

REPERTORI E RUBRICHE DI COMPETENZE

Nota bene:

- rubriche con **fondo grigio: versione base** (materiale non sottoposto a validazione nei laboratori svolti tra novembre 2006 e gennaio 2007 a Treviso);
- rubriche con **fondo bianco: validate** (materiale validato dai gruppi che hanno partecipato ai laboratori svolti tra novembre 2006 e gennaio 2007 a Treviso);
- rubriche **in corsivo con fondo giallo: in corso di validazione** (materiale non completamente sottoposto a validazione nei laboratori svolti tra novembre 2006 e gennaio 2007 a Treviso);

COMPETENZE COMUNI

Repertorio

COMPETENZE COMUNI IN SENSO PROPRIO

Sono "universalistiche" e non richiedono nessuna "curvatura" professionale

1. Partecipare alla vita sociale nella consapevolezza dei propri diritti e doveri di cittadino
2. Diagnosticare le proprie capacità e risorse, elaborare un progetto personale di vita ed impegnarsi attivamente
3. Padroneggiare gli strumenti espressivi ed argomentativi indispensabili per gestire l'interazione comunicativa
4. Leggere, comprendere, interpretare e produrre testi scritti (+ lingua straniera)
- 5.Cogliere il nesso storico tra il presente ed il passato
6. Coltivare sensibilità estetiche ed espressive di tipo artistico
7. Comprendere e valutare la natura e la portata di affermazioni, giudizi, opinioni
8. Avere cura del proprio corpo e e praticare il moto e lo sport

COMPETENZE COMUNI CON CURVATURA PROFESSIONALE

Sono di area comune, ma necessitano di un legame con quelle professionali. Tale legame si crea inserendo, per ogni area professionale, taluni indicatori oltre quelli già definiti in quanto comuni

1. Gestire informazioni utilizzando strumenti informatici
2. Applicare strumenti matematici e logici alla rappresentazione ed alla soluzione di problemi
3. Comprendere la realtà naturale tramite osservazione, studio e applicazione di procedure appropriate
4. Gestire gli atti amministrativi fondamentali della vita quotidiana e professionale
5. Conoscere il funzionamento del sistema economico e orientarsi nel mercato del lavoro

COMPETENZE COMUNI DI RILEVANZA PROFESSIONALE

Sono competenze di area comune, ma la loro contestualizzazione più rilevante e significativa è quella professionale

1. Lavorare in modo cooperativo
2. Riconoscere leggi e principi che spiegano i processi tecnologici
3. Adottare comportamenti preventivi a tutela della salute e della sicurezza propria e altrui

COMPETENZE COMUNI IN SENSO PROPRIO

Rubriche

Sono “universalistiche” e non richiedono nessuna “curvatura” professionale

1. Partecipare alla vita sociale nella consapevolezza dei propri diritti e doveri di cittadino
2. Riconoscere e valorizzare le proprie capacità e risorse al fine di elaborare un progetto personale di vita coerente, impegnandosi attivamente nel perseguirlo
3. Padroneggiare gli strumenti espressivi ed argomentativi indispensabili per gestire l'interazione comunicativa
4. Leggere, comprendere, interpretare e produrre testi scritti (+ lingua straniera)
5. Cogliere il nesso storico tra il presente ed il passato
6. Coltivare sensibilità estetiche ed espressive di tipo artistico
7. Comprendere e valutare la natura e la portata di affermazioni, giudizi, opinioni
8. Avere cura del proprio corpo e praticare il moto e lo sport

Competenza 1
Partecipare alla vita sociale nella consapevolezza dei propri diritti e doveri di cittadino

Eempi: Partecipare in maniera costruttiva agli OO.CC; Collaborare nella stesura delle regole di convivenza civile all'interno dell'Istituto; Partecipare in maniera responsabile alle attività "fuori aula"; Utilizzare in maniera corretta i servizi di segreteria della scuola.

Fonti di legittimazione

- Pecup del secondo ciclo degli studi
- Standard minimi delle competenze di base (Conferenza Stato-Regioni)

Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Dimostrare sensibilità e rispetto verso le altre persone contribuendo alla dimensione comunitaria nel rispetto delle condizioni di minoranza e di disagio.	Dimostra una partecipazione alle varie attività / partecipa alle attività con una prevalente centratura sul suo personale punto di vista.	Partecipa alle attività fornendo il proprio contributo e sforzandosi di considerare il punto di vista degli altri.	Presenta una partecipazione costante ed attenta al punto di vista degli altri. Evidenzia uno stile di reciprocità nella vita in comune.	Sa ascoltare, mettersi in discussione, rendersi disponibile agli altri. Si impegna a costruire un'identità comune condivisa da tutti
Riconoscere e applicare un sistema di regole fondato sul riconoscimento dei diritti umani fondamentali	Riconosce ed applica con incertezza le regole. Comprende e condivide il rispetto dei diritti e dei doveri reciproci in maniera soggettiva.	Comprende ed applica concretamente le regole più elementari su cui si fonda il riconoscimento dei diritti umani fondamentali. Evidenzia una sufficiente consapevolezza del significato attribuito al rispetto dei diritti e dei doveri reciproci	Comprende ed applica concretamente le regole principali su cui si fonda il riconoscimento dei diritti umani fondamentali. Evidenzia una buona consapevolezza del significato attribuito al rispetto dei diritti e dei doveri reciproci	Comprende ed applica concretamente tutte le regole su cui si fonda il riconoscimento dei diritti umani fondamentali. Evidenzia una piena consapevolezza del significato attribuito al rispetto dei diritti e dei doveri reciproci
Essere in grado di utilizzare per i propri scopi i principali servizi (servizi sanitari, socio-assistenziali, servizi scolastici, servizi della pubblica amministrazione, servizi per l'impiego) e relazionarsi correttamente con i diversi interlocutori	Riconosce il ruolo e le funzioni dei principali servizi, ma non è in grado di descriverne l'utilizzo.	Riconosce il ruolo e le funzioni dei principali servizi. È in grado di descriverne l'utilizzo solo per la gestione e l'assolvimento di attività semplici e di routine (prendere appuntamenti, richiedere copia di documenti anagrafici e personali...)	Riconosce il ruolo e le funzioni dei principali servizi. Sa descriverne l'utilizzo corretto per la gestione e l'assolvimento di diverse attività, non necessariamente di routine.	È in grado di individuare in modo autonomo i servizi a cui rivolgersi per soddisfare un determinato bisogno. Sa descriverne l'utilizzo per la gestione e l'assolvimento di molteplici attività anche complesse, indicando le maniere di relazionarsi senza difficoltà con tutti gli interlocutori

Aree disciplinari	Conoscenza	Abilità
Area linguistica	Il testo argomentativo-espositivo Elementi del vocabolario tecnico-giuridico	Comprendere testi regolativi Redigere testi coerenti e coesi alla finalità per la quale sono scritti
Area scientifico matematica	Il concetto di salute secondo l'OMS	Riconoscere tra gli stili di vita quelli a minor rischio
Area storico-economico-sociale	Nozioni di diritto, di storia e di sociologia	Individuare il testo regolativo da consultare
Area tecnologica	La tecnologia al servizio del cittadino	Utilizzare supporti tecnologici per semplificare la relazione con la PA
Area professionale in ASL	Nozioni di diritto del lavoro	Riconoscere i ruoli aziendali Gestire il proprio ruolo in azienda

Competenza 2 Riconoscere e valorizzare le proprie capacità e risorse al fine di elaborare un progetto personale di vita coerente, impegnandosi attivamente nel perseguirlo				
Esempi: Nelle attività di gruppo in cui i compiti sono ripartiti proporsi rispetto alle proprie attitudini; Scegliere gli ambiti nei quali svolgere l'ASL, in coerenza con le proprie capacità e attitudini				
Fonti di legittimazione - Pecup del secondo ciclo degli studi - Standard minimi delle competenze di base (Conferenza Stato-Regioni)				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Prestare attenzione alla scoperta delle proprie capacità mostrando consapevolezza delle proprie caratteristiche e delle proprie criticità.	Si descrive soprattutto attraverso il mero racconto delle attività che svolge. Il suo profilo è meramente esecutivo	Ha una percezione elementare delle proprie caratteristiche e capacità, con un profilo prevalentemente operativo evidenziando tra le proprie risorse soprattutto le dimensioni di interesse, piacevolezza e operatività	Si esprime su di sé con chiarezza circa le proprie caratteristiche e capacità superando un profilo meramente operativo.	Comunica una percezione di sé ricca e argomentata costruendo un catalogo completo delle proprie capacità, arricchendolo di continuo rispetto alle nuove acquisizioni.
Valorizzare le proprie capacità assumendo responsabilmente i compiti assegnati, impegnandosi attivamente nella loro realizzazione.	Opera in maniera esecutiva su indicazioni fornite da altri, mettendo in moto capacità elementari	Discrimina tra ciò che sa fare e ciò che non sa fare ma si cimenta operativamente assecondando interessi personali	Cosciente delle proprie capacità discrimina tra ciò che sa fare e ciò che non sa fare, accettando lavori congruenti alle proprie capacità, agendo su consegne precise.	In un lavoro sa cogliere le dimensioni operative congruenti con le proprie capacità. Nei lavori di gruppo sa proporsi per compiti specifici coerenti con ciò che sa fare meglio nonostante i condizionamenti ambientali.
Elaborare un progetto personale di vita coerente, impegnandosi nel perseguirlo.	Esprime obiettivi di vita generalisti che tengono conto degli aspetti salienti del proprio profilo.	Esprime obiettivi di vita coerenti con le proprie capacità, utilizzando strumenti basilari per perseguirli.	Esprime in maniera chiara obiettivi di vita in coerenza con le proprie capacità, valutando correttamente l'impegno per perseguirli.	Esprime in maniera chiara, obiettivi di vita, consapevole delle proprie criticità che potrebbero essere di ostacolo al loro raggiungimento, impegnandosi attivamente e responsabilmente per superare le difficoltà anche mediante la maturazione di nuove capacità.

Aree disciplinari	Conoscenza	Abilità
Area linguistica	Contenuti disciplinari	Tra gli strumenti e le conoscenze riconoscere quelle meglio governate
Area scientifico matematica		
Area storico-economico-sociale		
Area tecnologica		
Area professionale in ASL		

Competenza 3				
Padroneggiare gli strumenti espressivi ed argomentativi indispensabili per gestire l'interazione comunicativa				
Esempi: All'interno del gruppo classe, in dibattiti e giochi di ruolo, intervenire in maniera pertinente e propositiva;				
Fonti di legittimazione				
<ul style="list-style-type: none"> - Pecup del secondo ciclo degli studi - Standard minimi delle competenze di base (Conferenza Stato-Regioni) 				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Ascoltare un messaggio comprendendo il senso di quanto viene ascoltato.	Ascoltando un messaggio, fatica nel riconoscere i diversi codici comunicativi e coglie selettivamente i contenuti comprendendo solo le idee più semplici	Riconosce i codici comunicativi più elementari, individua i contenuti più rilevanti delle conversazioni, individuando solo le finalità pratiche dell'emittente e i contenuti che lo riguardano	Durante le conversazioni, formali e informali riconosce i differenti codici comunicativi all'interno del messaggio riconoscendo i diversi contenuti espressi e il punto di vista e le finalità dell'emittente.	Riconosce una notevole varietà di codici comunicativi, coglie con facilità i diversi significati, li memorizza e li conserva con metodo ed è in grado di rappresentare il punto di vista dell'emittente e di elaborare il proprio compito
Organizzare una comunicazione logica, coerente con le richieste e sollecitazioni, con padronanza di linguaggio	Organizza con difficoltà un discorso logico, si esprime con brevi frasi di sapore prevalentemente operativo mostrando povertà di linguaggio	Esprime una comunicazione chiara e strutturata logicamente nella quale emerge soprattutto una prospettiva operativa	Comunica con buona padronanza del linguaggio anche in senso lessicale e morfosintattico, adeguata alle diverse situazioni sia di vita quotidiana e professionale	Comunica con notevole proprietà di linguaggio, esprimendo in modo chiaro anche concetti impegnativi, possiede un vocabolario ricco di termini che gli consentono di descrivere con fluidità le diverse esperienze personali e professionali
Esprimersi nelle situazioni date mostrando sicurezza, cogliendo le reazioni degli interlocutori e sapendo esprimere il proprio punto di vista adattando la comunicazione alle loro caratteristiche	Gestisce le diverse situazioni comunicative in cui è chiamato a esprimere il suo punto di vista, con un linguaggio semplice preoccupandosi di concludere al più presto l'impegno.	E' in grado di affrontare con una certa serenità le situazioni comunicative più ordinarie, esprimendo il proprio punto di vista in modo chiaro e attento agli interlocutori	Si pone in tutte le situazioni comunicative con serenità esprimendo in modo proprio il suo punto di vista sapendo cogliere i segnali di ritorno e modificare la propria comunicazione	Sa inserirsi con disinvoltura nelle diverse situazioni comunicative, anche impreviste e in contesti non noti, esprimendo in modo chiaro le proprie idee e sapendo arricchire la propria comunicazione per farsi meglio comprendere

Aree disciplinari	Conoscenza	Abilità
Area linguistica	Tecniche di comunicazione	Comunicare in maniera coerente, chiara ed espressiva
Area scientifico matematica	Elementi di microlingua	Comunicare utilizzando in maniera corretta elementi di microlingua
Area storico-economico-sociale	Elementi di microlingua	Comunicare utilizzando in maniera corretta elementi di microlingua
Area tecnologica	Syllabus ECDL	Comunicare utilizzando in maniera corretta gli strumenti multimediali
Area professionale in ASL	I ruoli organizzativi	Comunicare nel rispetto del ruolo all'interno dell'organizzazione

Competenza 4
Leggere, comprendere, interpretare e produrre testi scritti

Esempi:

Fonti di legittimazione

- Pecup del secondo ciclo degli studi (bozza)
- Standard minimi delle competenze di base (Conferenza Stato-Regioni)

Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Leggere con interesse i testi scritti di vario genere letterario e comprendere i significati del messaggio	E' attento solo ai testi brevi di contenuto semplice e stimolante, di cui coglie il messaggio più evidente confondendo spesso descrizioni e valutazioni	Sa riconoscere il significato di testi selezionati per interesse e coinvolgimento personale identificando le informazioni fattuali, i comandi ed i giudizi	Sa cogliere il significato, il genere ed identifica l'autore di testi anche letterari; distingue immediatamente e senza difficoltà le valutazioni e le descrizioni	Comprende e interpreta una varietà di testi di varia tipologia mostrando interesse ad una varia letteratura e sapendo collocare i testi in rapporto al genere, al periodo ed all'autore; pone in atto strategie di comprensione diversificate
Interpretare i testi scritti sapendo cogliere il significato anche in relazione con il periodo storico, il genere letterario e l'autore	Coglie con difficoltà il significato dei testi letterari proposti mostrando poco interesse personale	Riconosce il significato elementare dei vari testi letterari indicando in modo essenziale il genere, il periodo e l'autore	Riconosce testi di epoche e autori diversi appartenenti alla produzione letteraria italiana e straniera, cogliendone i significati più rilevanti	Interpreta, commenta e confronta testi di epoche e autori diversi appartenenti alla produzione letteraria italiana e straniera sospendo esprimere una riflessione pertinente e comparativa
Ricerca le informazioni con metodo ed attenzione alla completezza	Solo su precisa e continua sollecitazione ricerca e reperisce informazioni utili alla produzione di testi	Ricerca in modo relativamente autonomo le informazioni essenziali utili alla produzione di testi scritti	Acquisisce e seleziona autonomamente ed in modo competente le informazioni utili, in funzione dei vari testi scritti da produrre (ad es. annunci, articoli, formulari, ecc.)	Attiva con metodo diverse strategie di ricerca e selezione delle informazioni nel reperire i documenti che gli sono utili per la produzione di scritti
Produrre testi in lingua italiana, di varia natura, con padronanza di linguaggio	Scriva testi poveri sul piano lessicale e non sempre chiari su quello logico	Produce testi semplici in forma essenziale riuscendo ad esprimere il proprio punto di vista	Produce testi di vario genere e contenuto, adeguati rispetto alla situazione comunicativa anche dal punto di vista lessicale e morfosintattico	Scriva abitualmente, su temi di varia natura, testi chiari e interessanti, con struttura logica e ricchezza di vocaboli, mostrando cura per la forma estetica

Competenza 4 Leggere, comprendere, interpretare e produrre testi scritti				
Esempi:				
Fonti di legittimazione				
<ul style="list-style-type: none"> - Pecup del secondo ciclo degli studi (bozza) - Standard minimi delle competenze di base (Conferenza Stato-Regioni) 				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
<i>Leggere con interesse testi scritti di vario genere letterario e comprendere i significati del messaggio</i>	<i>Sa cogliere il messaggio più evidente nei vari tipi di testo proposti, confondendo spesso narrazioni/descrizioni e valutazioni</i>	<i>Sa riconoscere il significato di testi selezionati per interesse e coinvolgimento personale identificando le informazioni fattuali, i comandi ed i giudizi</i>	<i>Sa cogliere il significato, il genere ed identifica l'autore di testi letterari; distingue senza difficoltà le valutazioni e le descrizioni</i>	<i>Comprende e interpreta testi di varia tipologia mostrando interesse ad una varia letteratura e sapendo collocare i testi in rapporto al genere, al periodo ed all'autore; pone in atto strategie di comprensione diversificate</i>
<i>Interpretare i testi scritti sapendo cogliere il significato anche in relazione con il periodo storico, il genere letterario e l'autore</i>	<i>Coglie con difficoltà il significato dei testi letterari proposti mostrando poco interesse personale</i>	<i>Riconosce il significato elementare dei vari testi letterari indicando in modo essenziale il genere, il periodo e l'autore</i>	<i>Riconosce testi di epoche e autori diversi appartenenti alla produzione letteraria italiana e straniera, cogliendone i significati più rilevanti</i>	<i>Interpreta, commenta e confronta testi di epoche e autori diversi appartenenti alla produzione letteraria italiana e straniera esprimendo riflessioni pertinenti e comparative</i>
<i>Ricerca le informazioni con metodo ed attenzione alla completezza</i>	<i>Solo su precisa e continua sollecitazione ricerca e reperisce informazioni utili alla produzione di testi</i>	<i>Ricerca in modo relativamente autonomo le informazioni essenziali utili alla produzione di testi scritti</i>	<i>Acquisisce e seleziona autonomamente ed in modo competente le informazioni utili, in funzione dei vari testi scritti da produrre (ad es. annunci, articoli, formulari, ecc.)</i>	<i>Attiva con metodo diverse strategie di ricerca e selezione delle informazioni nel reperire i documenti che gli sono utili per la produzione di scritti</i>
<i>Produrre testi in lingua italiana, di varia natura, con padronanza di linguaggio</i>	<i>Scrive testi poveri sul piano lessicale e non sempre chiari su quello logico</i>	<i>Produce testi semplici in forma essenziale riuscendo ad esprimere il proprio punto di vista</i>	<i>Produce testi di vario genere e contenuto, adeguati rispetto alla situazione comunicativa anche dal punto di vista lessicale e morfosintattico</i>	<i>Scrive abitualmente, su temi di varia natura, testi chiari e interessanti, con struttura logica e ricchezza di vocaboli, mostrando cura per la forma estetica</i>
Are formative: area culturale: area matematico-scientifica: area storico-economico-sociale: area tecnologica: area professionale	CONOSCENZE Conosce il genere narrativo e tutti i sottogeneri dalle origini al 500	ABILITA'		

Competenza 4 Lingua straniera

Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Leggere e comprendere le informazioni riportate in testi in lingua straniera nell'attività lavorativa	Non riconosce le strutture linguistiche e grammaticali di base per l'esercizio di semplici abilità recettive (lettura, ascolto)	Evidenzia difficoltà nella lettura di semplici testi relativi a istruzioni/procedure per l'attività lavorativa	Comprende i testi letti e li rielabora individuando i dati principali e il ragionamento costruito su di essi	Legge e comprende con facilità la documentazione tecnico professionale/le istruzioni/le procedure in lingua straniera che sono riferite al proprio campo di attività
Su indicazione del proprio referente, produrre brevi testi applicando correttamente le regole grammaticali e morfosintattiche	Elabora brevi testi applicando in modo impreciso le regole grammaticali e di sintassi	Utilizza le strutture linguistiche e grammaticali di base per l'esercizio di semplici abilità produttive (conversazione, scrittura) nell'attività lavorativa	Riporta ai referenti interni e esterni attraverso brevi conversazioni e/o messaggi scritti, informazioni relative all'attività lavorativa utilizzando correttamente le strutture linguistiche e grammaticali di base	Dimostra nella traduzione di brevi testi in lingua riferiti al proprio ambito professionale il corretto utilizzo delle strutture linguistiche e grammaticali e della terminologia di riferimento
Ricevere e trasmettere informazioni in lingua attraverso il telefono, o conversando in lingua con interlocutori, elaborando risposte coerenti alle richieste dei diversi interlocutori	Evidenzia difficoltà di comprensione del significato complessivo delle frasi e non riesce a gestire una conversazione	Manifesta difficoltà nella comprensione e utilizzo di terminologie di settore nel corso di conversazioni riferite all'attività lavorativa	Gestisce lo scambio di informazioni su argomenti di tipo semplice e utilizzando formule linguistiche e linguaggi standardizzati	Utilizza in modo appropriato la terminologia settoriale per scopi comunicativi e operativi riferiti all'attività lavorativa. (gestione rapporti con clienti, presentazione prodotto, ecc....)

Competenza 4 Lingua straniera

Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
<i>Leggere, comprendere e riconoscere le informazioni riportate in testi in lingua straniera in funzione dello scopo e del destinatario</i>	<i>Riconosce le strutture essenziali, linguistiche e grammaticali di base, per l'esercizio di semplici abilità recettive (lettura, ascolto)</i>	<i>Evidenzia difficoltà nella lettura di semplici testi relativi a istruzioni/procedure straniera in funzione dello scopo e del destinatario</i>	<i>Comprende i testi letti e li rielabora individuando i dati principali e il ragionamento costruito su di essi</i>	<i>Legge e comprende con facilità la documentazione tecnico professionale/le istruzioni/le procedure in lingua straniera straniera in funzione dello scopo e del destinatario</i>
<i>Su indicazione del proprio referente, produrre brevi testi applicando correttamente le regole grammaticali e morfosintattiche</i>	<i>Elabora brevi testi applicando in modo impreciso le regole grammaticali e di sintassi</i>	<i>Utilizza le strutture linguistiche e grammaticali di base per l'esercizio di semplici abilità produttive (conversazione, scrittura) straniera in funzione dello scopo e del destinatario</i>	<i>Riporta attraverso brevi conversazioni e/o messaggi scritti, informazioni in lingua straniera in funzione dello scopo e del destinatario, utilizzando correttamente le strutture linguistiche e grammaticali di base</i>	<i>Dimostra, nella traduzione di brevi testi in lingua riferiti al proprio campo di attività il corretto utilizzo delle strutture linguistiche e grammaticali e della terminologia di riferimento</i>
<i>Ricevere e trasmettere informazioni in lingua, conversando, in forma direttamente o non, in lingua con interlocutori, elaborando risposte coerenti alle richieste dei diversi interlocutori</i>	<i>Evidenzia difficoltà di comprensione del significato complessivo delle frasi e non riesce a gestire una conversazione</i>	<i>Manifesta difficoltà nella comprensione e utilizzo di terminologie settoriali in funzione dello scopo e del destinatario</i>	<i>Gestisce lo scambio di informazioni su argomenti di tipo semplice e utilizzando formule linguistiche e linguaggi standardizzati</i>	<i>Utilizza in modo appropriato la terminologia settoriale per scopi comunicativi e operativi riferiti al proprio campo di attività, [conversazione telefonici</i>

Competenza 5
Cogliere il nesso storico tra il presente ed il passato

Esempi:

Fonti di legittimazione

- Pecup del secondo ciclo degli studi (bozza)
- Standard minimi delle competenze di base (Conferenza Stato-Regioni)

Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Riconoscere le dimensioni del tempo e dello spazio	Sa collocare solo alcuni eventi nel tempo e poche aree geografiche nello spazio	Riconosce le dimensioni essenziali del tempo e dello spazio attraverso l'osservazione di eventi storici e di aree geografiche	Sa collocare con precisione eventi storici nel tempo e aree geografiche nello spazio secondo quanto appreso nel percorso formativo	Sa riconoscere una notevole varietà di eventi storici e collocare le varie aree geografiche nello spazio mostrando interesse e capacità di approfondimento tramite ricerca personale
Distinguere i periodi, le aree storico-geografiche e cogliere le relazioni che intercorrono tra eventi diversi	Identifica solo alcuni elementi utili per distinguere periodi e aree diversi	Identifica gli elementi maggiormente significativi per distinguere e confrontare periodi e aree diversi	Identifica gli elementi che connotano i vari periodi storici e sa individuare le relazioni che legano i diversi eventi	Identifica gli elementi maggiormente significativi per distinguere e confrontare periodi e aree diversi e li utilizza per cogliere aspetti di continuità e discontinuità, analogie e differenze e interrelazioni
Cogliere il nesso tra il presente e le diverse epoche del passato distinguendo connessioni e discontinuità	Collega, con difficoltà, alcuni aspetti della società contemporanea a vicende del passato	Coglie i caratteri essenziali di continuità e discontinuità tra il presente ed il passato	Riconosce le caratteristiche della società contemporanea come il prodotto delle vicende storiche del passato	Riconosce le caratteristiche della società contemporanea come il prodotto delle vicende storiche ed esprime una visione personale in merito
Ritrovare nella cultura del passato le fonti e le idee che hanno permesso la crescita della civiltà e permettono di individuare gli scenari del futuro	Individua con difficoltà alcuni mezzi e strumenti del passato che costituiscono le base dell'attuale conoscenza in campo tecnico-scientifico	Coglie gli elementi fondamentali del passato che hanno sostenuto il progresso tecnico-scientifico	Individua nel corso della storia mezzi e strumenti che hanno caratterizzato il progresso tecnico-scientifico nei vari ambiti del sapere, cogliendo i fattori di fondo ancora attivi	Ritrova nella storia le fonti ed i mezzi che hanno portato al progresso tecnico-scientifico odierno, interpreta il processo avvenuto e coglie le dinamiche in prospettiva futura

Competenza 5
Cogliere il nesso storico tra il presente ed il passato

Esempi:

Fonti di legittimazione

- Pecup del secondo ciclo degli studi (bozza)
- Standard minimi delle competenze di base (Conferenza Stato-Regioni)

Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Riconoscere le dimensioni del tempo e dello spazio	Sa collocare solo alcuni eventi nel tempo e poche aree geografiche nello spazio	Riconosce le dimensioni essenziali del tempo e dello spazio attraverso l'osservazione di eventi storici e di aree geografiche	Sa collocare con precisione eventi storici nel tempo e aree geografiche nello spazio secondo quanto appreso nel percorso formativo	Sa riconoscere una notevole varietà di eventi storici e collocare le varie aree geografiche nello spazio mostrando interesse e capacità di approfondimento tramite ricerca personale
Distinguere i periodi, le aree storico-geografiche e cogliere le relazioni che intercorrono tra eventi diversi	Identifica solo alcuni elementi utili per distinguere periodi e aree diversi	Identifica gli elementi maggiormente significativi per distinguere e confrontare periodi e aree diversi	Identifica gli elementi che connotano i vari periodi storici e sa individuare le relazioni che legano i diversi eventi	Identifica gli elementi maggiormente significativi per distinguere e confrontare periodi e aree diversi e li utilizza per cogliere aspetti di continuità e discontinuità, analogie e differenze e interrelazioni
Cogliere il nesso tra il presente e le diverse epoche del passato distinguendo connessioni e discontinuità	Collega, con difficoltà, alcuni aspetti della società contemporanea a vicende del passato	Coglie i caratteri essenziali di continuità e discontinuità tra il presente ed il passato	Riconosce le caratteristiche della società contemporanea come il prodotto delle vicende storiche del passato	Riconosce le caratteristiche della società contemporanea come il prodotto delle vicende storiche ed argomenta una visione personale in merito
Ritrovare nella cultura del passato le fonti e le idee che hanno permesso la crescita della civiltà e permettono prefigurare gli scenari del futuro	Individua con difficoltà alcuni mezzi e strumenti del passato che costituiscono la base dell'attuale conoscenza in campo tecnico-scientifico	Coglie gli elementi fondamentali del passato che hanno sostenuto il progresso tecnico-scientifico	Individua nel corso della storia mezzi e strumenti che hanno caratterizzato il progresso tecnico-scientifico nei vari ambiti del sapere, cogliendo i fattori di fondo ancora attivi	Ritrova nella storia le fonti ed i mezzi che hanno portato al progresso tecnico-scientifico odierno, interpreta il processo avvenuto e coglie le dinamiche in prospettiva futura

Competenza 6
Coltivare sensibilità estetiche ed espressive di tipo artistico

Esempi:

Fonti di legittimazione

- Pecup del secondo ciclo degli studi (bozza)
- Standard minimi delle competenze di base (Conferenza Stato-Regioni)

Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Riconoscere e coltivare la propria sensibilità in riferimento alle opere d'arte nel linguaggio musicale	Presenta interesse solo per le produzioni musicali più in voga di cui coglie con fatica gli strumenti ed il genere espressivo	Manifesta interesse selettivo per le produzioni musicali di cui coglie se sollecitato la struttura ed il valore	Esprime interesse per una varietà di opere musicali di diverso genere, sa cogliere la struttura ed il linguaggio dell'opera d'arte	Comprende il linguaggio delle diverse opere d'arte musicali che ricerca, ascolta ed apprezza con continuità e passione (pratica uno strumento musicale o il canto)
Riconoscere e coltivare la propria sensibilità in riferimento alle opere d'arte nelle arti pittoriche e plastiche	Presenta interesse solo per poche produzioni pittoriche e plastiche, quelle più stereotipate, di cui coglie con fatica gli strumenti ed il genere espressivo	Manifesta interesse selettivo per le produzioni pittoriche e plastiche di cui coglie se sollecitato la struttura ed il valore	Esprime interesse per una varietà di opere pittoriche e plastiche di diverso genere, sa cogliere la struttura ed il linguaggio dell'opera d'arte	Comprende il linguaggio delle diverse opere d'arte pittoriche e plastiche che ricerca ed apprezza con continuità e passione (pratica un'attività pittorica o plastica)
Riconoscere e coltivare la propria sensibilità in riferimento alle opere d'arte nel linguaggio audiovisivo	Riconosce in parte gli strumenti che caratterizzano il linguaggio audiovisivo e, se aiutato, coglie codici e finalità del messaggio	Coglie alcuni elementi essenziali del linguaggio audiovisivo e individua i codici e le finalità presenti nel messaggio	Esprime interesse per le opere d'arte elaborate nel linguaggio audiovisivo di cui sa cogliere la struttura ed il linguaggio	Coglie gli strumenti che caratterizzano il linguaggio audiovisivo e interpreta il messaggio attraverso diversi codici, finalità (pratica un'attività audiovisiva)
Avere cura per la forma estetica degli oggetti e degli ambienti della vita quotidiana	Presenta una relativa sensibilità estetica solo per pochi oggetti ed ambiti di vita quotidiana	Manifesta una cura selettiva per la forma estetica degli oggetti e gli ambienti della vita quotidiana	Coglie e cura con attenzione la forma estetica di ciò che esprime la sua personalità e del mondo circostante	Presenta una notevole sensibilità estetica che esprime nell'abbigliamento, nella scelta degli oggetti, nelle osservazioni ed indicazioni circa l'ambiente di vita

Competenza 6
Cultivare sensibilità estetiche ed espressive di tipo artistico

Esempi:

Fonti di legittimazione

- Pecup del secondo ciclo degli studi (bozza)
- Standard minimi delle competenze di base (Conferenza Stato-Regioni)

Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
<i>Riconoscere e coltivare la propria sensibilità in riferimento alle opere d'arte nel linguaggio musicale</i>	<i>Presenta interesse solo per le produzioni musicali più in voga di cui coglie con fatica gli strumenti ed il genere espressivo</i>	<i>Manifesta interesse selettivo per le produzioni musicali di cui coglie se sollecitato la struttura ed il valore</i>	<i>Esprime interesse per una varietà di opere musicali di diverso genere, sa cogliere la struttura ed il linguaggio dell'opera d'arte</i>	<i>Comprende il linguaggio delle diverse opere d'arte musicali che ricerca, ascolta ed apprezza con continuità e passione (pratica uno strumento musicale o il canto)</i>
<i>Riconoscere e coltivare la propria sensibilità in riferimento alle opere d'arte nelle arti pittoriche e plastiche</i>	<i>Presenta interesse solo per poche produzioni pittoriche e plastiche, quelle più stereotipate, di cui coglie con fatica gli strumenti ed il genere espressivo</i>	<i>Manifesta interesse selettivo per le produzioni pittoriche e plastiche di cui coglie se sollecitato la struttura ed il valore</i>	<i>Esprime interesse per una varietà di opere pittoriche e plastiche di diverso genere, sa cogliere la struttura ed il linguaggio dell'opera d'arte</i>	<i>Comprende il linguaggio delle diverse opere d'arte pittoriche e plastiche che ricerca ed apprezza con continuità e passione (pratica un'attività pittorica o plastica)</i>
<i>Riconoscere e coltivare la propria sensibilità in riferimento alle opere d'arte nel linguaggio audiovisivo</i>	<i>Riconosce in parte gli strumenti che caratterizzano il linguaggio audiovisivo e, se aiutato, coglie codici e finalità del messaggio</i>	<i>Coglie alcuni elementi essenziali del linguaggio audiovisivo e individua i codici e le finalità presenti nel messaggio</i>	<i>Esprime interesse per le opere d'arte elaborate nel linguaggio audiovisivo di cui sa cogliere la struttura ed il linguaggio</i>	<i>Coglie gli strumenti che caratterizzano il linguaggio audiovisivo e interpreta il messaggio attraverso diversi codici, finalità (pratica un'attività audiovisiva)</i>
<i>Avere cura per la forma estetica degli oggetti e degli ambienti della vita quotidiana</i>	<i>Presenta una relativa sensibilità estetica solo per pochi oggetti ed ambiti di vita quotidiana</i>	<i>Manifesta una cura selettiva per la forma estetica degli oggetti e gli ambienti della vita quotidiana</i>	<i>Coglie e cura con attenzione la forma estetica di ciò che esprime la sua personalità e del mondo circostante</i>	<i>Presenta una notevole sensibilità estetica che esprime nell'abbigliamento, nella scelta degli oggetti, nelle osservazioni ed indicazioni circa l'ambiente di vita</i>

Competenza 7
Comprendere e valutare la natura e la portata di affermazioni, giudizi, opinioni

Esempi:

Fonti di legittimazione

- Standard minimi delle competenze di base (Conferenza Stato-Regioni)

Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Distinguere tra affermazioni, giudizi e opinioni e considerarli in rapporto alle diverse situazioni in cui si manifestano	Riesce a distinguere tra affermazioni, giudizi ed opinioni solo in rapporto a ciò che lo colpisce personalmente in termini emotivi e di impegno personale	Distingue le affermazioni, i giudizi e le opinioni, cogliendo i nessi essenziali con il contesto in cui sono collocati	E' in grado di distinguere con chiarezza tra affermazioni, giudizi ed opinioni, sapendo cogliere i legami con le situazioni cui si riferiscono	E' in grado di discernere, nelle più varie situazioni in cui si manifestano, le affermazioni, i giudizi e le opinioni sapendo svolgere un'analisi critica intorno al loro significato, alle premesse ed alla loro sostenibilità
Esprimere opinioni meditate avendo valorizzato nel confronto con scritti e persone il contributo degli altri	Esprime opinioni personali con scarsa cura in merito al riscontro circa la loro fondatezza	Nell'esprimere opinioni, cerca di prestare attenzione alla loro sostenibilità e pertinenza	Cura con metodo l'approfondimento delle proprie opinioni attraverso il confronto personale e la ricerca di dati, e le manifesta	Manifesta una notevole cura per il confronto approfondito con gli altri e per la ricerca di dati che possano sostenere un'opinione fondata, meditata e circostanziata
Esprimere con prudenza giudizi su situazioni e persone cogliendone il significato morale e le conseguenze	Tende ad esprimere giudizi su situazioni e persone e si preoccupa delle conseguenze solo se colpito in modo personale	Nell'esprimere giudizi, cerca di mantenere un'attenzione costante al punto di vista delle persone e del contesto in modo da non apparire inadeguato	Nell'esprimere giudizi su situazioni e persone ma infesta prudenza ed attenzione alla sensibilità delle persone coinvolte	Esprime solo se necessario giudizi su situazioni e persone, avendo sempre attenzione a cogliere in relazione a queste anche gli aspetti positivi, a mantenere un atteggiamento di stima e di incoraggiare il miglioramento

AREE FORMATIVE		CONOSCENZE	ABILITA'
1) Linguaggi 2) Storico Economico Sociale	Significato dei termini affermazioni, giudizi, opinioni	Elementi e funzioni della comunicazione	Individuare gli elementi caratteristici di affermazioni, giudizi, opinioni
			Riconoscere gli elementi di affermazioni, giudizi, opinioni
	Termini del problema	Riconoscere i diversi contesti comunicativi	
		Individuare la funzione comunicativa del messaggio in oggetto	
		Cercare informazioni anche attraverso l'ascolto	
		Utilizzare le strategie di ascolto	
	Esprimere la propria opinione motivandola		

Competenza 8
Avere cura del proprio corpo e praticare il moto e lo sport

Esempi:

Fonti di legittimazione

- Pecup del secondo ciclo degli studi (bozza)
- Standard minimi delle competenze di base (Conferenza Stato-Regioni)

Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Conoscere la fisiologia e la patologia umana e adottare uno stile di vita attento ed equilibrato	Presenta una conoscenza incompleta della realtà del proprio corpo e giustifica situazioni non compatibili con un corretto stile di vita	Conosce i rischi derivanti da uno stile di vita disordinato e cerca di condursi in modo coerente	Presenta una preparazione completa in ordine alla realtà del proprio corpo e cura il proprio stile di vita in modo attento ed equilibrato	Presenta un'approfondita preparazione in ordine alla fisiologia ed alla patologia del proprio corpo e persegue uno stile di vita molto attento alla sua cura
Conoscere i rischi derivanti dalle sostanze stupefacenti ed evitarne l'uso	Ha una preparazione essenziale circa i rischi delle sostanze stupefacenti e cerca di starsene lontano	Conosce tutti i rischi derivanti dalle sostanze stupefacenti e non ne fa uso	Ha una conoscenza piena ed approfondita dei rischi connessi all'uso di sostanze stupefacenti e non ne fa uso	Ha una conoscenza piena ed approfondita dei rischi connessi all'uso di sostanze stupefacenti, non ne fa uso ed agisce presso compagni ed amici in modo da creare consapevolezza ed evitarne la pratica
Praticare una corretta alimentazione	Cura superficialmente il proprio stile alimentare evitando solo ciò che è palesemente contrario alla salute	Tende a praticare un regime alimentare che eviti danni alla propria salute	Presenta una piena consapevolezza circa una sana alimentazione e cura di conseguenza il proprio regime alimentare	Manifesta una notevole consapevolezza circa i fattori alimentari in rapporto alla salute e cerca con continuità di migliorare il proprio regime alimentare
Praticare il moto e lo sport	Pratica in modo intermittente il moto e l'attività sportiva senza curarne adeguatamente il mantenimento e la preparazione	Cerca di mantenersi in moto e di praticare un'attività sportiva in momenti specifici	Persegue stabilmente attività motorie e svolge una pratica sportiva con adeguate attività di preparazione e di mantenimento	Segue un programma con varie attività motorie e sportive, perseguendo soprattutto equilibrio e piacevolezza

COMPETENZE COMUNI CON CURVATURA PROFESSIONALE

Rubriche

COMPETENZE COMUNI CON CURVATURA PROFESSIONALE

Sono di area comune, ma necessitano di un legame con quelle professionali. Tale legame si crea inserendo, per ogni area professionale, taluni indicatori oltre quelli già definiti in quanto comuni

1. Gestire informazioni utilizzando strumenti informatici
2. Applicare strumenti matematici e logici alla rappresentazione ed alla soluzione di problemi
3. Comprendere la realtà naturale tramite osservazione, studio e applicazione di procedure appropriate
4. Gestire gli atti amministrativi fondamentali della vita quotidiana e professionale
5. Conoscere il funzionamento del sistema economico e orientarsi nel mercato del lavoro

Competenza
Gestire informazioni utilizzando strumenti informatici

Esempi:

Fonti di legittimazione

- Pecup del secondo ciclo degli studi (bozza)
- Standard minimi delle competenze di base (Conferenza Stato-Regioni)
- Bozza Repertorio della Regione Lombardia delle comunità e dei profili professionali per i percorsi di istruzione e formazione professionale
- Linee guida dell' Area Professionale

Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Sa utilizzare il computer nelle sue più importanti applicazioni	Usa non del tutto propriamente ed impiega più tempo del necessario nell'acquisire, leggere, creare, gestire e stampare testi, per creare, elaborare e gestire un foglio elettronico. Utilizza internet senza una logica ed un metodo precisi	In rapporto alle funzionalità elementari, sa acquisire, leggere, creare, gestire e stampare testi con un programma di videoscrittura e creare, elaborare e gestire un foglio elettronico. Utilizza internet, muovendosi con una conoscenza elementare della logica di ricerca	Mostra destrezza nell'acquisire, leggere, creare, gestire e stampare testi usando le funzionalità di un programma di videoscrittura, inoltre nel creare, elaborare e gestire un foglio elettronico. Utilizza in sicurezza internet per conseguire tutti gli scopi consentiti	Sa gestire con padronanza tutte le funzionalità di un programma di videoscrittura ed usa con padronanza il foglio elettronico utilizzando le funzioni aritmetiche e logiche, le normali funzionalità di trattamento dei testi, la rappresentazione grafica dei dati. Utilizza in sicurezza internet per raccogliere informazioni, esplorare argomenti specifici, comunicare, collaborare e condividere risorse a distanza
Archivia il materiale ricevuto e inviato in modo ordinato e reperibile.	Aggiorna in modo discontinuo l'archivio delle informazioni in entrata ed uscita, rendendo difficilmente reperibili i documenti e non permettendo una visione complessiva delle comunicazioni aziendali.	Inserisce il materiale prodotto e ricevuto in modo autonomo all'interno dell'archivio già esistente in azienda, seguendo le procedure standardizzate.	Gestisce con una visione sistematica le informazioni, riutilizzando in modo efficace ed efficiente i documenti necessari all'attività lavorativa.	Organizza e gestisce in modo sistematico l'archivio attraverso i supporti informatici di archiviazione e ricerca, utilizzando una classificazione razionale e condividendo questa con il resto della struttura rendendo così reperibili tutti i documenti.

CURVATURA PROFESSIONALE

Competenza
Applicare strumenti matematici e logici alla rappresentazione ed alla soluzione di problemi

Esempi:

Fonti di legittimazione

- Pecup del secondo ciclo degli studi (bozza)
- Standard minimi delle competenze di base (Conferenza Stato-Regioni)
- Bozza Repertorio della Regione Lombardia delle comunità e dei profili professionali per i percorsi di istruzione e formazione professionale
- Linee guida dell' Area Professionale _____

Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Conosce il significato delle operazioni matematiche e le sa utilizzare in modo pertinente	Conosce il significato e alcune proprietà delle operazioni e commette errori nell'elaborazione di calcoli	Comprende il significato e le proprietà delle operazioni e utilizza strumenti, tecniche e strategie di calcolo (fino alle equazioni di 2° grado)	Coglie il significato delle operazioni, ne conosce le proprietà e utilizza con padronanza e rapidità strumenti, tecniche e strategie di calcolo	E' in grado di utilizzare in modo corretto e pertinente le diverse operazioni matematiche sapendo operare in modo riflessivo e opportunamente argomentato
Comprende le caratteristiche delle figure geometriche ed attua le relative operazioni in modo pertinente	Commette errori nel calcolare perimetri, aree e volumi di semplici figure geometriche	Analizza oggetti nel piano e nello spazio, calcolando perimetri, aree e volumi di semplici figure geometriche e costruisce modelli utilizzando figure	Calcola rapidamente perimetri, aree e volumi di figure geometriche anche complesse e costruisce modelli utilizzando figure	E' in grado di utilizzare in modo corretto e pertinente le diverse operazioni geometriche sapendo operare in modo riflessivo e opportunamente argomentato
Applica strumenti logici nella rappresentazione e soluzione dei problemi	Se aiutato, individua possibili strategie matematiche appropriate per la soluzione di problemi inerenti la vita quotidiana e professionale	Individua le strategie matematiche appropriate per la soluzione di problemi inerenti la vita quotidiana e professionale e motiva le risposte prodotte	Individua immediatamente le strategie matematiche ottimali per la soluzione dei problemi e sa dare ragione delle soluzioni proposte	E' in grado di elaborare una strategia di soluzione dei problemi scegliendola tra quelle possibili e sa dare ragione delle soluzioni proposte

CURVATURA PROFESSIONALE

Competenza
Comprendere la realtà naturale tramite osservazione, studio e applicazione di procedure appropriate

Esempi:

Fonti di legittimazione

- Pecup del secondo ciclo degli studi (bozza)
- Standard minimi delle competenze di base (Conferenza Stato-Regioni)
- Bozza Repertorio della Regione Lombardia delle comunità e dei profili professionali per i percorsi di istruzione e formazione professionale
- Linee guida dell'Area Professionale

Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Analizzare i fenomeni fisici e riconoscere i principi sottostanti i processi tecnologici	Comprende con difficoltà i fenomeni fisici; risolve solo semplici problemi di calcolo; riconosce solo alcuni principi fisici alla base del funzionamento tecnologico	Analizza e riconosce i fenomeni fisici più rilevanti e risolve problemi elementari individuando le grandezze fisiche, le relative modalità di misura e le relazioni fra di esse	Analizza i fenomeni fisici studiati traendone spunti per la lettura delle esperienze quotidiane e risolve i diversi problemi di calcolo	Riconosce, descrive e sa spiegare principi fisici complessi alla base del funzionamento di uno strumento o di una innovazione tecnologica
Analizzare i fenomeni connessi alla trasformazione dell'energia	Analizza solo alcuni fenomeni elementari connessi alla trasformazione dell'energia	Analizza un numero sufficiente di fenomeni fisici connessi alla trasformazione dell'energia	Analizza qualitativamente e quantitativamente tutti i fenomeni fisici e trasformazioni di energia studiati e sa motivare le sue osservazioni	Possiede una notevole padronanza nell'analizzare tutti i fenomeni fisici e trasformazioni di energia studiati, sa motivare le sue osservazioni e procede autonomamente nell'arricchimento del proprio bagaglio di apprendimenti
Analizzare i fenomeni chimici	Analizza solo alcuni fenomeni elementari di natura chimica	Analizza un numero sufficiente di fenomeni chimici, comprendendo le caratteristiche fondamentali degli elementi e della struttura	Analizza un tutti i fenomeni chimici studiati, comprendendo le caratteristiche degli elementi e la struttura delle soluzioni chimiche legate al contesto della vita quotidiana	Analizza e comprende compiutamente una ampia varietà di fenomeni chimici e sa riconoscere tali fenomeni nella vita quotidiana; procede autonomamente nell'arricchimento del proprio bagaglio di apprendimenti

CURVATURA PROFESSIONALE

Competenza
Gestire gli atti amministrativi fondamentali della vita quotidiana e professionale

Esempi:

Fonti di legittimazione

- Pecup del secondo ciclo degli studi (bozza)
- Standard minimi delle competenze di base (Conferenza Stato-Regioni)
- Bozza Repertorio della Regione Lombardia delle comunità e dei profili professionali per i percorsi di istruzione e formazione professionale
- Linee guida dell'Area Professionale _____

Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Gestire il proprio budget personale e procedere ad un piano rilevante di acquisto	Gestisce le proprie risorse economiche con una visione elementare dell'amministrazione. Presenta una scarsa cognizione delle regole, delle opportunità e dei vincoli connessi ad un acquisto rilevante	Gestisce consapevolmente le proprie risorse economiche sapendo utilizzare in modo elementare le regole, delle opportunità e dei vincoli connessi ad un acquisto rilevante	Gestisce in modo consapevole e corretto il proprio budget sapendo pianificare un acquisto rilevante	È in grado di amministrare il proprio budget dimostrando una buona padronanza delle tecniche connesse e pianifica con previdenza i propri acquisti secondo una consapevole scala di priorità, di tempi e di risorse
Gestire i rapporti con le istituzioni amministrative, fiscali, bancarie e di fornitura di servizi	Sa gestire solo i pagamenti senza peraltro tenere traccia ordinata degli stessi	E' in grado di gestire gli atti fondamentali della vita quotidiana per ciò che concerne le operazioni più semplici relative al conto corrente	Gestisce in modo consapevole e corretto per conto della famiglia i rapporti con le istituzioni amministrative, fiscali, bancarie e di fornitura di servizi	E' in grado di gestire il budget personale e familiare applicando le regole e le funzionalità di una corretta amministrazione

CURVATURA PROFESSIONALE

Competenza
Conoscere il funzionamento del sistema economico e orientarsi nel mercato del lavoro

Esempi:

Fonti di legittimazione

- Pecup del secondo ciclo degli studi (bozza)
- Standard minimi delle competenze di base (Conferenza Stato-Regioni)
- Bozza Repertorio della Regione Lombardia delle comunità e dei profili professionali per i percorsi di istruzione e formazione professionale
- Linee guida dell' Area Professionale _____

Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Conoscere i fondamenti economici e giuridici e coglierne la rilevanza nella vita quotidiana personale e collettiva	Conosce solo alcuni concetti economici e giuridici elementari senza coglierne pienamente la rilevanza nel contesto	Riconosce i fondamentali concetti economici e giuridici che reggono la vita quotidiana personale e collettiva in riferimento all'economia ed alle istituzioni pubbliche	Riconosce ed applica concretamente in fatti e vicende della vita quotidiana e professionale i fondamentali concetti economici e giuridici	Riconosce con piena consapevolezza ed applica concretamente in fatti e vicende della vita quotidiana e professionale i fondamentali concetti economici e giuridici, perseguendo un miglioramento congiuntivo del proprio bagaglio di apprendimenti
Avere consapevolezza delle regole connesse al funzionamento dei mercati del lavoro e delle professioni e sapersi orientare in modo consapevole	Conosce alcuni elementari aspetti e regole del mercato del lavoro nazionale e locale	Dimostra consapevolezza delle fondamentali regole che reggono il mercato del lavoro e ne coglie la rilevanza per il suo progetto personale	Conosce le principali caratteristiche dei mercati del lavoro europeo, nazionale e locale e le regole del suo funzionamento; sa delineare un progetto personale di inserimento	Conosce le caratteristiche dei mercati del lavoro europeo, nazionale e locale e le regole del suo funzionamento, opera confronti pertinenti e sa delineare un progetto personale di inserimento lavorativo ed in prospettiva artigianale/professionale ed anche di avvio imprenditoriale

CURVATURA PROFESSIONALE

COMPETENZE COMUNI DI RILEVANZA PROFESSIONALE

Rubriche

COMPETENZE COMUNI DI RILEVANZA PROFESSIONALE

Sono competenze di area comune, ma la loro contestualizzazione più rilevante e significativa è quella professionale

1. Lavorare in modo cooperativo
2. Riconoscere leggi e principi che spiegano i processi tecnologici
3. Adottare comportamenti preventivi a tutela della salute e della sicurezza propria e altrui

Competenza 1
Lavorare in modo cooperativo

Esempi:

Fonti di legittimazione

- Pecup del secondo ciclo degli studi (bozza)
- Standard minimi delle competenze di base (Conferenza Stato-Regioni)
- Bozza Repertorio della Regione Lombardia delle comunità e dei profili professionali per i percorsi di istruzione e formazione professionale
- Linee guida dell' Area Professionale _____

Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE

Competenza 3

Adottare comportamenti preventivi a tutela della salute e della sicurezza propria e altrui

Esempi:

Fonti di legittimazione

- Pecup del secondo ciclo degli studi (bozza)
- Standard minimi delle competenze di base (Conferenza Stato-Regioni)
- Bozza Repertorio della Regione Lombardia delle comunità e dei profili professionali per i percorsi di istruzione e formazione professionale
- Linee guida dell'Area Professionale _____

Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE

COMPETENZE PROFESSIONALI

Si propone una sequenza di verbi che possono sostenere la descrizione delle competenze chiave di natura professionale, nella prospettiva metodologica che concepisce la professionalità come soluzione dei problemi

Comprendere
Diagnosticare
Progettare
Predisporre
Eeguire
Controllare
Avere cura

COMPETENZE PROFESSIONALI

AREA MECCANICA

ELENCO COMPETENZE - AREA MECCANICA

- 1. Nell'officina meccanica individua la macchina da utilizzare in relazione alle diverse esigenze e caratteristiche della produzione, predispone gli utensili e gli attrezzi adeguati e verifica i materiali utilizzati.**
2. Nell'officina meccanica controlla la qualità dei pezzi lavorati durante le diverse fasi di lavorazione sulla base di standard pre-definiti
3. Nell'officina meccanica contribuisce all'impostazione dei cicli di montaggio e mette in opera macchinari o impianti o relativi componenti
4. Nell'officina meccanica interviene sulle cause di ricorrenti malfunzionamenti meccanici, pneumatici, idraulici dei macchinari industriali dell'azienda eseguendo interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria
5. Nell'officina meccanica prepara i pezzi da saldare, esegue lavori di saldatura su materiali ferrosi e sul leghe nelle posizioni necessarie secondo i piani sequenziali di saldatura.
6. Procede alla installazione/manutenzione di impianti termo – idraulici, di condizionamento, igienico - sanitari .
7. Nell'officina di autoriparazione individua i guasti di un autoveicolo, ripara e sostituisce le parti danneggiate del mezzo.

Figure professionali di riferimento: Operatore addetto alle macchine utensili, Montatore manutentore meccanico, Saldatore-saldocarpentiere, Termoidraulico, Meccanico d'auto

COMPETENZA 1

Nell'officina meccanica individua la macchina da utilizzare in relazione alle diverse esigenze e caratteristiche della produzione, legge e interpreta il disegno tecnico, predispone gli utensili e gli attrezzi adeguati e verifica i materiali utilizzati.

Esempi: presa in carico della materia prima da utilizzare, esecuzione delle procedure di pre-setting degli utensili, ecc.

Fonti di legittimazione

- Linee guida dell'Area Professionale Meccanica per l'elaborazione dei piani formativi

Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Riconosce le caratteristiche e le funzionalità di macchine utensili (automatiche, semiautomatiche, a controllo numerico computerizzato) e i dispositivi di sicurezza	Riconosce le caratteristiche funzionali, costruttive e di lavoro di trapano, tornio, fresatrice e macchine utensili di base (macchine a moto principale rotatorio e rettilineo alternativo)	Legge e comprende le informazioni necessarie al corretto funzionamento delle macchine utensili automatiche e semiautomatiche e attua correttamente le procedure di base richieste	Comprende, identifica e distingue le informazioni necessarie al corretto funzionamento delle macchine utensili con comandi automatici e dei centri di lavoro a C.N.C. e ricerca le condizioni di razionale utilizzo delle stesse	Individua in modo efficace ed efficiente le caratteristiche di produttività e di economicità delle diverse lavorazioni da realizzare e le modalità per l'ottimizzazione della produzione (in base al tipo di pezzo da realizzare, al relativo costo, al quantitativo complessivo richiesto).
Rileva le caratteristiche del pezzo da fabbricare sulla base del disegno tecnico o utilizzando come modello dei pezzi campione.	Utilizza i pezzi campione già realizzati per individuare le caratteristiche dei pezzi da realizzare	Legge e interpreta la scheda tecnica relativa al pezzo da eseguire contenente il disegno meccanico e le indicazioni di lavorazione/assemblaggio del pezzo	Analizza in autonomia i processi produttivi riferiti ai pezzi da realizzare, predispone gli utensili e verifica il ciclo di lavorazione	Legge ed interpreta la scheda tecnica relativa al pezzo da eseguire e ne trae le informazioni necessarie per poter eseguire le lavorazioni su macchine tradizionali e semplici lavorazioni su CNC
Attrezzava la macchina con gli utensili necessari alle lavorazioni da eseguire e sovrintende al lavoro diretto sulle macchine	Esegue con difficoltà le azioni prescritte dalle procedure standard relative alle lavorazioni al trapano, tornio, fresatrice	Gestisce in parziale autonomia semplici lavorazioni alle macchine utensili e soltanto in casi specifici lavorazioni su macchine a c.n.c.	Controlla in autonomia lavorazioni multiple e programmate alle macchine utensili	Utilizza vari tipi di comando automatico, pneumatico, oleodinamico, idraulico, elettromagnetico ed elettronico per realizzare e controllare semplici movimentazioni finalizzate all'automatizzazione della produzione

Discipline didattiche coinvolte: 1° indicatore – inglese tecnico, matematica, tecnologia meccanica
 2° indicatore – metrologia, tecnologia meccanica, informatica
 3° indicatore – sistemi e controlli automatici

Competenza n. 1 Area meccanica 1° indicatore		
Aree formative	Conoscenze	Abilità
Area dei Linguaggi	Conoscere in termini scientifici (microlingua) in lingua straniera	Saper tradurre e comprendere i termini scientifici necessari al corretto funzionamento delle macchine utensili a comandi automatici
Area scientifico - matematica	Conoscere la trigonometria e i sistemi di coordinate	Saper descrivere in (modo quantitativo) modo razionale la geometria di un pezzo meccanico
Area professionale	Conoscere i tempi di lavorazione dei pezzi meccanici Conoscere i costi della lavorazione dei pezzi meccanici Concetti base dell'organizzazione della produzione Conoscere la tecnologia dei materiali da lavorare	Saper calcolare il costo di lavorazione Saper effettuare calcoli di convenienza economica scegliendo la lavorazione più idonea Saper scegliere gli utensili più idonei
Competenza n. 1 Area meccanica 2° indicatore		
Aree formative	Conoscenze	Abilità
Area professionale	Conoscere la normativa del disegno tecnico UNI-ISO Conoscere gli strumenti di misura e controllo (calibro, micrometro, comparatori)	Saper ricavare informazioni quantitative e qualitative sulla geometria dei pezzi Saper utilizzare gli strumenti di misura e controllo
Area tecnologica	Conoscere il linguaggio ISO per la programmazione CNC	Saper programmare le macchine CNC per realizzare semplici pezzi meccanici
Competenza n. 1 Area meccanica 3° indicatore		
Aree formative	Conoscenze	Abilità
Area professionale	Conoscere i vari tipi di comando	Saper individuare le sequenze di operazioni di bordo macchina per realizzare una lavorazione meccanica

Competenza n° 2

Nell'officina meccanica controlla la qualità dei pezzi lavorati durante le diverse fasi di lavorazione sulla base di standard pre-definiti.

Esempi:effettuare prove di collaudo sui pezzi lavorati in serie , verificare la rispondenza di quanto prodotto alle schede del controllo di qualità, ecc.

Fonti di legittimazione

- Bozza Repertorio della Regione Lombardia delle comunità e dei profili professionali per i percorsi di istruzione e formazione professionale
- Linee guida dell'Area Professionale Meccanica per l'elaborazione dei piani formativi

Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Utilizza la macchina utensile adatta alle diverse lavorazioni da eseguire (sulla base del pezzo campione da realizzare, secondo le specifiche riportate sul disegno, in base ai materiali da utilizzare, ecc.)	Effettua la verifica sulla qualità del pezzo prodotto a conclusione del ciclo di lavorazione, senza intervenire con eventuali regolazioni della macchina durante la fase di lavorazione	Individua con modalità corrette le lavorazioni da eseguire sulla base del disegno e dei materiali da utilizzare	Applica i parametri macchina adeguati al tipo di lavorazione da seguire secondo le indicazioni fornite dal manuale d'uso e verifica la qualità del pezzo prodotto	Provvede con modalità autonome alla regolazione dei parametri macchina durante la fase di lavorazione e al collaudo dei pezzi lavorati
Riconosce le caratteristiche e le modificazioni dei materiali e dei prodotti lavorati in base dei processi di trasformazione seguiti dalla materia prima al prodotto finito	Riconosce in minima parte le caratteristiche e le proprietà dei materiali utilizzati nelle diverse lavorazioni	Riconosce le modificazioni dei materiali lavorati successivamente ai diversi trattamenti previsti dal processo di lavorazione	Riconosce e identifica i principali problemi tecnici e tecnologici nelle diverse fasi del ciclo di lavoro e adegua il processo di lavorazione in corso	E' consapevole dei fondamenti scientifici connessi alla applicazione pratico-operativa delle tecnologie utilizzate sui materiali lavorati
Svolge le prove di controllo e/o collaudo sui materiali e sui pezzi lavorati in serie	Utilizza con difficoltà gli strumenti necessari a verificare la correttezza delle lavorazioni (calibro, esometro, micrometro, ecc.)	Svolge le procedure di controllo di pezzi di tipo semplice lavorati in serie secondo schemi pre-strutturati e in caso di anomalie richiede l'intervento del collaudatore	Esegue con modalità autonome le procedure di controllo e/o collaudo di quanto prodotto in base alle schede di controllo qualità	Svolge le prove di collaudo sui pezzi realizzati in serie e compila la documentazione prevista dal piano di collaudo riportando i riferimenti al collaudo effettuato, ai metodi, agli strumenti e ai tempi di lavorazione adottati

Competenza n° 3

Nell'officina meccanica contribuisce all'impostazione dei cicli di montaggio e mette in opera macchinari o impianti o relativi componenti				
Esempi: verifica e interpreta la documentazione tecnica relativa al montaggio, verifica la conformità di materiali, pezzi e strumenti di lavoro alle procedure aziendali				
Fonti di legittimazione				
<ul style="list-style-type: none"> - Bozza Repertorio della Regione Lombardia delle comunità e dei profili professionali per i percorsi di istruzione e formazione professionale - Linee guida dell'Area Professionale Meccanica per l'elaborazione dei piani formativi 				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Esegue le lavorazioni al banco e alle macchine utensili tradizionali (trapano, tornio, fresatrice, rettificatrice, ecc.) per realizzare manufatti e/o componenti di gruppi	Utilizza le macchine utensili tradizionali per la realizzazione di particolari meccanici sulla base di un disegno	Utilizza con modalità corrette le attrezzature tradizionali per effettuare lavorazioni di aggiustaggio e di assemblaggio di semplici gruppi meccanici	Utilizza con modalità corrette le macchine utensili a controllo numerico per effettuare lavorazioni di aggiustaggio e di assemblaggio di semplici gruppi meccanici	Utilizza le macchine utensili a controllo numerico per effettuare lavorazioni di aggiustaggio e di assemblaggio sulla base delle caratteristiche di produttività e di economicità delle lavorazioni
Programma ed esegue con autonomia operativa l'assemblaggio di gruppi e apparecchiature meccaniche e la loro messa in opera, sulla base degli schemi di impianto e delle schede di controllo delle macchine	Assembla semplici componenti meccanici sulla base di istruzioni ricevute e di procedure standard.	Esegue il montaggio e lo smontaggio di particolari meccanici di macchine e di impianti sulla base di istruzioni ricevute, utilizzando in maniera corretta utensili e attrezzi.	Predisporre le macchine, gli utensili e gli attrezzi ed esegue con modalità autonome i cicli di montaggio	Utilizza i vari tipi di comando automatico, pneumatico, oleodinamico, idraulico, elettromagnetico ed elettronico per realizzare semplici soluzioni di automazione della produzione, sulla base dello schema funzionale assegnato.
Individua metodi e tempi di lavorazione e organizza i mezzi di lavoro in relazione alla migliore utilizzazione dei macchinari	Seleziona la materia prima e l'attrezzatura da utilizzare sulla base di istruzioni ricevute.	Individua la materia prima da utilizzare e l'attrezzatura necessaria alla lavorazione del pezzo.	Attrezzatura in autonomia le macchine utensili in relazione alla lavorabilità dei materiali, alle differenti modalità di attrezzamento delle macchine, al fine di rendere utilizzabile in maniera ottimale la macchina utensile per eseguire una specifica lavorazione.	Organizza in autonomia le fasi di lavoro (assemblaggio, controllo, messa in opera dei particolari, complessivi meccanici ed elettrici) attraverso l'uso appropriato di strumenti meccanici, elettrici ed informatici.

Competenza n° 4

Nell'officina meccanica interviene sulle cause di ricorrenti malfunzionamenti meccanici, pneumatici, idraulici dei macchinari industriali dell'azienda eseguendo interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.

Esempi:

Fonti di legittimazione

- Bozza Repertorio della Regione Lombardia delle comunità e dei profili professionali per i percorsi di istruzione e formazione professionale
- Linee guida dell'Area Professionale Meccanica per l'elaborazione dei piani formativi

Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Esegue i controlli sullo stato dei componenti per la manutenzione straordinaria dei macchinari industriali dell'azienda (macchine, attrezzature, strumenti di misura)	Esegue i controlli di base dei componenti, la manutenzione e la preparazione degli strumenti di lavoro secondo procedure standard e sulla base di istruzioni ricevute.	Esegue in autonomia i controlli sullo stato dei componenti principali.	Rispetta le norme di buon uso e di manutenzione ordinaria delle macchine, delle attrezzature e degli strumenti di misura.	Applica in autonomia le norme di buon uso e di manutenzione ordinaria di macchine, attrezzature e strumenti di misura per il montaggio di particolari e complessivi meccanici.
Esegue interventi di sostituzione delle parti danneggiate individuando la procedura di intervento più rapida per risolvere l'anomalia riscontrata	Revisiona e aggiusta le parti meccaniche danneggiate (attraverso lavorazioni al banco di aggiustaggio e/o saldatura) e sostituisce i pezzi necessari (parti danneggiate).	Riproduce i particolari meccanici in maniera precisa e nel rispetto delle procedure di sicurezza aziendali.	Effettua il controllo periodico, la ricerca delle principali anomalie e difetti ed esegue le necessarie riparazioni	Interviene modificando parti delle macchine industriali per migliorarne le prestazioni nel rispetto delle procedure di sicurezza aziendali.
Interviene nella correzione e nella rettifica di eventuali difetti riscontrati nelle parti da montare	Esegue interventi di aggiustaggio e rettifica limitati a componenti di base e sulla base di procedure standard	Individua le fasi operative previste per la realizzazione dei diversi pezzi/componenti delle macchine/impianti; esegue interventi di aggiustaggio e rettifica limitati a componenti di base	Esegue in autonomia interventi di manutenzione straordinaria di propria competenza	Identifica e ripristina ricorrenti malfunzionamenti meccanici, elettropneumatici e idraulici

Competenza n° 5: Nell'officina meccanica prepara i pezzi da saldare, esegue lavori di saldatura su materiali ferrosi e sul leghe nelle posizioni necessarie secondo i piani sequenziali di saldatura.				
Esempi: saldatura di giunti e di tubi di gradi medi di complessità, pulitura e controllo dei lavori eseguiti usando diversi mezzi appropriati, ecc.				
Fonti di legittimazione				
<ul style="list-style-type: none"> - Bozza Repertorio della Regione Lombardia delle comunità e dei profili professionali per i percorsi di istruzione e formazione professionale - Linee guida dell'Area Professionale Meccanica per l'elaborazione dei piani formativi 				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Legge e applica la documentazione tecnica relativa al pezzo da saldare	Rileva e comprende le caratteristiche del pezzo da saldare sulla base di istruzioni ricevute dai colleghi	Esegue le istruzioni riportate sulla scheda tecnica relativa al pezzo da saldare nel caso di semplici lavorazioni di saldatura	Legge e interpreta in autonomia la documentazione tecnica predisposta	Legge e interpreta la documentazione tecnica relativamente a procedimenti di saldatura manuale e/o con l'utilizzo di macchine utensili
Esegue giunzioni mediante la saldatura dei singoli elementi strutturali e il taglio dei metalli (materiali ferrosi e leghe) utilizzando procedimenti di saldatura manuali ed automatici (saldatura, rivettatura, chiodatura e bullonatura dei singoli elementi) sulla base di disegni complessivi	Esegue semplici saldature di tipo manuale	Esegue saldature manuali su lamiere di medio e grosso spessore	Esegue i diversi tipi di saldatura individuando e applicando i corretti parametri di saldatura	Esegue i diversi tipi di saldatura utilizzando tecniche e strumenti adeguati ai diversi tipi di materiale (saldatura su materiali ferrosi e su leghe, saldature elettriche e a gas, brasatura e saldobrasatura, ecc.)
Esegue le prove di valutazione della saldatura realizzata	Applica i metodi manuali di valutazione delle prove di controllo sulla base di istruzioni ricevute	Applica i metodi manuali di valutazione delle prove di controllo delle saldature: controllo visivo, dimostrazione di rottura, prova di piegamento all'inverso, valutazione dei risultati	Svolge controlli non distruttivi dei risultati delle prove di saldatura utilizzando i liquidi penetranti, ultrasuoni, magnetoscopia, radioscopia	Utilizza correttamente tutti gli strumenti disponibili per la valutazione dei risultati delle prove di saldatura
Esegue le operazioni per la manutenzione ordinaria delle macchine che utilizza, rileva e diagnostica le anomalie nel funzionamento degli utensili e redige la modulistica predisposta dall'azienda	Esegue le operazioni di manutenzione ordinaria delle macchine utilizzate secondo quanto previsto dalle procedure aziendali	Esegue la pulitura e il controllo dei pezzi realizzati utilizzando i mezzi e gli strumenti per il post – trattamento delle saldature	Svolge la manutenzione e il controllo degli utensili, degli apparecchi e degli impianti di saldatura ed esegue lavori di riparazione su macchinari di tipo semplice	Svolge la manutenzione e il controllo degli utensili, degli apparecchi e degli impianti di saldatura, interpreta e registra i dati tecnici relativi al processo lavorativo svolto
Ha cura di rispettare le norme per la sicurezza nella saldatura e di utilizzare strumenti e dispositivi previsti per la sicurezza: dispositivi di protezione individuale, guanti alla moschettiera, scarpe antinfortunistiche, tuta, grembiule in pelle, maschera con vetro inattinico, occhiali protettivi trasparenti, norme generali di sicurezza sull'ambiente di lavoro	Conosce le norme generali di sicurezza sull'ambiente di lavoro	Conosce e applica le disposizioni fondamentali di sicurezza previste per la saldatura	Utilizza correttamente i dispositivi e gli strumenti per la sicurezza nella saldatura	Sa intervenire conformemente alle norme di sicurezza nelle situazioni extra-ordinarie

Competenza n°6

Procede alla installazione/manutenzione di impianti termo – idraulici, di condizionamento, igienico - sanitari .

Esempi: posa del generatore di calore secondo le specifiche previste dagli schemi di installazione e dai piani di montaggio forniti dal disegnatore, esecuzione dei raccordi con il circuito di alimentazione, installazione di pompa, valvola e miscela, ecc.

Fonti di legittimazione

- Bozza Repertorio della Regione Lombardia delle comunità e dei profili professionali per i percorsi di istruzione e formazione professionale
- Linee guida dell'Area Professionale Meccanica per l'elaborazione dei piani formativi

Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Installa nuovi impianti termoidraulici	Svolge se guidato operazioni basilari per l'installazione di impianti idrico-sanitari	Riconosce gli elementi costitutivi degli impianti (idrico-sanitari, di riscaldamento) e applica le procedure per la loro installazione sulla base di istruzioni ricevute	Interpreta il disegno tecnico/schema costruttivo di un impianto termo-idraulico e cooperando con la squadra dei colleghi nel rispetto delle basilari norme per il risparmio energetico e per la tutela dell'inquinamento ambientale procede all'installazione	Sulla base del disegno tecnico/schema costruttivo applica le tecniche di montaggio di semplici apparecchiature termiche (generatori di calore, impianti gas e apparecchi utilizzatori) e idrosanitarie (apparecchi sanitari, rubinetteria) nel rispetto delle basilari norme per il risparmio energetico e per la tutela dell'inquinamento ambientale
Controlla il corretto funzionamento dei dispositivi degli impianti termo - idraulici	Non riconosce i parametri del corretto funzionamento degli impianti termici	Sulla base di istruzioni ricevute accerta il corretto funzionamento dell'impianto mediante misurazioni e prove e interviene su eventuali guasti	Accerta il corretto funzionamento dell'impianto mediante misurazioni e prove e interviene su eventuali guasti	Accerta il corretto funzionamento dell'impianto mediante misurazioni e prove e predispone dati e informazioni necessarie alla certificazione di conformità dello stesso
Svolge interventi di manutenzione e adeguamento degli impianti idraulici, termoidraulici compreso il condizionamento	Svolge se guidato operazioni basilari di manutenzione	Svolge operazioni basilari di manutenzione nel rispetto delle norme e regolamenti per l'installazione e delle norme antiinfortunistiche	Individuala i componenti dell'impianto giudicati difettosi o malfunzionanti e provvede alla loro sostituzione/riparazione nel rispetto delle norme e regolamenti per l'installazione e delle norme antiinfortunistiche	Interpreta le informazioni relative a malfunzionamenti di impianti termici e idro-sanitari per elaborare ipotesi di soluzione nel rispetto delle norme e regolamenti per l'installazione e delle norme antiinfortunistiche

Competenza n° 7

<p>Nell'officina di autoriparazione individua i guasti di un autoveicolo, ripara e sostituisce le parti danneggiate del mezzo</p>				
<p>Esempi: effettuare lavori di controllo al telaio, ai freni, allo sterzo, agli assali, ai fari, effettuare le misurazioni dei diversi parametri del motore (carburazione, accensione, iniezione, gas di scarico, parti elettroniche).</p>				
<p>Fonti di legittimazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bozza Repertorio della Regione Lombardia delle comunità e dei profili professionali per i percorsi di istruzione e formazione professionale - Linee guida dell'Area Professionale Meccanica per l'elaborazione dei piani formativi 				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Opera la manutenzione del complesso dei gruppi meccanici che costituiscono l'autoveicolo	Effettua semplici lavori di controllo a telaio, freni, sterzo, assali, ecc. secondo procedure prestabilite	Legge e interpreta dati e schede tecniche in esito al check up sull'autoveicolo	Esegue controlli e interventi di riparazione sui gruppi meccanici (gruppo motore-frizione-cambio-differenziale, cinematismi dello sterzo, impianto frenante, ecc.) utilizzando le apposite apparecchiature e secondo un piano di lavoro prestabilito	Svolge la ricerca, diagnosi e riparazione dei guasti riportati ai veicoli a motore
Effettua interventi di riparazione agli eventuali difetti riportati dai sistemi di alimentazione, accensione, distribuzione e trasmissione e se necessario procedere alla sostituzione dei pezzi	Procede alla misurazione dei parametri di funzionamento del motore: carburazione, accensione, iniezione, gas di scarico, parti elettroniche, ecc. utilizzando le apposite apparecchiature	Manutiene e regola i sistemi di accensione, il sottosistema di alimentazione (motori ciclo otto, motori a ciclo diesel), gli impianti di avviamento ed elettrico	Manutiene e regola i sistemi di accensione, il sottosistema di alimentazione (motori ciclo otto, motori a ciclo diesel), gli impianti di avviamento ed elettrico secondo le specifiche istruzioni delle diverse case automobilistiche	Utilizza i diversi metodi di lavorazione (trapanare, segare, limare, tornire, affilare, saldare, filettare, lisciare, alesare, rettificare) per adattare o costruire i pezzi da riparare
Svolge l'assistenza al cliente	Compila la scheda cliente riportando i dati dell'autoveicolo	Individua la tipologia di informazioni da richiedere al cliente per l'anamnesi dell'autoveicolo	Consiglia e propone modalità e soluzioni di intervento in relazione alle specifiche esigenze del cliente	Interpreta le informazioni fornite dal cliente per definire possibili cause di malfunzionamento

COMPETENZE PROFESSIONALI

AREA ELETTRICA ED ELETTRONICA

ELENCO COMPETENZE - AREA ELETTRICA ED ELETTRONICA

1. Predisporre la distinta del materiale elettrico necessario per la realizzazione di componenti e/o impianti (utensili e procedure per la realizzazione di piccoli circuiti elettronici analogici e digitali combinatori) sapendo anche stilare preventivi di spesa attraverso l'uso di listini dedicati e svolgere la consultazione di cataloghi cartacei e/o informatizzati
- 2. Riconosce le componenti elettromeccaniche utili per realizzare i circuiti fondamentali e utilizza gli strumenti di misura**
- 3. Effettua il montaggio delle macchine e delle apparecchiature elettriche e collega le macchine alle apparecchiature dell'impianto**
4. Esegue l'installazione degli impianti elettrici (impianti civili di illuminazione, segnalazione, sicurezza, distribuzione dell'energia elettrica e semplici impianti industriali), la ricerca di eventuali anomalie e la loro riparazione e manutenzione
5. Controlla gli impianti civili e industriali
6. Utilizza l'informatica nel calcolo, nella simulazione e nella rappresentazione grafica dell'automazione
7. Realizza e rende operativa una rete informatica effettuando interventi di installazione e manutenzione sulla base di istruzioni ricevute

Figure professionali di riferimento: montatore e manutentore di impianti di automazione industriale, installatore e manutentore di impianti elettrici civili e industriali, Installatore e manutentore elettrico in ambito informatico

Competenza n° 1				
Predisporre la distinta del materiale elettrico necessario per la realizzazione di componenti e/o impianti (utensili e procedure per la realizzazione di piccoli circuiti elettronici analogici e digitali combinatori) sapendo anche stilare preventivi di spesa attraverso l'uso di listini dedicati e svolge la consultazione di cataloghi cartacei e/o informatizzati				
Esempi: elabora la lista del materiale occorrente per l'installazione di un impianto, stende il preventivo dei costi, ecc.				
Fonti di legittimazione				
<ul style="list-style-type: none"> - Bozza Repertorio della Regione Lombardia delle comunità e dei profili professionali per i percorsi di istruzione e formazione professionale - Linee guida dell'Area professionale Elettrica per l'elaborazione dei piani formativi anno formativo 2004/2005 				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Consulta e comprende i cataloghi di componentistica elettrica/elettromeccanica ed individua i materiali, i componenti, gli strumenti funzionali alle lavorazioni da eseguire	Legge la documentazione tecnica di settore e riporta in maniera imprecisa le informazioni relative alle componenti da acquistare con il numero di pezzi necessari.	Individua correttamente i materiali, i componenti, gli strumenti funzionali alle diverse lavorazioni da eseguire.	Sulla base di istruzioni ricevute e/o procedure aziendali consolidate sceglie dai cataloghi i componenti più recenti e realizza la distinta del materiale occorrente per l'esecuzione dell'impianto.	Effettua la verifica dei componenti già presenti e di quelli da acquisire in relazione alle caratteristiche di installazione dello stesso consultando cataloghi cartacei e/o informatizzati e manuali tecnici per il corretto impiego della componentistica.
Identificare tempi e costi di realizzazione in rapporto alle tipologie di intervento da effettuare	Calcola con alcune imprecisioni le ore di lavoro necessarie e i costi relativi ai diversi interventi da realizzare	Identifica tempi di realizzazione, le risorse interne/esterne da coinvolgere e i relativi costi per le tipologie più comuni di interventi	Calcola correttamente tempi, risorse e costi di realizzazione in rapporto alle diverse tipologie di intervento da effettuare	E' in grado stimare i tempi di realizzazione, di calcolare i costi relativi a tipologie di intervento ordinarie e extra-ordinarie da realizzare e di contattare eventuali ditte esterne per assegnare i lavori
Analizza la documentazione tecnica, i capitolati e le specifiche del committente	Analizza la documentazione tecnica senza comprendere appieno i capitolati e le specifiche richieste dal committente	Legge ed interpreta gli schemi e i documenti tecnici di settore (schemi di montaggio, ecc.) e le specifiche richieste dal committente	Legge ed interpreta gli schemi, i documenti tecnici di settore e le specifiche richieste dal committente e riconosce gli standard di qualità relativi alla componentistica	Analizza la documentazione tecnica, i capitolati e attua, secondo standard di qualità, le specifiche richieste dal committente.

COMPETENZA 2
Riconosce le componenti elettromeccaniche utili per realizzare i circuiti fondamentali e utilizza gli strumenti di misura.

Esempi:

Fonti di legittimazione

- Bozza Repertorio della Regione Lombardia delle comunità e dei profili professionali per i percorsi di istruzione e formazione professionale
- Linee guida dell'Area Professionale Elettrica per l'elaborazione dei piani formativi anno formativo 2004/2005

Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Rileva le caratteristiche del sistema del circuito da installare sulla base dello schema di impianto	Conosce la simbologia prevista dalle normative CEI e i principi fisico-elettrici necessari	Riconosce le parti fondamentali di uno schema elettrico	Legge e interpreta lo schema elettrico dell'impianto e ne trae le informazioni necessarie per eseguire il montaggio e la manutenzione ordinaria in conformità con le norme di sicurezza vigenti	Legge e interpreta lo schema elettrico dell'impianto e ne trae le informazioni necessarie per eseguire il montaggio e la manutenzione ordinaria e straordinaria in conformità con le norme di sicurezza vigenti
Effettua la misura dei parametri elettrici caratteristici degli impianti utilizzando strumenti di misurazione semplice (voltmetro, amperometro, e ohmmetro)	Conosce gli strumenti di misura e collabora alla messa a punto degli impianti elettrici svolgendo secondo precise istruzioni, misurazioni elettriche ed elettroniche	Utilizza correttamente semplici strumenti di misura e di controllo delle grandezze fisiche, elettriche ed elettroniche (voltmetro, amperometro, ohmmetro, ecc.) e la loro appropriata inserzioni.	Utilizza strumenti complessi di verifica e di misurazione nei elettriche ed elettroniche di frequenza	Misura e interpreta i dati elettrici e non elettrici funzionali alle lavorazioni e utilizza gli strumenti di verifica e misurazione dei montaggi.

Discipline didattiche coinvolte: 1° e 2° indicatore – misure. Elettrica e ed elettronica (fisica), inglese tecnico

COMPETENZA 3
Effettua il montaggio delle macchine e delle apparecchiature elettriche e le collega all'impianto

Esempi: esegue il montaggio e la messa a punto di una macchina, di un apparecchio elettrico o di componenti complessi, corregge eventuali difetti che si possono riscontrare nelle parti da montare

Fonti di legittimazione

- Bozza Repertorio della Regione Lombardia delle comunità e dei profili professionali per i percorsi di istruzione e formazione professionale
- Linee guida dell'Area Professionale Meccanica per l'elaborazione del piano formativo 2004/2005

Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Organizza la produzione e dispone la disposizione delle parti elettriche ed il passaggio dei cavi per	Riconosce le diverse parti elettriche di macchine e apparecchiature.	Monta e raccorda le parti elettriche (cassette di derivazione, gli interruttori e le prese di corrente, ecc.) sulla base di istruzioni ricevute	Applica correttamente i parametri di calcolo per l'installazione e il cablaggio di impianti elettrici: calcolo di un circuito, della potenza, dell'energia, ecc.	Decide in autonomia la disposizione delle apparecchiature più adeguate
Monta sistemi completi di apparecchiature elettroniche di comando, controllo e attuazione di macchine operatrici	Installa semplici automatismi di comando e di movimentazione	Installa semplici automatismi di comando e di movimentazione e organizza i collegamenti tra le diverse parti dell'impianto	Appronta, secondo un piano prestabilito, sistemi di distribuzione, consumo, segnalazione e interconnessione (quadri elettrici e apparecchiature per il comando, il controllo e l'attuazione di sistemi per la movimentazione, ecc.)	Esegue operazioni per la costruzione di circuiti che richiedono fasi di programmazione di media complessità e l'utilizzo di macchine operatrici gestite da CNC. Sceglie le attrezzature in funzione delle caratteristiche del sistema e coordina il montaggio dell'apparecchiatura.

Discipline didattiche coinvolte: 1° indicatore – matematica, sicurezza sul lavoro, elettrotecnica, disegno tecnico
2° indicatore – elettrotecnica, elettronica, inglese, informatica (cad)

Competenza n° 4				
Esegue l'installazione degli impianti elettrici (impianti civili di illuminazione, segnalazione, sicurezza, distribuzione dell'energia elettrica e semplici impianti industriali), la ricerca di eventuali anomalie e la loro riparazione e manutenzione				
Esempi: Progettare e realizzare quadri di comando e centraline per appartamenti				
Fonti di legittimazione				
<ul style="list-style-type: none"> - Bozza Repertorio della Regione Lombardia delle comunità e dei profili professionali per i percorsi di istruzione e formazione professionale - Linee guida dell'Area professionale Elettrica per l'elaborazione dei piani formativi anno formativo 2004/2005 				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Legge, interpreta ed esegue disegni elettrici, topografici e planimetrici, anche con l'ausilio di strumenti informatici	Riconosce la simbologia utilizzata nei disegni elettrici, topografici e planimetrici (simbologia elettrica civile CEI L. 46/90 ex dpr 547)	Legge ed interpreta i disegni tecnici di impianti elettrici ad uso civile	Legge e interpreta gli schemi di impianti e di apparecchiature elettriche mono-trifase ad uso civile e/o industriale	Individua i componenti meccanici, elettrici ed elettronici di macchine complesse idonee per la realizzazione di un impianto partendo dallo schema funzionale
Applica tecniche di montaggio e cablaggio di semplici circuiti elettrici: posa delle apparecchiature operando il corretto dimensionamento dei cavi, e verificando la funzionalità dei dispositivi di comando e di protezione e dei componenti elettrici	Identifica i componenti di quadri e dispositivi di distribuzione e svolge le operazioni preliminari per il montaggio e il cablaggio dei circuiti elettrici	Costruisce e installa quadri e dispositivi di distribuzione e di protezione in ambiente civile secondo le specifiche riportate sul progetto del committente	Assembla il quadro elettrico di distribuzione dell'energia e di comando dei motori in ambiente civile e industriale anche con semplici lavorazioni di carpenteria leggera.	Predisporre quadri elettrici di distribuzione e di protezione e apparecchiature di tipo elettromeccanico su sistemi automatizzati controllati anche da PLC
Effettua interventi di analisi dei guasti, di riparazione e manutenzione degli impianti (apparecchiature elettriche ed elettroniche).	Individua le anomalie più ricorrenti	Contribuisce alla messa a punto degli impianti elettrici, alla regolazione degli apparecchi	Realizza il recupero di anomalie partendo dall'individuazione dei guasti e proponendone la soluzione	Interpreta le informazioni relative a malfunzionamenti per elaborare ipotesi di soluzione

Competenza n° 5				
Svolge la manutenzione degli impianti elettrici civili e industriali				
Esempi: svolgere le procedure di collaudo di un impianto civile e/o industriale, ...				
Fonti di legittimazione				
<ul style="list-style-type: none"> – Bozza Repertorio della Regione Lombardia delle comunità e dei profili professionali per i percorsi di istruzione e formazione professionale – Linee guida dell'Area Elettrica per l'elaborazione dei piani formativi anno formativo 2004/2005 				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Effettua interventi di manutenzione preventiva su impianti civili e su macchine operatrici industriali	Svolge semplici operazioni di manutenzione sulla base di procedure aziendali standard	Riconosce i parametri di sicurezza, affidabilità e mantenimento dei diversi impianti	Riconosce i problemi tecnici nelle fasi di installazione e di manutenzione degli impianti elettrici e individua le norme da applicare per il corretto funzionamento degli impianti	Riconosce e valuta i parametri di sicurezza, affidabilità e mantenimento dei diversi impianti
Collauda gli impianti installati, individuando e revisionando eventuali anomalie nel rispetto delle norme di sicurezza	Verifica il corretto funzionamento dei dispositivi di protezione e di sicurezza: messa a terra, parafulmine, ecc.	Collabora alla regolazione di semplici apparecchi nella fase di collaudo	Applica le procedure previste per il collaudo dei componenti e degli impianti elettrici nel rispetto della normativa di sicurezza e antinfortunistica (D.Lgs 626/94 e D.P.I. specifici di settore) ed effettua eventuali modifiche agli impianti interpretando i progetti dati	Effettua in autonomia interventi di collaudo dell'impianto eseguito e istruisce il cliente sul funzionamento dei diversi apparecchi installati
Predisporre i dati e le informazioni necessarie per certificare la conformità dell'impianto	Individua le informazioni necessarie sulla base di istruzioni ricevute	Raccoglie le informazioni necessarie e le trasferisce ai colleghi responsabili delle procedure di certificazione	Collabora con colleghi/esperti esterni alle procedure di certificazione dell'impianto	Riconosce e distingue le diverse procedure di certificazione degli impianti e si rapporta correttamente con i tecnici/esperti esterni responsabili dell'attuazione delle stesse

Competenza n° 6				
Utilizza l'informatica nel calcolo, nella simulazione e nella rappresentazione grafica dell'automazione				
Esempi: disegno di schemi elettronici con sistemi automatici, montaggio di circuiti elettronici con sistemi automatici, ecc.				
Fonti di legittimazione				
<ul style="list-style-type: none"> - Bozza Repertorio della Regione Lombardia delle comunità e dei profili professionali per i percorsi di istruzione e formazione professionale - Linee guida dell'Area Elettrica per l'elaborazione dei piani formativi anno formativo 2004/2005 				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Utilizza e aggiorna sistemi operativi e software applicativi pre-configurati secondo le specifiche date e ne ottimizza le prestazioni	Distingue soltanto alcuni dei sistemi operativi in uso dai diversi impianti informatizzati e i relativi software	Installa sistemi operativi e configura software applicativi secondo le specifiche d'uso degli impianti informatizzati (software per il disegno tecnico, elettrico ed elettronico, ecc.)	Installa ed effettua la manutenzione e l'aggiornamento hardware e software di sistemi informatici relativi agli impianti informatizzati	Riconosce e interpreta correttamente le specifiche tecniche in dotazione agli impianti informatizzati
Ripara le apparecchiature informatiche che presentano guasti o anomalie di funzionamento e interviene sostituendo hardware dove necessario	Individua le cause di malfunzionamento più ricorrenti ma non è in grado di avviare in autonomia un intervento manutentivo	Effettua la manutenzione dei sistemi informatici: aggiornamento hardware e software	Esegue la manutenzione e il testing dei sistemi informatici e lo smontaggio e manutenzione delle periferiche semplici e complesse: plotter, scanner, tavole grafiche, sistemi di riconoscimento ottico	Effettua l'analisi, riparazione e collaudo delle apparecchiature informatiche che presentano guasti o anomalie di funzionamento e elabora soluzioni con e senza sostituzione di parti Hardware

Competenza n° 7				
Realizza e rende operativa una rete informatica effettuando interventi di installazione e manutenzione sulla base di istruzioni ricevute				
Esempi:				
Fonti di legittimazione				
<ul style="list-style-type: none"> – Bozza Repertorio della Regione Lombardia delle comunità e dei profili professionali per i percorsi di istruzione e formazione professionale – Linee guida dell'Area Elettrica per l'elaborazione dei piani formativi anno formativo 2004/2005 				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Configura e installa software per la gestione della rete lato server e client	Effettua l'assemblaggio, l'installazione e la configurazione di Personal computer sulla base di istruzioni ricevute	Esegue in autonomia l'installazione di reti sul personal computer	Analizza la tipologia di rete e dei software di rete dedicati	Identifica e valuta correttamente le diverse tipologie di rete da installare a seconda degli impianti da collegare
Garantisce la sicurezza della rete	Conosce e applica con modalità imprecise le disposizioni previste per la sicurezza software	Conosce e applica le disposizioni previste per la sicurezza software: garantisce il corretto funzionamento di antivirus e firewall	Installa e configura apparati di trasmissione dati e apparati di connessione (hub, switch, router, bridge) nel rispetto delle politiche di sicurezza	Imposta in autonomia le procedure per la protezione dai virus e per la gestione della sicurezza di rete tramite firewall e proxy
Amministra gli utenti della rete, gestisce i permessi di accesso e la condivisione delle risorse di rete	Esegue l'installazione di reti sul personal computer ma non è in grado di mettere tra loro in comunicazione i diversi utenti della rete	Svolge semplici procedure di amministrazione degli utenti della rete	Applica le procedure per la condivisione delle risorse di rete	Riconosce e utilizza apparati per la comunicazione in rete per le comunicazioni dati via cavo e via wireless (router e switch)

COMPETENZE PROFESSIONALI

AREA TURISMO

ACCOMPAGNATORE TURISTICO

COMPETENZE SPECIFICHE

1. Acquisire informazioni sul gruppo e sulla documentazione prevista
2. Acquisire informazioni sul prodotto/ servizio al fine di contribuire alla sua efficace realizzazione
3. Accogliere il gruppo con efficaci strategie.
4. Gestire ed eventualmente intervenire nella progettazione di eventi e servizi di tipo turistico rapportandosi con i servizi ricettivi e di trasporto del territorio.
5. Utilizzare ai fini professionali la conoscenza della dimensione paesaggistica, estetica e culturale dell'ambiente
6. Condurre in modo autonomo le diverse tipologie di attività
7. Gestire imprevisti di varia natura (per esempio furti, ritardi, infortuni ecc.)
8. Collaborare al controllo dei costi di produzione.

ELENCO DELLE COMPETENZE PROFILO PROFESSIONALE HOSTESS

1. Accogliere i partecipanti, applicando le procedure di registrazione/accreditamento, informando i congressisti, distribuendo materiale, sia in occasione di un congresso sia in altri eventi.
2. Garantire l'uso degli strumenti Informatici multimediali
3. Fornire interventi di Primo soccorso

Competenza 5 Utilizzare ai fini professionali la conoscenza della dimensione paesaggistica, estetica e culturale dell'ambiente				
Esempi:				
Fonti di legittimazione -				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Raccoglie informazioni di carattere geografico, culturale e di costume del territorio di riferimento considerando anche il tempo a disposizione, il target e il progetto	Reperisce informazioni limitate ed imprecise sul territorio, sul target e sul progetto non riuscendo a gestire in modo adeguato il tempo a disposizione	Reperisce le informazioni essenziali sul territorio, sul target e sul progetto e gestisce con difficoltà il tempo a disposizione	Reperisce dettagliate informazioni sul territorio, sul target e sul progetto e gestisce in modo adeguato il tempo a disposizione	Reperisce informazioni approfondite sul territorio, sul target e sul progetto e gestisce con sicurezza e autonomia il tempo a disposizione
Fornire informazioni di carattere geografico, culturale e di costume del territorio di riferimento considerando anche il tempo a disposizione, il target e il progetto	Riferisce limitate informazioni di carattere geografico, culturale e di costume con un linguaggio non preciso e non tenendo conto del target e del progetto	Riferisce le informazioni essenziali di carattere geografico, culturale e di costume con un linguaggio non sempre preciso e adeguato al target e al progetto	Riferisce dettagliate e varie informazioni di carattere geografico, culturale e di costume con un linguaggio preciso e tenendo conto del target e del progetto	Fornisce un quadro ampio, ricco, approfondito e interessante del contesto socio-culturale e geografico, con un linguaggio specifico e appropriato e con spunti di originalità coinvolgendo i destinatari e rispettando i tempi

ELENCO DELLE COMPETENZE PROFILO PROFESSIONALE HOSTESS

4. Accogliere i partecipanti, applicando le procedure di registrazione/accreditamento, informando i congressisti, distribuendo materiale, sia in occasione di un congresso sia in altri eventi.
5. Garantire l'uso degli strumenti Informatici multimediali
6. Fornire interventi di Primo soccorso

Profilo: Hostess				
Competenza 1				
Accogliere i partecipanti, applicando le procedure di registrazione/accreditamento, informando i congressisti, e distribuendo materiale, sia in occasione di un congresso sia in altri eventi.				
Fonti:				
<ul style="list-style-type: none"> - Associazione ricerca formazione il turismo (ARFOTUR- Milano) - Istituti tecnici per il turismo – Treviso ITST “G. Mazzotti”, Conegliano ITST “Da Collo”. 				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Accoglie i congressisti nella fase iniziale	<i>Risponde alle richieste fornendo solo informazioni essenziali</i>	<i>Sa relazionarsi mostrando una immagine ordinata di sé, anche nell'abbigliamento, usando un linguaggio semplice nel fornire le informazioni indispensabili</i>	<i>Sa relazionarsi con un'immagine curata di sé, sa utilizzare gli strumenti efficaci della comunicazione non verbale e verbale (postura, tono di voce, espressione del volto). Fornisce informazioni essenziali, arricchite con annotazioni tecniche</i>	<i>Sa relazionarsi con una immagine curata di sé, sa utilizzare gli strumenti efficaci della comunicazione non verbale e verbale (postura, tono di voce, espressione del volto). Fornisce informazioni essenziali, arricchite con annotazioni tecniche ed anche appropriati giudizi personali Sa controllare gli eccessi emotivi. E' in grado di fronteggiare gli imprevisti</i>
Applica le procedure di accreditamento	<i>Esegue con lentezza e con impaccio la procedura di registrazione</i>	<i>Esegue la procedura di registrazione in modo corretto</i>	<i>Esegue la procedura di registrazione in modo corretto ed autonomo</i>	<i>Utilizza in perfetta autonomia, se necessario, pacchetti applicativi di archiviazione ed elaborazione dati</i>
Fornisce informazioni e materiale divulgativo	<i>Consegna il materiale informativo</i>	<i>Consegna il materiale e fornisce informazioni minime</i>	<i>Fornisce informazioni relative al contesto, ed è in grado di rispondere alle richieste dei congressisti</i>	<i>Fornisce informazioni anche fuori del contesto, se richiesto e in base alla propria iniziativa</i>
Accompagna al posto il partecipante e fornisce eventuali ulteriori informazioni	<i>Esita ed è impacciato nell'accompagnare il partecipante</i>	<i>Conosce la sala e la disposizione dei posti da assegnare</i>	<i>Conosce la sala e la disposizione dei posti da assegnare. Utilizza le tecniche di comunicazione più opportune, per mettere a proprio agio il partecipante</i>	<i>Conosce la sala e la disposizione dei posti da assegnare. Utilizza le tecniche di comunicazione più opportune, per mettere a proprio agio il partecipante. Sa prevedere e rispondere alle esigenze del partecipante anche se non espressamente richiesto</i>

Raccoglie/registra gli interventi durante momenti assembleari	<i>Non sempre è solerte nell'individuare chi desidera intervenire, si distrae.</i>	<i>E' in grado di individuare tempestivamente chi desidera intervenire</i>	<i>E' in grado di individuare tempestivamente chi desidera intervenire, mantenendo l'ordine di registrazione. Sa anche utilizzare gli strumenti della comunicazione verbale e non</i>	<i>E' in grado di individuare tempestivamente chi desidera intervenire, mantenendo l'ordine di registrazione. Sa anche utilizzare gli strumenti della comunicazione verbale e non. In situazione di dibattito aperto,sa coordinare le richieste di intervento</i>
Fornisce assistenza al tavolo dei relatori	<i>Soddisfa le richieste dei relatori con ritardo ed in modo incompleto</i>	<i>Soddisfa le richieste dei relatori</i>	<i>Soddisfa le richieste dei relatori, con garbo, tempestività</i>	<i>Sa cogliere preventivamente il bisogno dei relatori</i>

Conoscenze	Abilità
<p>1. Elementi di Tecniche della comunicazione: Regole per una positiva comunicazione interpersonale e di gruppo, Tecniche assertive, La leadership, Ruoli professionali, i processi relazionali con diversi target .Le relazioni con i colleghi, i superiori e i clienti. Saper ascoltare e saper comunicare correttamente e in modo professionale. La comunicazione scritta La comunicazione verbale e non verbale.</p>	<p>1. Saper scegliere un adeguato linguaggio. Saper manifestare atteggiamenti consoni allo svolgimento della professione. Acquisire la capacità di percepire ed osservare le relazioni umane per interpretare correttamente il significato del messaggio. Acquisire gli elementi fondamentali che rendono efficace una comunicazione interpersonale e di gruppo. Conoscere ed acquisire i fattori che stimolano l'ascolto attivo e le tecniche per imparare a comunicare.</p>
<p>2. Conoscenze di base di almeno due lingue straniere: Microlingua di settore: conversazione relativa all'ambiente di lavoro;Modulistica congressuale; Terminologia turistica e congressuale. Decodificazione del messaggio pubblicitario: programmi, brochure, cataloghi</p> <p>3. Il Mercato congressuale: Il mercato congressuale, Le diverse tipologie di eventi: La gestione dell'evento congressuale e fieristico. La struttura organizzativa I compiti dei vari operatori turistici-congressuali, Servizi incoming, Preventivo dei costi Preparazione del materiale promozionale, Organizzazione delle attività durante la manifestazione.</p>	<p>2. Saper accogliere con il saluto utilizzando correttamente la lingua straniera Saper comprendere le richieste dei partecipanti stranieri Saper fornire informazioni in lingua straniera relative all'evento Saper scrivere correttamente in lingua straniera</p> <p>3. Prestare attenzione al rapporto con la stampa Saper interpretare ed analizzare le voci un budget congressuale Individuare tutte le fasi di una manifestazione congressuale Compilare una mailling list, una lettera d'invito, un dépliant</p>

Profilo: Hostess Competenza 2 Garantire l'uso degli strumenti Informatici multimediali				
Fonti: - Associazione ricerca formazione il turismo (ARFOTUR- Milano) - Istituti tecnici per il turismo – Treviso ITST “G. Mazzotti”, Conegliano ITST “Da Collo”.				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Conosce gli strumenti informatici in dotazione alla sala eventi	<i>Non conosce con esattezza la dotazione della strumentazione informatica</i>	<i>E' a conoscenza di quali strumenti informatici è dotata la sala congressuale e ne dà informazione a relatori e congressisti</i>	<i>E' a conoscenza di quali strumenti informatici è dotata la sala congressuale e riesce a metterli in funzione</i>	<i>E' a conoscenza di quali strumenti informatici è dotato l'evento congressuale. È in grado di metterli in funzione, risolvendo piccoli problemi di malfunzionamento</i>
Esegue semplici operazioni per l'archiviazione di materiali e documenti informatici.	<i>Sa utilizzare solo pacchetti applicativi con uno stile prettamente esecutivo</i>	<i>Sa utilizzare semplici pacchetti applicativi per la presentazione del congresso e l'archiviazione dei materiali inviati dai relatori</i>	<i>Con adeguate informazioni sa utilizzare anche pacchetti applicativi più avanzati per la presentazione del congresso e l'archiviazione dei materiali inviati dai relatori</i>	<i>Sa utilizzare autonomamente pacchetti applicativi più avanzati per la presentazione del congresso, e l'archiviazione dei materiali inviati dai relatori</i>
Utilizza i pacchetti applicativi per la organizzazione, assemblaggio e l'invio dei materiali ai partecipanti.	<i>Solo su precisa sollecitazione ricerca e reperisce materiale per l'invio ai partecipanti</i>	<i>Sa utilizzare con autonomia e senza sollecitazione, semplici pacchetti applicativi per l'invio dei materiali preparati dai relatori</i>	<i>Utilizzando programmi anche complessi, sa archiviare, assemblare i risultati congressuali preparati dai relatori ed inviarli ai partecipanti</i>	<i>Sa archiviare, assemblare, anche in modo autonomo ed originale, i risultati congressuali ed inviarli ai partecipanti</i>
Conoscenze		Abilità		
1 .Elementi di informatica di base: l'automazione, l'informatica, l'elaborazione automatica, l'algoritmo e sue proprietà, gli aspetti logici e tecnologici delle risorse. 2. Conoscenze sulla comunicazione multimediale. 3. Conoscenze sugli strumenti e le apparecchiature multimediali 4. Conoscenze su Software di base: i programmi programmabili di Windows, Excel, Power Point, Acces. 5. Conoscenze su Software applicativi in uso 6. Conoscenza di Internet e Outlook Express (Posta elettronica)		1. Saper predisporre un sistema di comunicazione multimediale 2. Saper utilizzare i principali strumenti multimediali: personal computer, stampante, videoproiettore 3. Essere in grado di utilizzare i software di base, Windows, Excel, Acces e Power Point ai livelli di patente ECDL. 4. Essere in grado di condurre con successo ricerche in internet, redigendo completa e corretta sitografia. 5. Essere in grado di ricevere, inviare ed archiviare la posta elettronica.		

Profilo: Hostess Competenza 3 Fornire interventi di Primo Soccorso				
Fonti:				
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Associazione ricerca formazione il turismo (ARFOTUR- Milano)</i> - <i>Istituti tecnici per il turismo – Treviso ITST “G. Mazzotti”, Conegliano ITST “Da Collo”.</i> 				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Conosce gli strumenti ed apparecchiature di Primo Soccorso in dotazione alla sala eventi	<i>Conosce solo alcuni strumenti in dotazione all'edificio, individuandoli con difficoltà</i>	<i>E' a conoscenza di quali strumenti di primo soccorso è dotata la sala congressuale e sa dove reperirli</i>	<i>E' a conoscenza di quali strumenti di primo soccorso è dotata la sala congressuale e sa metterli in funzione</i>	<i>E' a conoscenza di quali strumenti di primo soccorso è dotata la sala congressuale. È in grado di metterli in funzione, risolvendo piccoli problemi di malfunzionamento</i>
Esegue semplici manovre in caso di malore od incidente	<i>Ha una preparazione parziale sulle manovre di primo soccorso in caso di malore od incidente. La sua azione è intermittente e priva di consapevolezza dei risultati</i>	<i>Esegue in modo completo le manovre basilari in caso di malore, dopo aver verificato immediatamente lo stato di coscienza, l'attività respiratoria e l'attività cardio-circolatoria</i>	<i>Esegue in modo completo e con sicurezza e solerzia le manovre basilari in caso di malore, provvede alla rianimazione, pratica la posizione di sicurezza e sorveglia il paziente</i>	<i>Esegue in modo completo e con sicurezza, solerzia e professionalità le manovre basilari in caso di malore, provvede alla rianimazione, pratica la posizione di sicurezza e sorveglia il paziente. Sa intervenire anche su infortuni e situazioni di incendio ed altre calamità . Non si lascia sopraffare dall'emozione.</i>
Comunica con i servizi di urgenza ed emergenza medica	<i>Comunica con difficoltà, fornendo informazioni incomplete ai servizi di emergenza</i>	<i>Conosce il numero per le chiamate urgenti ed invia correttamente informazioni minime</i>	<i>Chiama con solerzia il servizio di emergenza medica, fornendo informazioni ampie e circostanziate</i>	<i>Chiama con solerzia il servizio di emergenza medica, fornendo informazioni ampie e circostanziate. Pone attenzione e risponde alle domande dell'operatore medico-sanitario</i>
Conoscenze		Abilità		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Legislazione minima in materia di sicurezza e primo soccorso: Legge 626, Criteri di accessibilità e fruibilità degli spazi, degli ambienti e degli strumenti. La Simbologia. 2. Cenni di pronto soccorso: semplici elementi di anatomia e fisiologia del corpo umano, esame dell'infortunato, le patologie di primo soccorso e relativi interventi. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Saper organizzare l'evacuazione dell'edificio 2. Saper utilizzare gli strumenti a disposizione in caso di incendio 3. Saper azionare meccanismi a disposizione dei DA 4. Saper verificare lo stato di salute dell'infortunato 5. Saper riconoscere le principali patologie di primo soccorso 6. Saper eseguire le manovre basilari di primo soccorso 		

COMPETENZE PROFESSIONALI AREA COMMERCIO E VENDITE

Elenco delle competenze – AREA COMMERCIO E VENDITE

1. Coglie le necessità e i gusti della clientela in termini di prodotto e propone soluzioni tecniche e funzionali
2. Promuove e vende i prodotti aziendali
3. Promuove l'immagine e il marchio aziendale nel mercato di riferimento
4. Adempie agli obblighi gestionali e fiscali relativi al punto vendita, secondo quanto previsto dalle norme vigenti
5. Organizza le operazioni di entrata, immagazzinamento e uscita delle merci
6. Compila i documenti di spedizione (bolle di consegna, fatture anche in valuta estera, documenti standard per importazione/esportazione, documenti assicurativi, ecc.)
7. Attiva le procedure per l'acquisizione degli ordini e per la fornitura dei prodotti concordando modalità e termini di pagamento e di consegna. Gestisce i rapporti con i fornitori attraverso contatti mirati e attraverso la partecipazione a iniziative promozionali del settore

Figure professionali di riferimento: operatore addetto alle vendite, operatore addetto alle casse, operatore addetto al magazzino, operatore addetto alle spedizioni

COMPETENZA 1 Coglie le necessità e i gusti della clientela in termini di prodotto e propone soluzioni tecniche e funzionali				
Esempi: presenta il prodotto al cliente				
Fonti di legittimazione				
– Linee guida dell'Area professionale Commercio e Vendite per l'elaborazione dei piani formativi anno formativo 2004/2005				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Interagisce con il cliente per comprendere e definire le sue esigenze	Coglie parzialmente i feedback del cliente	Chiede alcune precisazioni dopo aver ascoltato il cliente	Dopo aver ascoltato il cliente pone domande per definire le sue esigenze	Individua e concorda con il cliente le caratteristiche tecniche e funzionali del prodotto
Interpreta le esigenze del cliente, consigliando e proponendo diverse soluzioni tecniche funzionali	Propone il prodotto senza verificare le aspettative e LE esigenze del cliente	Consiglia la scelta di una merce proponendo una gamma di prodotti indicando solo le caratteristiche essenziali	Interpreta adeguatamente le esigenze del cliente e consiglia le alternative di vendita	Propone diverse soluzioni valorizzando gli aspetti tecnici e funzionali rispetto alle esigenze del cliente
Informa i clienti circa novità della gamma dei prodotti ed eventuali condizioni favorevoli di acquisto (sconti, campagne promozionali, ecc.)	Trasmette ai clienti informazioni parziali e superficiali circa le novità disponibili nella gamma dei prodotti	Interagisce coi clienti trasmettendo loro informazioni aggiornate circa le novità disponibili nella gamma dei prodotti e i relativi prezzi	Propone ai clienti nuovi prodotti informandoli delle eventuali condizioni favorevoli di acquisto	Informa dettagliatamente i clienti sulle caratteristiche dei prodotti e sulle condizioni promozionali per l'acquisto anche attraverso stand dimostrativi/informativi all'interno del punto vendita

Area disciplinari	Conoscenze	Abilità
Area linguistica ed espressiva	Principi della comunicazione Tipologie testuali e registri Microlingua commerciale	Utilizzare abilità di ascolto attivo tramite la parafrasi e la sintesi Rispettare l'alternanza di parola Porre domande funzionali ad una maggiore conoscenza di esigenze e bisogni Adattare le modalità comunicative al target di riferimento
Area economico giuridica	Elementi della segmentazione del mercato e della differenziazione del prodotto	Associare uno specifico cliente al relativo segmento di mercato Proporre un prodotto adeguato alla tipologia del cliente

Competenza n° 2

Promuove e vende i prodotti aziendali				
Esempi: espone i prodotti negli spazi di vendita, ecc.				
Fonti di legittimazione				
<ul style="list-style-type: none"> – Bozza Repertorio della Regione Lombardia delle comunità e dei profili professionali per i percorsi di istruzione e formazione professionale – Linee guida dell'Area professionale Commercio e Vendite per l'elaborazione dei piani formativi anno formativo 2004/2005 				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Presenta, misura e confeziona il prodotto dando alla clientela le informazioni complete (prezzi di vendita, contenuto, caratteristiche, eventuali sconti, ecc.)	Dispone la merce sulla base di istruzioni ricevute	Dispone la merce sugli scaffali riconoscendone gli elementi identificativi (contenuto, caratteristiche, standard qualitativi e funzione)	Presenta la merce sugli scaffali e i prodotti al banco secondo criteri espositivi di visual merchandising	Presenta la merce sugli scaffali e i prodotti al banco secondo criteri espositivi di visual merchandising, verificando la corretta esposizione delle parti identificative di prodotti esposti
Predisporre strutture e materiali espositivi, utilizza metodologie e tecniche di esposizione	Verifica la disposizione delle strutture espositive (scaffali e corsie) e il lay out merceologico sulla base di istruzioni ricevute	Dota la merce di tutti gli elementi identificativi e di sicurezza previsti: prezzi, placche antiriciclaggio, ecc., ne verifica la presenza sugli scaffali e le condizioni delle strutture espositive	Verifica il funzionamento delle attrezzature di vendita ed applica le tecniche di display per il rifornimento delle scaffalature	Applica le tecniche di esposizione del prodotto e le tecniche per preservare il deterioramento dei prodotti
Gestisce le operazioni di pagamento	Utilizza le apparecchiature per la lettura ottica dei codici a barre ed i dispositivi di cassa	Utilizza le apparecchiature per la lettura ottica dei codici a barre ed i dispositivi di cassa verificando prezzi, sconti, promozioni in corso	Esegue le riscossioni e i pagamenti anche attraverso l'utilizzo di sistemi elettronici di pagamento e di gestione delle transazioni monetarie	Esegue le riscossioni e i pagamenti anche attraverso l'utilizzo di moneta elettronica e conosce le procedure per effettuare la chiusura giornaliera di cassa.

COMPETENZA 3				
Promuove l'immagine e il marchio aziendale nel mercato di riferimento				
Esempi: nell'ambito di una fiera presenta la linea dei prodotti aziendali, collabora all'impostazione dei programmi promozionali				
Fonti di legittimazione				
– Linee guida dell'Area professionale Commercio e vendite per l'elaborazione dei piani formativi anno formativo 2004/2005				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Cura la realizzazione operativa e la distribuzione di materiale promozionale all'interno del punto vendita, presso fiere, mostre e mercati e individua il grado di soddisfazione del cliente in seguito alla realizzazione di programmi promozionali	Partecipa alla realizzazione di iniziative promozionali nel punto vendita, presso fiere, mostre e mercati distribuendo campioni, gadgets, materiali informativi, ecc.	Utilizza in autonomia gli strumenti per la promozione e la pubblicità del prodotto (distribuzione campioni, e/o buoni sconto, dimostrazioni, operazioni a premio, concorsi ecc.)	Conosce caratteristiche e funzioni delle azioni promozionali (dimostrazioni, operazioni a premio, concorsi, ecc.) e pianifica semplici iniziative all'interno del punto vendita valutando i pro e i contro rispetto alla scelta dei singoli strumenti promozionali	Padroneggia gli strumenti per la promozione e la pubblicità del prodotto, gestisce in autonomia le attività promozionali nel punto vendita verificando e monitorando il grado di soddisfazione del cliente in seguito alla realizzazione dei programmi di promozionali
Rileva le informazioni circa le attività della concorrenza (mix di prodotti offerti, politica dei prezzi, azioni pubblicitarie svolte), le esigenze e i bisogni emergenti nei mercati di riferimento	Riconosce i principali concorrenti del settore di appartenenza	Raccoglie informazioni relative ai prezzi praticati dalla concorrenza al fine di suggerire ai responsabili eventuali correttivi degli stessi	Rileva le informazioni circa l'attività della concorrenza necessarie per pianificare semplici azioni promozionali (mix di prodotti offerti, prezzi praticati, clientela di riferimento, ecc.)	Utilizza e sistematizza i dati anche tramite l'utilizzo di strumenti informatici per la registrazione, archiviazione ed elaborazione di informazioni relative al comportamento della concorrenza (mix di prodotti, prezzi praticati, azioni pubblicitarie, ecc.)

<i>Aree disciplinari</i>	<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<i>Area linguistica ed espressiva</i>	Tipologie di testi Il testo pubblicitario	Riconoscere l'uso denotativo e connotativo del linguaggio e utilizzarlo adeguandolo al contesto, allo scopo e ai destinatari Costruire un'informazione sistematica e adeguata allo scopo e al destinatario anche usando strumenti informatici (pagine web e presentazioni in power point)
<i>Area economico giuridica</i>	Segmentazione del mercato Segni distintivi dell'azienda, in particolare il marchio Concorrenza tra imprenditori Sistemi di pianificazione di medio e lungo periodo Marketing mix Promozione del mercato e del prodotto aziendale	Valutare i pro e i contro rispetto alla scelta di singoli strumenti promozionali Pianificare le attività di marketing nel rispetto e nella valorizzazione della normativa del settore
<i>Area matematico scientifica</i>	Elementi e strumenti di statistica descrittiva	Individuare e utilizzare strumenti statistici adeguati a fornire una lettura dei fenomeni oggetto d'indagine
<i>Area tecnologica</i>	Funzionalità di excel	Impostare formule statistiche utilizzando le funzionalità di excel Rappresentare graficamente i dati raccolti Utilizzare strumenti grafici per rappresentare un fenomeno

COMPETENZA 4				
Adempie agli obblighi gestionali e fiscali relativi al punto vendita, secondo quanto previsto dalle norme vigenti				
Esempi: effettua la registrazione dei movimenti di cassa, ecc.				
Fonti di legittimazione				
– Linee guida dell'Area professionale Commercio e Vendite per l'elaborazione dei piani formativi anno formativo 2004/2005				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Svolge le operazioni di registrazione delle vendite	Effettua semplici registrazioni contabili utilizzando il PC (registrazioni delle vendite, ecc.)	Conosce ed applica le norme per la chiusura giornaliera della cassa	Con il supporto di pacchetti informatici applicativi di settore redige semplici report sull'andamento delle vendite utilizzando la terminologia settoriale	Controlla la corrispondenza tra gli incassi registrati e quelli effettivamente riscossi e individua gli eventuali scostamenti
Effettua la gestione amministrativa del punto vendita	Esegue le procedure previste dalle norme giuridiche fiscali senza possedere riferimenti alla legislazione in oggetto alle singole attività	Conosce le norme basilari che regolano la legislazione del commercio	Conosce ed applica in autonomia le norme giuridiche e fiscali che regolano gli scambi commerciali	Gestisce i documenti fiscali e gestionali nei tempi e nelle modalità previste

Aree disciplinari	Conoscenze	Abilità
Area linguistica ed espressiva	Microlingua commerciale	Utilizzare in modo pertinente la microlingua specifica del settore commerciale (in italiano e in lingua straniera) Realizzare report specifici
Area economico giuridica	Principi di contabilità speciale Elemento obbligatori e facoltativi dei documenti fiscali e gestionali Principi e norme relative ai documenti contabili Caratteristiche delle convenzioni internazionali e dei contratti di compravendita Principi civilistici e fiscali internazionali e nazionali in relazione alla gestione di un punto vendita e normativa di riferimento	Leggere e interpretare documenti fiscali e gestionali autentici, Redigere documenti fiscali e amministrativi richiesti dalla gestione di un punto vendita
Area tecnologica	Caratteristiche e funzionalità dei pacchetti gestionali in uso	Utilizzare software gestionali specifici per la gestione amministrativa del punto vendita

Competenza n° 5

Organizza le operazioni di entrata, immagazzinamento e uscita delle merci

Esempi: elabora la lista del materiale occorrente per l'installazione di un impianto, stende il preventivo dei costi, ecc.

Fonti di legittimazione

- Bozza Repertorio della Regione Lombardia delle comunità e dei profili professionali per i percorsi di istruzione e formazione professionale
- Linee guida dell'Area professionale Commercio e Vendite per l'elaborazione dei piani formativi anno formativo 2004/2005

Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Gestisce i movimenti in entrata della merce in magazzino ed effettua l'inventario	Colloca con modalità imprecise la merce negli spazi assegnati per il deposito	Deposita la merce nelle aree predisposte a deposito senza verificare le condizioni dei colli	Individua correttamente gli spazi assegnati alla merce per il deposito e movimentata la stessa utilizzando carrelli e muletti secondo il flusso degli ordinativi	Individua correttamente gli spazi assegnati alla merce in entrata e utilizza l'apposita modulistica per la registrazione dei colli prodotti, in arrivo e stoccati
Predisporre le merci per la spedizione, assicurando l'integrità del confezionamento e degli imballaggi	Collabora alle operazioni di composizione dei carichi e di imballaggio delle merci in uscita	Preleva la merce per lo scarico da magazzino	Preleva la merce per lo scarico da magazzino verificando la corrispondenza tra giacenza/esistenza fisica e contabile delle merci	Cura in autonomia la composizione dei carichi in uscita verificando la corrispondenza tra ordine e merce inviata
Pianifica le scadenze di ritiro e di consegna delle merci	Registra le date di ingresso e di uscita delle merci	Verifica la corrispondenza tra ordini, giacenza/esistenza fisica e contabile delle merci e sulla base dei dati raccolti pianifica le scadenze di ritiro/consegna	Pianifica i movimenti delle merci in entrata e in uscita tenendo conto delle scadenze di ritiro e di consegna delle stesse concordate con clienti/fornitori e registra i dati relativi	Programma relazionandosi con i reparti aziendali le scadenze di ritiro e di consegna verificando il fabbisogno di merci, la corrispondenza tra ordini, giacenza/esistenza fisica e contabile delle merci e registra i dati relativi

COMPETENZA 6				
Compila i documenti di spedizione (bolle di consegna, fatture anche in valuta estera, documenti standard per importazione/esportazione, documenti assicurativi, ecc.)				
Esempi: Attiva le procedure per l'acquisizione degli ordini e per la fornitura dei prodotti concordando modalità e termini di pagamento e di consegna, ecc.				
Fonti di legittimazione				
– Linee guida dell'Area professionale Commercio e Vendite per l'elaborazione dei piani formativi anno formativo 2004/2005				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Utilizza la modulistica aziendale ed i software applicativi in uso per la predisposizione dei documenti di spedizione	Utilizza la modulistica per predisporre manualmente le tipologie base dei documenti di spedizione (bolle di consegna e documenti assicurativi)	Compila bolle di consegna e documenti assicurativi utilizzando appositi software aziendali	Elabora gli ordini in spedizione a livello nazionale e estero utilizzando correttamente i software aziendali	Compila i documenti di spedizione per trattative complesse nazionali e internazionali (ingenti quantitativi, destinazioni poco consuete e/o a rischio, ecc.) applicando correttamente le normative per il transito doganale e utilizzando i software aziendali
Collabora al calcolo delle spese di trasporto e di approvvigionamento, all'emissione e all'incasso di fatture anche in valute estere	Compila la documentazione aziendale relativa al trasporto e alla fatturazione sulla base di istruzioni ricevute (riferite alle tariffe, ai quantitativi, ecc.)	Calcola i costi di trasporto per quantitativi e tipologie standard di merce e individua e compila la modulistica aziendale di riferimento	Compila le bollette di spedizione, consegna e accompagnamento, nonché i documenti standardizzati di importazione e di esportazione	Compila le bollette di spedizione, consegna e accompagnamento, e i documenti di importazione e di esportazione e gestisce l'archiviazione
Collabora nel procurare e trasmettere documenti assicurativi relativi a spedizioni, trasporto e immagazzinamento	Riconosce con modalità imprecise i documenti assicurativi da allegare alle merci/da predisporre	Individua e compila i documenti assicurativi relativi al trasporto e all'immagazzinamento delle merci	Predisporre e compila i documenti assicurativi relativi al trasporto nazionale e internazionale e all'immagazzinamento delle merci	Contatta gli operatori assicurativi, stimando i costi di assicurazione relativi a carichi di merci e gestendo la documentazione di riferimento relativa

Aree disciplinari	Conoscenze	Abilità
Area linguistica ed espressiva	Microlingua commerciale	Redigere in lingua italiana e straniera la corrispondenza commerciale utilizzando in modo pertinente la microlingua specifica del settore
Area economico giuridica	Principi di computisteria Elementi obbligatori e facoltativi dei documenti fiscali e gestionali Caratteristiche dei contratti di trasporto e delle assicurazioni Elementi per il calcolo dei premi assicurativi Income trade	Compilare documenti doganali Interpretare diversi modelli assicurativi Calcolare i costi d'assicurazione Calcolare i premi assicurativi specifici del ramo d'attività
Area matematico scientifica	Calcolo percentuale Calcolo attuariale	Applicare le formule alle clausole contrattuali
Area tecnologica	Caratteristiche e funzionalità di pacchetti informatici per la costruzione e gestione di banche dati	Costruire un data base funzionale alle esigenze del punto vendita

Competenza n° 7

Gestisce i rapporti con i fornitori attraverso contatti mirati e attraverso la partecipazione a iniziative promozionali del settore				
Esempi: registra i dati e le notizie sui fornitori, aggiorna i dati relativi alla loro solvibilità , elabora prospetti statistici				
Fonti di legittimazione				
<ul style="list-style-type: none"> – Bozza Repertorio della Regione Lombardia delle comunità e dei profili professionali per i percorsi di istruzione e formazione professionale – Linee guida dell'Area professionale Commercio e Vendite per l'elaborazione dei piani formativi anno formativo 2004/2005 				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Registra i dati e le notizie sui fornitori (con riferimento alla loro attività, mercati, solvibilità, ecc.)	Individua e riconosce i principali fornitori senza però disporre di informazioni complete riferite alla loro attività, ai mercati di riferimento, alla solvibilità	Individua dati e notizie relativi soltanto ad alcune tipologie di fornitori e trasferisce le informazioni raccolte ai propri referenti/colleghi	Raccoglie dati e notizie relativi ai principali fornitori e utilizza le informazioni raccolte per pianificare l'attività commerciale	Registra dati e notizie relativi ai fornitori ed utilizza le informazioni raccolte per pianificare l'attività commerciale
Riconosce e applica le principali norme giuridiche che regolano gli scambi commerciali	Riconosce con modalità imprecise alcune normative giuridiche che regolano gli scambi commerciali nel proprio settore di riferimento	Riconosce le principali norme giuridiche che regolano gli scambi commerciali nel proprio settore di riferimento	Concorda con il proprio responsabile di settore modalità e termini di pagamento e di consegna relativi alla fornitura e/o all'acquisizione degli ordini nel rispetto delle principali norme giuridiche del settore di riferimento	Attiva le procedure per l'acquisizione degli ordini e per la fornitura di prodotti concordando modalità e termini di pagamento e di consegna nel rispetto delle normative comunitarie sulla circolazione delle merci e dei servizi nel proprio settore di riferimento
Elabora statistiche del venduto e comunica i dati di vendita sintetici (per aree di competenza) ed analitici (per cliente)	Raccoglie i dati relativi al venduto	Effettua semplici elaborazioni relative ai dati di vendita	Effettua elaborazioni sintetiche e analitiche dei dati di vendita sulla base di sistemi prestabiliti, e trasferisce le informazioni raccolte ai responsabili di settore	Svolge autonomamente forme di elaborazione sintetica e analitica dei dati di vendita che utilizza per pianificare l'attività commerciale di riferimento

COMPETENZE PROFESSIONALI AREA SERVIZI ALL'IMPRESA

ELENCO DELLE COMPETENZE – AREA PROFESSIONALE - SERVIZI ALL'IMPRESA –OPERATORE/TRICE DEI SERVIZI ALL'IMPRESA

1. Comprendere, produrre e sistematizzare informazioni e testi scritti tecnici e non
2. Predisporre e gestire i flussi informativi e comunicativi in entrata e in uscita utilizzando sia il formato cartaceo sia quello elettronico
3. Predisporre ed eseguire le operazioni relative al contratto di compravendita dalle fasi preliminari a quelle conclusive, adempiendo gli obblighi relativi alla normativa IVA
4. Progettare ed eseguire il processo di determinazione del reddito di esercizio e le relazioni esistenti con il patrimonio, fornendo una rappresentazione chiara, corretta e veritiera della situazione finanziaria, patrimoniale ed economica dell'attività professionale
5. Avere cura delle relazioni di front – office con clienti, fornitori e altri soggetti durante l'attività professionale
6. Saper condurre una trattativa di compravendita.

Competenza				
Comprendere, produrre e sistematizzare le informazioni e i testi scritti tecnici e non				
Esempi: mail, fax, report e lettere relative alla gestione degli appuntamenti, al materiale amministrativo (bolle, fatture, ...), all'approvvigionamento di prodotti/servizi esterni				
Fonti di legittimazione				
<ul style="list-style-type: none"> - Bozza Repertorio della Regione Lombardia delle comunità e dei profili professionali per i percorsi di istruzione e formazione professionale - Linee guida dell'Area Professionale Servizi all'Impresa per l'elaborazione dei piani formativi anno formativo 2004/2005 				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Leggere e comprendere i testi tecnici e non (circolari, norme, riviste di settore ecc) riferiti all'attività lavorativa e al settore di riferimento, attivando strategie di comprensione diversificate ed efficaci	Se guidato comprende testi semplici sia informativi sia legati a istruzioni/procedure per l'attività lavorativa	Legge e comprende in modo sufficientemente corretto i testi tecnici e non inerenti agli aspetti della propria attività lavorativa e alle procedure ad essa legate	Comprende, identifica e distingue in modo adeguato le informazioni primarie e secondarie dei documenti/testi, sapendone riconoscere e descrivere i punti strategici	Identifica in piena autonomia le informazioni contenute nei testi tecnici e non, attivando strategie di ricerca e di approfondimento per implementare la propria comprensione e il proprio apprendimento
Produrre e sistematizza, anche con lo strumento informatico, lettere commerciali, report/verbali, mail di contatto, fax e altri documenti relativi all'attività lavorativa, utilizzando una corretta sintassi e grammatica, la terminologia specifica in uso al settore professionale ed uno stile adeguato rispetto agli obiettivi comunicativi	Crea, anche se guidato, documenti relativi all'attività professionale imprecisi sia nei contenuti sia nella forma grammaticale, sintattica e stilistica rispetto al destinatario e alle finalità comunicative	Secondo schemi pre-strutturati produce lettere commerciali e altri documenti, in modo sufficientemente corretto rispetto alla sintassi, alla grammatica e alle finalità comunicative	Elabora in modo adeguato e rispondente alle necessità i diversi tipi di documenti, utilizzando correttamente le regole grammaticali, di sintassi e la terminologia tecnica	Struttura in piena autonomia, creatività e consapevolezza documenti corretti grammaticalmente e terminologicamente, attuando uno stile in linea con il destinatario e le finalità comunicative e raccogliendo le informazioni utili per la loro creazione

Competenza				
Predisporre e gestire i flussi informativi e comunicativi in entrata e in uscita utilizzando sia il formato cartaceo sia quello elettronico				
Esempi: mail, fax, lettere e report ecc				
Fonti di legittimazione				
<ul style="list-style-type: none"> - Bozza Repertorio della Regione Lombardia delle comunità e dei profili professionali per i percorsi di istruzione e formazione professionale - Linee guida dell'Area Professionale Servizi all'Impresa per l'elaborazione dei piani formativi anno formativo 2004/2005 				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (telefono, fax, e-mail, centralino ecc) e trasmettere agli interlocutori adeguati le informazioni	Se guidato, utilizza in modo semplicistico i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio, ma non sempre comunica le informazioni ai corretti interlocutori	Utilizza in modo sufficientemente corretto nelle loro funzioni base gli strumenti di ricevimento e trasmissione delle informazioni, trasferendo le comunicazioni ai corretti interlocutori	In modo adeguato utilizza i mezzi di comunicazione in entrata ed uscita, anche nelle loro funzioni più avanzate, sapendone riconoscere e descrivere le principali caratteristiche tecnologiche nonché i potenziali limiti e trasferendo le informazioni agli interlocutori interessati	Utilizza in piena autonomia e in modo appropriato i mezzi di ricevimento e trasmissione delle informazioni, sapendone riconoscere e descrivere le principali caratteristiche tecnologiche nonché i potenziali limiti e sfruttandone le caratteristiche in modo produttivo ed economico e trasferendo le comunicazioni in modo efficace ed efficiente agli adeguati interlocutori
Individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione (alfabetica, cronologica, numerica, alfa-numerica o mnemonica) ed archiviazione (orizzontale e verticale) dei documenti d'ufficio	Se guidato individua ed applica le modalità di protocollo, di classificazione ed archiviazione più adeguate	Inserisce in modo sufficientemente corretto il materiale d'ufficio prodotto e ricevuto all'interno dell'archivio già esistente in azienda, seguendo la classificazione in atto e le procedure standardizzate	Applica ed inserisce i documenti in modo adeguato nei protocolli, nelle classificazioni e nei sistemi di archiviazione esistenti, sapendone riconoscere e descrivere le principali caratteristiche nonché i potenziali svantaggi/limiti	In modo autonomo e sistematico organizza e gestisce la classificazione dei documenti e il loro archivio, individuando e applicando la classificazione/archivio più adatta alla realtà aziendale in cui è inserito/a e condividendola con il resto della struttura rendendo così reperibili tutti i documenti
Individuare e applicare le modalità per rimuovere ostacoli (rottura apparecchi, danni alla rete ecc) nelle relazioni comunicative interne ed esterna all'azienda	Solo se guidato e supportato individua azioni strategiche per rimuovere gli ostacoli alla comunicazione organizzativa	In modo sufficientemente corretto individua e applica soluzioni per risolvere criticità semplici nella comunicazione aziendale	In modo adeguato individua e applica modalità per rimuovere ostacoli anche complessi alla comunicazione	Individua e agisce in piena autonomia e pro-attività le soluzioni più adeguate per rimuovere tutti gli eventuali ostacoli alle comunicazioni aziendali, individuando e coinvolgendo i soggetti utili a questo fine

Competenza 3				
Predisporre ed eseguire le operazioni relative al contratto di compravendita dalle fasi preliminari a quelle conclusive, adempiendo gli obblighi relativi alla normativa IVA				
Esempi: fase delle trattative (preventivi ecc), fase della stipula del contratto (contratto, conferma ordine cc) e fase dell'esecuzione del contratto (consegna merce, pagamento ecc)				
Fonti di legittimazione				
- Linee guida dell'Area Professionale Servizi all'Impresa per l'elaborazione dei piani formativi anno formativo 2004/2005				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Effettuare e gestire tutte le fasi della compravendita (fase della stipula del contratto e fase dell'esecuzione del contratto) e le relative clausole e documenti (contratto, bolla di accompagnamento, fattura, scontrino ecc)	Se guidato, gestisce solo alcune fasi del processo di compravendita e alcune clausole e documenti	In modo sufficientemente corretto effettua tutte le 3 fasi della compravendita e tutti i relativi documenti e clausole	In modo adeguato cura tutte le operazioni, documenti e clausole relative al contratto di compravendita nelle sue fasi, sapendone riconoscere e descrivere le principali caratteristiche nonché i potenziali errori	Effettua e gestisce in piena autonomia tutte le fasi del processo di compravendita, sapendone riconoscere e descrivere le principali caratteristiche nonché i potenziali errori/rischi e affronta le situazioni inedite/criticità in modo responsabile e pro-attivo per aumentare la produttività e l'economia del processo
Conoscere la normativa IVA vigente (libri obbligatori, registrazioni, liquidazioni periodiche e dichiarazione annuale) e predisporre e compilare in modo corretto la modulistica per la sua gestione	Se guidato e sostenuto, compila la modulistica IVA, anche se non sempre ne ha chiaro le finalità e l'importanza	In modo sufficientemente corretto conosce la normativa IVA e ne compila i relativi moduli di registrazione	In modo adeguato predispone e compila la modulistica IVA, evitando errori di registrazioni	In autonomia e con sistematicità predispone e compila in modo preciso la modulistica IVA, rendendosi pronto a possibili verifiche ispettive e mantenendosi costantemente aggiornato su eventuali cambiamenti della normativa
Registrare con il metodo della partita doppia (PD) le operazioni di gestione relative alla compravendita	Se guidato, registra ad un livello parziale le operazioni della compravendita in PD	Inserisce in modo sufficientemente corretto tutte le operazioni relative alla compravendita	In modo adeguato registra tutte le operazioni di gestione relative alla compravendita, sapendone riconoscere le principali caratteristiche e i potenziali errori	Registra in piena autonomia e in modo appropriato le diverse operazioni relative alla compravendita, sapendone riconoscere le principali caratteristiche ed evitando i potenziali errori
Scegliere il pagamento della compravendita nella consapevolezza dei diversi modi/tempi e luoghi di pagamento (la tratta, i pagherò, l'azione cambiaria, l'assegno bancario e circolare, la ricevuta bancaria, pagamento differito, misto ecc) e dei relativi vantaggi/svantaggi di essi e redigerli correttamente	Se guidato e accompagnato, sa scegliere le modalità di pagamento più adeguate all'atto di compravendita in corso e redige i vari strumenti necessari	In modo sufficientemente corretto decide il pagamento migliore e redige in modo esatto gli strumenti necessari all'attività	In modo adeguato sceglie le modalità di pagamento più adeguate alla compravendita in base alla conoscenza dei relativi vantaggi e svantaggi di ciascuno e compilando correttamente i relativi strumenti	In modo autonomo, appropriato e consapevole sceglie e definisce le modalità di pagamento più adeguate alla compravendita, con l'obiettivo di aumentare l'economia della transazione e trarne il maggiore vantaggio, contrattando in caso di bisogno con l'interlocutore e compilandone i relativi strumenti

AREE FORMATIVE	CONOSCENZE	ABILITA'
Area storico socio ed economica	<p>Il Contratto di compravendita: elementi essenziali e accidentali, vizi del contratto, diritti e doveri delle parti, mezzi di pagamento principi di diritto tributario</p> <p>Normativa IVA, documenti compravendita (DDT, fattura) libri obbligatori, mezzi di pagamento</p>	<p>Redigere un contratto di compravendita e i mezzi di pagamento</p> <p>Redigere e registrare il DDT e la fattura; compilare i documenti relativi ai pagamenti</p>
Area scientifica	La proporzioni, il sopra e sotto cento, i calcoli percentuali	Applicare le nozioni di matematica alle situazioni specifiche
Area tecnologica e Area professionale	Pacchetto Office	Utilizzare lo strumento informatico nella compilazione e stesura dei documenti specifici, creare tabelle e grafici
Area dei linguaggi	Conoscenza del lessico specifico	<p>Utilizzare il linguaggio tecnico</p> <p>Consultare e leggere testi tecnici</p>
Area professionale	Funzioni, ruolo e procedure dell'ufficio commerciale	Conoscere e applicare le fasi esecutive della compravendita

Competenza 4				
Progettare ed eseguire il processo di determinazione del reddito di esercizio e le relazioni esistenti con il patrimonio, fornendo una rappresentazione chiara, corretta e veritiera della situazione finanziaria, patrimoniale ed economica dell'attività professionale				
Esempi:				
Fonti di legittimazione				
- Linee guida dell'Area Professionale Servizi all'Impresa per l'elaborazione dei piani formativi anno formativo 2004/2005				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Descrive ed esemplifica i concetti di reddito globale, reddito d'esercizio, di costo, di ricavo e le relative classificazioni e configurazioni e il concetto di patrimonio (qualitativo – quantitativo)	Se guidato ed aiutato, descrive i concetti base della gestione patrimoniale, finanziaria, economica e reddituale e le relative classificazioni attraverso qualche esempio	In modo sufficientemente corretto e completo descrive i concetti necessari per la determinazione del reddito di esercizio con esempi convincenti	Descrive in modo autonomo i concetti base della gestione patrimoniale, finanziaria, economica e reddituale e sa classificare il bilancio d'esercizio solo se guidato	Descrive in piena autonomia e in modo appropriato i concetti utili alla determinazione del reddito, classificando in modo autonomo il bilancio d'esercizio
Calcolare il reddito sia attraverso il procedimento analitico sia con quello sintetico (scritture di assestamento, determinazione del risultato, chiusura generale dei conti ecc)	Se supportato, calcola ad un livello parziale il reddito con entrambi i procedimenti	Calcola in modo sufficientemente corretto il reddito con procedimento analitico e sintetico	In modo adeguato calcola il reddito con entrambi i procedimenti, sapendone riconoscere le caratteristiche e gli eventuali vantaggi/svantaggi	Calcola in piena autonomia e in modo appropriato il reddito utilizzando consapevolmente entrambi i procedimenti e sapendo scegliere tra le diverse opzioni la più efficace
Applicare le tecniche di controllo e rettificare in tempo utile gli errori presenti	Applica in modo saltuario le tecniche di controllo, rettificando prevalentemente errori indicati da altri	Applica in modo sufficientemente corretto le tecniche di controllo, rettificando gli errori semplici	In modo adeguato e continuo attua le tecniche di controllo, correggendo anche gli errori più complessi	Applica in piena autonomia e consapevolezza le tecniche di controllo, rettificando gli errori presenti e costruendo con questi una best practice con i punti di attenzione/errori da evitare
Formalizzare il reddito di esercizio in prospetti, individuando le condizioni di disequilibrio economico e finanziario	Se sollecitato e guidato con esempi di prospetti formalizza il reddito d'esercizio	Formalizza in modo sufficientemente corretto e comprensibile il reddito in esercizi in prospetti semplici	In modo adeguato struttura semplici prospetti di reddito e formalizza le relazioni esistenti con il patrimonio, costruendo tabelle e grafici illustrativi	In maniera autonoma, appropriata ed efficace formalizza il reddito di esercizio e le relazioni con il patrimonio in prospetti complessi.

AREE FORMATIVE	CONOSCENZE	ABILITA'
Area storico socio economica	Normativa sul bilancio europeo Natura dei conti, procedimenti di chiusura dei conti	Applicare la normativa al caso specifico Identificare gli elementi economici e patrimoniali, Procedere alla chiusura dei conti e rappresentare i dati di bilancio
Area Tecnologica/Professionale	Pacchetto office comprensivo di DB Sistema informativo aziendale	Rappresentare e comunicare attraverso tabelle e grafici i dati di bilancio Stilare e presentare un report Reperire, classificare ed interpretare le informazioni e rappresentarle
Area dei linguaggi	Lessico specifico	Utilizzare il linguaggio tecnico Consultare e interpretare testi tecnici

Competenza 5				
Avere cura delle relazioni di front – office con clienti, fornitori e altri soggetti durante l'attività professionale				
Esempi: richieste d'appuntamenti, rapporti con fornitori (resi, ordinazioni, ricezione merce...), interfaccia clienti, richiesta di fatture,				
Fonti di legittimazione - Linee guida dell'Area Professionale Servizi all'Impresa per l'elaborazione dei piani formativi anno formativo 2004/2005				
Indicatori	Livelli di padronanza			
	1 PARZIALE	2 BASILARE	3 ADEGUATO	4 ECCELLENTE
Nelle relazioni di front-office ascoltare, comprendere e definire in modo attento e continuo il fabbisogno degli interlocutori	Evidenzia difficoltà nell'utilizzare un ascolto attivo, giungendo così alla comprensione dei bisogni del cliente in modo faticoso e dispendioso (si fa ripetere più volte le richieste, fa altre cose mentre ascolta il cliente, distoglie l'attenzione ...).	Ascolta e riconosce immediatamente i bisogni più semplici e routinari dei clienti (prendere appuntamenti, richieste di documenti operativi standard rispetto a procedure routinarie ...).	Ascolta in modo attento il cliente e per ottenere una piena comprensione delle sue esigenze, pone domande interlocutorie atte a sondare anche gli aspetti meno operativi e più complessi delle questioni presentate.	Attua un ascolto attivo del cliente per effettuare una rilevazione consapevole delle sue esigenze, implementando azioni di ricerca di informazioni collaterali alla relazione diretta con il cliente, così da avere una visione completa dei suoi bisogni.
Fornire risposte coerenti e soddisfacenti del fabbisogno dei clienti anche in situazioni inedite	Eroga risposte al cliente in modo meccanico e automatico, evidenziando difficoltà in situazioni più complesse in cui questo non è possibile.	Fornisce in modo immediato e soddisfacente le risposte legate a routine standardizzate e ordinarie.	Dà al cliente risposte corrette anche legate ad ambiti diversi dall'ordinarietà, soddisfacendo aspetti non solo operativi del bisogno in un contesto di visione sistemica dell'azienda e della sua organizzazione..	Individua in modo autonomo e consapevole le risposte, o gli interlocutori adatti a fornirle, che rientrano nella sua attività professionale, individuandone le priorità in una visione sistemica.
Utilizzare uno stile comunicativo corretto e in linea con le esigenze e le caratteristiche del cliente, mantenendo un dialogo continuo e diversificato in base al cliente e al contesto	Interagisce con gli individui attivando una comunicazione frammentaria, non continua e talvolta non in linea con il contesto e il cliente.	Stabilisce con gli interlocutori un dialogo efficace finalizzato al raggiungimento degli obiettivi più contingenti e operativi.	Comunica in modo chiaro e trasparente con le diverse tipologie di clienti, adeguando lo stile comunicativo alla situazione e stabilendo relazioni di feedback.	Attiva uno stile comunicativo assertivo in grado di mantenere un dialogo continuo, efficace e flessibile alle esigenze del contesto e degli interlocutori.

AREE FORMATIVE	CONOSCENZE	ABILITA'
Area storico socio economica	Documenti della compravendita	Leggere ed interpretare i documenti (fatture, documenti di trasporto)
Area Tecnologica/Professionale	Tecniche di archiviazione, Internet, Pacchetto Office e dedicati Ruoli, funzioni e sistema informativo aziendale	Utilizzare tecniche di archiviazione, Internet, e-mail, funzioni avanzate di Excel, Access, pacchetti dedicati Rispettare i tempi e le procedure della comunicazione interna
Area linguaggi	Lessico specifico Elementi di psicologia applicata al gruppo e al singolo	Applicare il lessico specifico nella comunicazione e nella redazione dei testi scritti Lavorare in team e gestire situazioni inedite