Sistemazione degli ambienti in cui svolgere la festa • Organizzazione del rinfresco per i genitori.
Risorse umane	<p>Tutor-coordinatore: cura l'aspetto relazionale della festa e del contatto con i genitori. Responsabile, inoltre, del coordinamento generale dell'attività, soprattutto delle sue parti espressive e relazionali.</p> <p>Formatore dell'area dei linguaggi: cura l'aspetto linguistico delle interviste e delle relative trascrizioni, e dei cartelloni illustrativi della mostra.</p> <p>Formatore dell'area tecnologica: cura il supporto informatico per la realizzazione del lavoro e la corretta realizzazione del <i>reportage</i> fotografico e delle riprese video.</p>

Denominazione	Organizzazione evento finale
<p><i>segue:</i></p> <p>Risorse umane</p>	<p>Formatore dell'area professionale: cura l'allestimento della mostra dei lavori prodotti e della realizzazione del cartellone sul ciclo di produzione dei lavori svolti.</p> <p>Formatore dell'area storico-socio-economica: responsabile della preparazione e della rappresentazione delle scenette scherzose e della raccolta del materiale utile per produrre la presentazione in <i>PowerPoint</i> o la videocassetta.</p> <p>Formatore dell'area scientifica: responsabile del rispetto dell'ambiente durante lo svolgimento della festa e di curare la gestione degli strumenti geometrici (righelli, squadre, ecc.) per la realizzazione dei cartelloni.</p>
<p>Materiali</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lavori prodotti durante l'anno • Macchina fotografica • <i>Computer</i> • Videoproiettore • Telecamera • Registratore per le interviste • Cartelloni • Colla • Righelli e squadre • Pennarelli • Forbici • Costumi e attrezzi necessari per le scenette.

3. Unità di Apprendimento per il terzo anno

Elenco degli strumenti proposti per il Terzo anno

N.	NATURA	SPECIFICAZIONE
1	Unità di apprendimento <i>Visita culturale ad una città d'arte</i>	Scheda Strumenti
2	Unità di apprendimento <i>Guida opportunità formative / lavorative</i>	Scheda Strumenti
3	Unità di apprendimento <i>Vademecum del cittadino italiano</i>	Scheda Strumenti
4	Unità di apprendimento <i>Elaborazione di un budget di vendita</i>	Scheda Strumenti

3.1. UNITÀ DI APPRENDIMENTO

“Visita culturale ad una città d’arte italiana”

Terzo anno

Denominazione	Organizzazione evento
Compito/prodotto	<p>Visita di tre/quattro giorni ad una città d’arte. Relazione descrittiva della visita culturale alla città.</p> <p>Realizzazione di un glossario dei principali termini appresi.</p>
Obiettivi formativi	<ul style="list-style-type: none"> • Favorire tra gli allievi le condizioni, per cui utilizzare tutti gli aspetti positivi che vengono da un corretto lavoro di gruppo • Promuovere negli allievi la capacità di ascolto, di dialogo, di confronto con le altre persone, in modo da acquisire capacità relazionali e comunicative • Offrire agli allievi strumenti per acquisire capacità decisionali sulla base della conoscenza di sé e di un sistema di valori, in modo da saper concepire progetti di vario ordine • Aiutare gli allievi a superare prospettive d’analisi troppo parziali, che impediscono la scoperta delle connessioni tra i vari campi del sapere, la convalidazione dei confini disciplinari, l’importanza unificatrice delle visioni globali • Promuovere negli allievi la capacità di avere memoria del passato, riconoscerne la permanenza nel presente e far tesoro di queste consapevolezze per la soluzioni dei problemi che si incontrano e per la progettazione del futuro • Favorire la conoscenza dei luoghi/sedi istituzionali dello Stato italiano • Sensibilizzare gli allievi sulle tappe fondamentali sui luoghi della storia italiana • Promuovere la riflessione sui contenuti appresi e sugli insegnamenti delle principali figure della cultura e della storia, confrontandoli con le dinamiche del proprio io • Promuovere negli allievi la capacità di leggere un’opera d’arte, apprezzare e valorizzare il patrimonio artistico ed ambientale • Aiutare gli allievi a riconoscere in tratti e dimensioni specifiche della cultura e del vivere sociale contemporanei radici che li legano al mondo classico e giudaico-cristiano e l’identità spirituale e materiale dell’Italia e dell’Europa.
Obiettivi specifici di apprendimento	<ol style="list-style-type: none"> 1) Conoscere le istituzioni dello Stato italiano e loro collocazione nel territorio 2) Conoscere le funzioni e i poteri degli organi dello Stato italiano

Denominazione	Organizzazione evento
<p><i>segue:</i></p> <p>Obiettivi specifici di apprendimento</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3) Conoscere i principali avvenimenti della storia italiana 4) Conoscere le tappe fondamentali della cultura cristiana 5) Conoscere le principali basiliche e i luoghi storici che testimoniano la cultura cristiana nella città d'arte prescelta. 6) Conoscere le linee essenziali dei principali stili architettonici presenti nella città d'arte prescelta 7) Utilizzare gli strumenti informatici per ricercare informazioni, itinerari, per preparare una brochure di descrizione del viaggio e per preparare una presentazione finale 8) Tracciare un itinerario partendo dalla cartina della città 9) Utilizzare i mezzi pubblici e sviluppare la capacità di orientamento 10) Stare in gruppo e rispettare le regole 11) Chiedere informazioni in modo corretto 12) Predisporre e gestire un piccolo <i>budget</i> di spesa 13) Arricchire il proprio vocabolario con i termini specifici appresi nel corso della UdA 14) Capire l'eventuale descrizione di un monumento in inglese.
<p>Destinatari</p>	<p>Allievi del terzo anno formativo. Non sono previsti prerequisiti.</p>
<p>Tempi di svolgimento</p>	<p>La durata dell'U.d.A. è prevista in circa 40 ore da svolgersi a fine anno.</p>
<p>Sequenza in fasi ed esperienze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione dell'U.d.A. • Presentazione dei luoghi da visitare anche attraverso l'ausilio di videocassette o altri strumenti multimediali (CD-ROM, ecc.) • Raccolta materiali da internet • Analisi delle piante della città e dei luoghi da visitare. • Predisposizione dell'itinerario • Elaborazione del <i>budget</i> di spesa • Visita guidata ai luoghi prescelti • Realizzazione glossario dei termini giuridici appresi durante la visita • Stesura relazione finale sulla visita • Presentazione dell'esperienza ad altri allievi
<p>Risorse umane</p>	<p>Tutor-coordinatore: supporto organizzativo e rapporti con le famiglie.</p> <p>Formatore area storico-socio-economico: responsabile dell'Unità di Apprendimento. Contesto storico di riferimento, conoscenza dei rapporti tra la persona e l'ordinamento dello Stato italiano, i diritti del</p>

Denominazione	Organizzazione evento
<i>segue:</i> Risorse umane	cittadino, i principi garantiti dalla Costituzione, tutela della dignità e della centralità dell'essere umano nella dottrina Cristiana. Formatore area dei linguaggi: sviluppo delle capacità di: <ul style="list-style-type: none">- organizzare un lavoro di gruppo;- di sintesi nell'elaborare relazioni scritte ed orali sull'evento;- comunicare e gestire relazioni.
Materiali	<ul style="list-style-type: none">• Laboratorio di informatica• Videoregistratore per visionare eventuali <i>VHS</i> trovati in emeroteca.

3.2 UNITÀ DI APPRENDIMENTO
“Progetto professionale e guida opportunità formative / lavorative”
Terzo anno

Denominazione	Realizzazione prodotto professionale
Compito/prodotto	Elaborazione di un progetto professionale e guida opportunità formative/lavorative.
Obiettivi formativi	<ul style="list-style-type: none"> • Aiutare a formulare un proprio obiettivo professionale che consideri le opzioni necessarie per la sua definizione • Promuovere la riflessione non solo sui risultati che si intende raggiungere ma anche sul percorso compiuto • Promuovere la definizione di una linea di azione per il raggiungimento degli obiettivi professionali.
Obiettivi specifici di apprendimento	<ol style="list-style-type: none"> 1) Conoscere gli ambiti di appartenenza degli obiettivi 2) Conoscere le strategie di <i>problem solving</i> 3) Conoscere le regole, i criteri per la definizione e la gestione di un Piano d'azione 4) Conoscere le opportunità formative e professionali offerte dal territorio.
Destinatari	Allievi del Terzo anno di corso di qualificazione professionale triennale. E' richiesto come prerequisito lo sviluppo di competenze orientative/trasversali, e la sviluppo di competenze informatiche.
Tempi di svolgimento	La durata della UdA è prevista in 30 ore circa, da svolgersi nel periodo tra Novembre e Dicembre.
Sequenza in fasi ed esperienze	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione attività • Realizzazione progetto professionale e guida opportunità formative/lavorative • Monitoraggio in itinere dei risultati • Controllo e verifica del risultato.
Risorse umane	Tutor Coordinatore: responsabile della UdA; supporto organizzativo e rapporti con le famiglie. Formatore/Orientatore. Equipe formatori.
Materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Scheda di rilevazione opportunità formative/lavorative • Questionari (caratteristiche, attitudini, valori professionali, interessi professionali) • Scheda di progetto • Scheda profilo professionale di riferimento • Testimonianze.

3.3 UNITÀ DI APPRENDIMENTO

“*Vademecum* del cittadino europeo”

Terzo anno

Denominazione	Realizzazione prodotto professionale
Compito/ prodotto	Elaborazione del <i>vademecum</i> del cittadino europeo.
Obiettivi formativi	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere e consolidare nell’allievo il senso di appartenenza alla realtà europea, superando ed integrando la visione municipalistica e regionalistica della propria identità nazionale • Rendere consapevole l’allievo del percorso storico che ha determinato la nascita e lo sviluppo dell’Unione Europea • Rendere consapevole l’allievo delle trasformazioni politiche, economiche e sociali che coinvolgono il cittadino europeo e delle ricadute sulla vita quotidiana • Favorire nell’allievo la conoscenza delle istituzioni e degli organismi comunitari e delle loro funzioni • Guidare l’allievo nell’acquisizione consapevole dei diritti e dei doveri dei cittadini europei • Rendere consapevole l’allievo delle opportunità offerte a livello europeo per realizzare sé sul piano culturale, formativo e professionale • Sviluppare la capacità di analisi di testi e documenti in lingua italiana ed inglese e di rielaborazione ed interpretazione • Consolidare nell’allievo la conoscenza del lessico specifico, per metterlo in grado di appropriarsene e riutilizzarlo in modo autonomo. • Promuovere e consolidare nell’allievo il senso di appartenenza ad una realtà multietnica e multiculturale.
Obiettivi specifici di apprendimento	<ol style="list-style-type: none"> 1) Riconoscere le tappe storiche, eventi e personaggi, che hanno determinato la nascita e lo sviluppo dell’Unione Europea 2) Riconoscere le caratteristiche geografiche, storiche, socio-politiche ed economiche degli stati che costituiscono l’Europa unita. 3) Individuare gli organismi e le istituzioni di riferimento dell’Unione Europea 4) Conoscere il significato dei termini fondamentali della legislazione che stabilisce l’identità e regola la vita del cittadino europeo 5) Individuare ed utilizzare i canali informativi e le risorse umane e strutturali relative alle opportunità culturali, formative e professionali per il cittadino europeo.

Denominazione	Realizzazione prodotto professionale
Destinatari	Allievi del terzo anno di corso di qualificazione professionale. E' richiesta una buona conoscenza dei contenuti delle aree: linguaggi, storico-socio-economico, matematica e tecnologica.
Tempi di svolgimento	Per la UdA è prevista una durata di 50 ore, da svolgersi tra il mese di Gennaio e di Febbraio.
Sequenza in fasi ed esperienze	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione attività • Ricerca documentale • Monitoraggio in itinere dei risultati • Controllo e verifica dei risultati • Presentazione dell'attività all'esterno.
Risorse umane	Formatore/coordinatore. Formatore/orientatore. Formatori d'area. Testimoni.
Materiali	<ul style="list-style-type: none"> • Schede di lettura del territorio • Schede monografiche • Schemi guida per la lettura • Questionari • Elenchi di fonti documentarie • Visione di film e documentari.

3.4 UNITÀ DI APPRENDIMENTO

“Budget delle vendite”

Terzo anno

Denominazione	Elaborazione di un budget
Compito/prodotto	Elaborazione di un budget di vendita.
Obiettivi formativi	<ul style="list-style-type: none"> • Aiutare l’allievo/a ad individuare i collegamenti esistenti tra le diverse aree aziendali • Abilitare al confronto tra dati storici e dati previsionali • Favorire la capacità di analisi descrittiva e di sintesi, di elaborazione e interpretazione di dati • Favorire la capacità di pianificazione strategica per la realizzazione di un risultato nel breve, medio e lungo termine • Favorire la gestione degli strumenti di calcolo idonei a rilevare e quantificare gli scostamenti rispetto alle previsioni effettuate.
Obiettivi specifici di apprendimento	<ol style="list-style-type: none"> 1) Arricchire il proprio vocabolario con il lessico appropriato, finalizzato a descrivere, elaborare ed interpretare dati in modo efficace 2) Conoscere il metodo per cercare informazioni e selezionare i dati 3) Riconoscere e applicare le tecniche più appropriate di elaborazione e controllo dei dati 4) Conoscere e determinare le varie tipologie di costi aziendali 5) Conoscere gli elementi di base della statistica applicata 6) Individuare le interrelazioni esistenti tra budget delle vendite e budget annuale generale 7) Gestire l’attività di budgeting in sinergia con il contesto ambientale ed economico di riferimento.
Destinatari	Allievi del terzo anno di corso di qualificazione professionale. E’ richiesta una buona conoscenza dei contenuti delle aree: storico - sociale - economica, matematica e tecnologica.
Tempi di svolgimento	La durata della UdA è prevista in 20 ore, da svolgersi nel periodo Febbraio/Marzo.
Sequenza in fasi ed esperienze	<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione dell’attività • Sviluppo dell’attività (Raccolta e analisi di dati storici aziendali, stesura del budget, analisi dei risultati, gestione degli scostamenti) • Controllo e verifica dei risultati • Presentazione dell’attività all’esterno (esperti del settore, allievi corsi diplomati).

Denominazione	Elaborazione di un budget
Risorse umane	<p>Formatore/Coordinatore: promuove e stimola il lavoro dell'equipe interessata.</p> <p>Formatore/Orientatore: segue l'aggiornamento del Portfolio e la compilazione delle schede di autovalutazione dell'allievo e di valutazione da parte dei formatore.</p> <p>Formatori delle aree scientifica, tecnologica, professionale: sviluppano la parte di attività relativa alle proprie unità formative.</p>
Materiali	<ul style="list-style-type: none">• Laboratorio informatico• Banche dati.

BIBLIOGRAFIA

ARTO A., *La persona umana trova la sua ricchezza. Operatori e destinatari: ricchezze a confronto*, Roma, AIPRE, 2002, 54.

ARTO A., *La valutazione educativa: esigenze e presupposti psicologici*, in: “Orientamenti pedagogici”, 39 (1992) 621.
Ibidem, 629.

ARTO A., *Psicologia dello sviluppo. I. Fondamenti teorico-applicativi*, Roma, AIPRE, 2002, 25.

ARTO A., *Psicologia dello sviluppo. I. Fondamenti teorico-applicativi*, Roma, AIPRE, 2002, 28-31.

GRISOLIA A., MANZOLINI L., *Dalle competenze alle professioni aziendali*, in: BOLDIZZONI D. – MANZOLINI L. (a cura di), *Creare valore con le risorse umane. la forza dei nuovi paradigmi nella direzione del personale*, Milano, Guerini&Associati, 2000, 38.

ISTAT “Censimento dell’industria e dei servizi del 2001”

KOLB D. A. - FRY R., *Towards an Applied Theory of Experiential Learning*, in: COOPER C. L. (Ed.), *Theories of Group Process*, London, New York, John Willy & Sons, 1975, 33-57.

MINISTERO DELL’ISTRUZIONE, DELL’UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA, *Il patentino a scuola*, in: www.istruzione.it/patentino/lineeguida.html

NICOLI D. (a cura di), *Linee guida per la realizzazione di percorsi organici nel sistema dell’istruzione e della formazione professionale*, Roma, Tipografia Pio XI; 2004, 88.

REYNERI E., *Sociologia del mercato del lavoro*, Il Mulino, Bologna, 2002, p. 276)

Cfr. REYNERI E., op. cit., pp. 273-290

ZAPPA G., 1929 e 1957

INDICE

INTRODUZIONE	3
---------------------	----------

PARTE I: PRESENTAZIONE E CRITERI METODOLOGICI

1. Impostazioni generali	13
1.1. Valenza educativa del lavoro nella prospettiva del PECUP	13
1.2. Impostazione metodologica	16
1.2.1 Modello di apprendimento	16
1.2.2 Struttura delle UdA	18
1.2.3 Collocazione della guida nel quadro generale delle risorse	19
1.3. Indicazioni circa la valutazione e la gestione del portfolio	20
1.3.1 Inquadramento di base	20
1.3.2 Livelli della valutazione: auto ed eterovalutazione	20
1.3.3 Portfolio	22
1.3.4 Aspetti operativi	23
1.4. Indicazioni circa l'esame finale di qualifica	30
1.4.1 Definizione	30
1.4.2 Collocazione	30
1.4.3 Natura	30
1.4.4 Struttura dell'esame	31
1.4.5 Punteggi relativi alle diverse prove	31
2. Presentazione della comunità professionale	32
2.1. Natura economica, sociale e culturale della comunità	32
2.2. Comunità professionale in prospettiva formativa	36
2.3. Figure professionali, livelli e continuità	39
2.4. Indicazioni su laboratori, stage e alternanza	57

PARTE II: GUIDA PER IL PIANO FORMATIVO	61
1. Scheda per il piano formativo	63
2. Prospettiva temporale: <i>flow chart</i>	77
PARTE III: DESCRIZIONE DELLE UdA	83
1. Unità di apprendimento per il primo anno	85
1. <i>“Attività di accoglienza”</i>	87
2. <i>“Progetto di primo inserimento in azienda”</i>	90
3. <i>“Pubblicizzazione di una attività”</i>	92
4. <i>“Mappa delle realtà produttive del territorio”</i>	94
5. <i>“Organizzazione di una festa di fine anno”</i>	96
2. Unità di apprendimento per il secondo anno	99
1. <i>“Scheda di presentazione dell’attività estiva”</i>	101
2. <i>“Conseguimento della patente per il motorino”</i>	104
3. <i>“Gestione di un’attività commerciale”</i>	111
4. <i>“Quadro sinottico delle realtà culturali sul territorio”</i>	113
5. <i>“Organizzazione di una festa di fine anno”</i>	115
3. Unità di apprendimento per il terzo anno	119
1. <i>“Visita culturale ad una città d’arte italiana”</i>	121
2. <i>“Progetto professionale e guida opportunità formative/lavorative”</i>	124
3. <i>“Vademecum del cittadino europeo”</i>	125
4. <i>“Budget delle vendite”</i>	127
BIBLIOGRAFIA	130