

**Allegato A**



**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DELLE AZIONI DI ACCOMPAGNAMENTO E SOSTEGNO AI PERCORSI  
DEGLI ISTITUTI PROFESSIONALI DI STATO**

## ***SUSSIDIARIETA' INTEGRATIVA***

**PROVINCIA  
GROSSETO**

**Settore**

**DIPARTIMENTO SERVIZI ALLA PERSONA  
SETTORE ISTRUZIONE**

**Sezione A****Dati dell'Istituzione Scolastica**

(Compilare la sezione a una sola volta per ciascuna istituzione scolastica)

**A.1 SCHEDA DEL SOGGETTO ATTUATORE****A.1.1 Dati identificativi dell'Istituzione Scolastica**

Tipo di Istituto: **Istituto Istruzione Superiore**

Denominazione Istituzione scolastica: **Istituto Istruzione Superiore Polo commerciale artistico grafico musicale "L. Bianciardi"**

Codice Meccanografico Istituzione scolastica: **GRIS01200Q**

Responsabile Istituzione Scolastica: **Daniela Giovannini**

Referente del progetto **Carla Favilli** ruolo: **Vicario**  
Comune dell'Istituzione scolastica: **Grosseto**

Provincia dell'Istituzione scolastica: **Grosseto**

**A.1.2 Dati identificativi del/dei Plesso/i Scolastico/i**

Denominazione Plesso scolastico: **Servizi Commerciali**

Codice Meccanografico Plesso scolastico: **GRRC01201P**

Indirizzo Plesso scolastico (via/piazza, città, provincia, CAP)

**Piazza De Maria, 31**

Telefono 0564 26010 Fax 0564 26257 E-mail istitutopologrosseto@gmail.com

Denominazione Plesso scolastico: **Servizi Commerciali**

Codice Meccanografico Plesso scolastico **GRRC01201P**

Indirizzo Plesso scolastico (via/piazza, città, provincia, CAP)

**Piazza De Maria, 31**

Telefono 0564 26010 Fax 0564 26257 E-mail istitutopologrosseto@gmail.com

### A.1.3 Dati previsionali allievi/classi leFP

Settore/Indirizzo IPS Nuovo Ordinamento	Figura nazionale/indirizzo leFP	N. classi previste	N. allievi previsti	Annualità (I, II, III)
<b>B4</b> Servizi Commerciali (Opzione "Promozione commerciale e Pubblicitaria" <b>B7</b> )	<b>Operatore grafico: Multimedia</b>	2	39	I annualità
<b>B4</b> Servizi Commerciali (Opzione "Promozione commerciale e Pubblicitaria" <b>B7</b> )	<b>Operatore grafico: Multimedia</b>	2	40	II annualità
<b>B4</b> Servizi Commerciali (Opzione "Promozione commerciale e Pubblicitaria" <b>B7</b> )	<b>Operatore grafico: Multimedia</b>	1	16	III annualità
<b>B4</b> Servizi Commerciali	<b>Operatore amministrativo segretariale</b>	1	21	I annualità
<b>B4</b> Servizi Commerciali	<b>Operatore amministrativo segretariale</b>	1	15	II annualità
<b>B4</b> Servizi Commerciali	<b>Operatore amministrativo segretariale</b>	2	44	III annualità
<b>Totale</b>		<b>9</b>	<b>175</b>	<b>I annualità + II annualità + III annualità</b>

(replicare la **sezione b** per ogni Figura/indirizzo nazionale programmata dall'istituzione scolastica)

**B.1 Informazioni generali sulla qualifica****B.1.1 Indicazioni relative alla figura professionale nazionale di cui all'Accordo Stato/Regioni del 27 luglio 2011 e all' Accordo Stato/Regioni del 19 gennaio 2012**

Denominazione della figura nazionale  
**Operatore amministrativo segretariale**

Eventuale indirizzo della figura nazionale  
Non presente

Referenziamenti della figura nazionale:

Attività economica (ATECO/ISTAT 2007)  
82 Attività di supporto per le funzioni d'ufficio e altri servizi di supporto alle imprese  
82.11 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio  
82.19 Servizi di fotocopiatura, preparazione di documenti e altre attività di supporto specializzate per le funzioni d'ufficio

Nomenclatura Unità Professionali (NUP/ISTAT 2006):  
4. Impiegati  
4.1.1.4 Personale di segreteria  
4.1.2.1 Aiuto contabili e assimilati

**B.1.2 Standard di riferimento per la progettazione dell'attività formativa****B.1.2.1 Indicazioni relative alla figura professionale del Repertorio Regionale delle Figure Professionali - RRF**

Denominazione della figura regionale:  
ADDETTO ALL'ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELLE ATTIVITA' DI SEGRETERIA, ALL'ACCOGLIENZA E ALLE INFORMAZIONI (377)

Descrizione sintetica della figura:  
Organizza e gestisce l'accoglienza, i flussi informativi in entrata ed in uscita, la registrazione, la protocollazione e l'archiviazione dei documenti, la redazione di testi e l'organizzazione di riunioni e trasferte.

Denominazione Aree di Attività che compongono la figura:

**1) UC 1638 Accoglienza**

*Descrizione della performance:* Assicurare una adeguata accoglienza agli ospiti e visitatori dell'azienda (o del settore) presso cui si opera, identificando l'interlocutore ed il motivo della sua visita, fornendo informazioni sulle modalità di accesso, informando i settori/reparti aziendali coinvolti

**2) UC 1639 Gestione dei flussi informativi**

*Descrizione della performance:* Acquisire e registrare la corrispondenza in entrata ed in uscita; gestire la comunicazione telefonica in entrata ed in uscita

**3) UC 1642 Organizzazione di riunioni e trasferte**

*Descrizione della performance:* Definire ed aggiornare il calendario degli appuntamenti, predisporre i supporti organizzativi per la realizzazione di riunioni o eventi aziendali; gestire la prenotazione e l'acquisto di biglietti di viaggio e pernottamenti

**4) UC 1641 Redazione testi e comunicazioni formali**

*Descrizione della performance:* Redigere comunicazioni formali, anche in lingua straniera, portarle alla firma ed inviarle; redigere report, presentazioni, statistiche, utilizzando applicativi informatici, garantendo la correttezza grammaticale e la rispondenza con gli obiettivi di comunicazione definiti

**5) UC 1640 Registrazione archiviazione documenti**

*Descrizione della performance:* Acquisire e registrare in prima nota i documenti contabili e provvedere all'archiviazione; aggiornare schede e tabelle relative a clienti e fornitori; compilare documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture), gestire l'accesso all'archivio dei documenti

## B.2 Descrizione del percorso

### B.2.1. Durata e articolazione del percorso nell'arco del triennio (*minimo 2970 massimo 3168 ore*)

#### B.2.1.1.a Articolazione del percorso nel triennio

Articolazione delle ore del percorso finalizzate all'acquisizione della qualifica nell'arco del triennio ( <i>espressa in ore</i> )	ore		
a) Lezioni dedicate all'insegnamento delle competenze di base	<b>1567</b>	% rispetto alla durata complessiva	49%
<i>Di cui in compresenza</i>			
b) Lezioni teoriche dedicate all'insegnamento delle competenze tecnico-professionali	<b>611</b>	% rispetto alla durata complessiva	19%
<i>Di cui in compresenza</i>			
c) Laboratori di pratica professionale	<b>630</b>	% rispetto alla durata complessiva	20%
<i>Di cui in compresenza</i>	141		
d) Apprendimento in contesto lavorativo (minimo 360 ore)	<b>360</b>	% rispetto alla durata complessiva	11%
<i>Ore di tutoraggio a supporto</i>	98		
<b>Totale (minimo 2970- massimo 3168) (a+b+c+d)</b>	<b>3168</b>		100%

#### B.2.1.1.b Curvatura del percorso nel triennio

Articolazione delle ore del percorso finalizzate alla sola curvatura per l'acquisizione della qualifica nell'arco del triennio* ( <i>espressa in ore</i> )	ore		
a) Lezioni dedicate all'insegnamento delle competenze di base	<b>0</b>	% rispetto alla durata complessiva	0
<i>Di cui in compresenza</i>			
b) Lezioni teoriche dedicate all'insegnamento delle competenze tecnico-professionali	<b>460</b>	% rispetto alla durata complessiva	32%
<i>Di cui in compresenza</i>			
c) Laboratori di pratica professionale	<b>630</b>	% rispetto alla durata complessiva	43%
<i>Di cui in compresenza</i>	141		
d) Apprendimento in contesto lavorativo (minimo 360 ore)	<b>360</b>	% rispetto alla durata complessiva	25%
<i>Ore di tutoraggio a supporto</i>	98		
<b>Totale (a+b+c+d)</b>	<b>1450</b>		100%

\* Riportare la ripartizione oraria relativa alle ore da dedicare all'acquisizione della qualifica professionale (min 1450 nel triennio al netto delle competenze di base)

### Articolazione in Unità Formative

<i>n.</i>	<i>UF</i>	<i>N. ore</i>	<i>Annualità</i>
1	La gestione della comunicazione e delle informazioni	320	I,II,III
2	L'organizzazione ed il controllo delle attività aziendali	148	I,III
3	L'Informatica a supporto delle attività segretariali	120	II,III
4	Le attrezzature d'ufficio	52	III
5	La gestione della documentazione contabile d'ufficio	320	I,II,III
6	Lavorare in maniera efficace ed in sicurezza	130	II,III
7	Apprendimento in contesto lavorativo	360	II,III
		1450	

### B.2.1.2.a Durata e articolazione del percorso in PRIMA CLASSE

<b>Articolazione delle ore del percorso finalizzate alla curvatura per l'acquisizione della qualifica nell'arco del I anno (espressa in ore)</b>	<b>ore</b>		
a) Lezioni dedicate all'insegnamento delle competenze di base	<b>824</b>	% rispetto alla durata complessiva	<b>78%</b>
<i>Di cui in compresenza</i>			
b) Lezioni teoriche dedicate all'insegnamento delle competenze tecnico-professionali	<b>158</b>	% rispetto alla durata complessiva	<b>15%</b>
<i>Di cui in compresenza</i>			
c) Laboratori di pratica professionale	<b>74</b>	% rispetto alla durata complessiva	<b>7%</b>
<i>Di cui in compresenza</i>	33		
d) Apprendimento in contesto lavorativo	<b>0</b>	% rispetto alla durata complessiva	
<i>Ore di tutoraggio a supporto</i>	0		
<b>Totale (min 990 max 1056) (a+b+c+d)</b>	<b>1056</b>		<b>100%</b>

**B.2.1.2.b Articolazione per UF<sup>1</sup> delle competenze tecnico-professionali CLASSI PRIME**

Denominazione Competenza tecnico-professionale	conoscenze	capacità	UF n.	Denominazione UF	Durata UF (h)	Contenuti formativi	Discipline comuni e di indirizzo
Accoglienza (UC 1638)	Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per fornire informazioni sulle modalità di accesso ai reparti aziendali		1	<b>La gestione della comunicazione e delle informazioni</b>	74 di 320	Fondamenti dell'attività economica Sistema economico e i suoi soggetti Azienda come sistema ed elementi che la compongono Quadro generale delle funzioni aziendali Tipologie di modelli organizzativi	Tecniche professionali per i servizi commerciali (40 ore)
	Tecniche di comunicazione per assicurare un'adeguata accoglienza ai visitatori dell'azienda					Lo schema della comunicazione, i fattori di disturbo e di rinforzo, la situazione comunicativa, i segni, la lingua e i codici non verbali, le funzioni della lingua.	
Registrazione ed archiviazione documenti (UC 1640)	Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati	Adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture)	5	<b>La gestione della documentazione d'ufficio</b>	50 di 135	Gli scambi commerciali Caratteri ed elementi del contratto di vendita Contenuto e funzioni degli ordini, delle bolle, della fattura (ad una aliquota IVA), del DDT, della ricevuta fiscale e dello scontrino fiscale Caratteri e presupposti dell'IVA Elementi che concorrono ed elementi che non concorrono a formare la base imponibile IVA	Tecniche professionali dei servizi commerciali (50 ore)
	Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione	Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione					
		Rintracciare documenti archiviati					

<sup>1</sup> L'Unità Formativa può comprendere contenuti trattati nell'arco del triennio. In questa tabella riportare i contenuti e la durata dell'UF sviluppati nell'annualità di riferimento



						<p>Adeempimenti dei soggetti passivi</p> <p>Contenuto dei registri IVA</p> <p>Modalità con cui si eseguono liquidazioni e versamenti periodici IVA</p> <p>Gli strumenti di pagamento</p> <p>Caratteri dell' assegno bancario e circolare</p> <p>Concetti di giroconto, bonifico, disposizioni di incasso</p> <p>Funzioni delle carte di debito e delle carte di credito</p> <p>Caratteri del pagherò e della tratta</p> <p>Modalità di circolazione di assegni e cambiali</p> <p>L'archiviazione dei documenti</p> <p>Tecniche di archiviazione e classificazione</p> <p>La corrispondenza: l'archiviazione e gestione della posta e dei documenti contabili</p>	
Organizzazione di riunioni e trasferte (UC 1642)		<p>Definire ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi in coerenza con politiche e strategie aziendali</p> <p>Distinguere costi e ricavi a preventivo per la formulazione di budget di riunioni ed eventi di lavoro</p>	2	<b>L'organizzazione ed il controllo delle attività aziendali</b>	108 di 148	<p><u>Il budget di spesa</u></p> <p>Il budget</p> <p>Le componenti del budget: costi e ricavi</p> <p>Il budget di spesa: voci di costo</p> <p>Il budget preventivo e consuntivo</p> <p><u>Allestimento ambiente per eventi e riunioni di lavoro</u></p>	<p>Tecniche professionali dei servizi commerciali (108 ore)</p>

						<p>Principali disposizione d'aula: a platea con e senza tavolo, circolare, a ferro di cavallo, a teatro, tipo informatica, ecc.</p> <p>Principali attrezzature: il videoproiettore, la lavagna a fogli mobili, la lavagna interattiva multimediale, lettori mp3, fotocamera digitale, videocamera digitale, il sistema dipartimentale (fotocopie e scansione dei documenti), ecc.</p> <p>Manutenzione e riparazione di piccoli guasti inerenti l'attrezzatura per la didattica</p> <p>Messa in sicurezza dell'ambiente</p>	
					<b>totale</b>	<b>232</b>	

### **B.2.1.2.c Metodologie e risorse umane coinvolte nell'anno di riferimento**

Metodologie (descrivere le metodologie adottate sia per un efficace apprendimento di saperi teorico-tecnici sia per un completo sviluppo di competenze richieste dallo standard professionale)

A tutti i docenti che insegneranno nelle **classi prime** al cui interno vengono erogati i percorsi di qualifica regionale, verrà consegnato il progetto affinché tutti abbiano la visione completa del percorso e una guida chiara, sia come numero di ore sia come contenuti sia come prove di verifica degli apprendimenti in itinere, che potrà supportarli nell'erogazione delle rispettive lezioni, siano queste di aula / teoriche o di Laboratorio /esercitazioni pratiche.

Le lezioni teoriche si svolgeranno attraverso modalità il più possibile dissimili dalla lezione frontale ricorrendo a metodologie quali il cooperative learning, il problem solving, lo studio di casi, la simulazione. All'interno dell'Istituto Professionale Bianciardi sono stati attuati percorsi di autoformazione attraverso lavori di gruppo tra pari per aumentare la capacità dei docenti di valorizzare le dimensioni autobiografiche dei ragazzi, di diventare creatori di contesti e situazioni di apprendimento quanto più possibile lontani dal concetto del docente-trasmittitore di sapere.

Si è cercato di organizzare il massimo possibile di ore in laboratorio, nell'acquisita consapevolezza che occorre un accordo nuovo tra assi culturali e competenze professionali per superare la separazione tra teoria e pratica ed arrivare a una visione olistica dell'apprendimento.

Al concetto teorico si deve arrivare attraverso il laboratorio, utilizzando ad esempio elenchi di prestazioni osservabili. Inoltre il laboratorio sarà "agito" dai docenti allo scopo di valorizzarlo come esperienza culturale, come conquista del sapere.

La costruzione delle UF, che rappresentano la struttura di base del processo didattico, prevede un insieme di attività che dovranno portare gli studenti a realizzare prodotti significativi (qualcosa che abbiano realmente fatto e vissuto).

Le verifiche che saranno somministrate durante l'anno, alla fine di ogni UF, saranno sia test a scelta multipla o a risposta breve per verificare il possesso di adeguate conoscenze, sia configurarsi come prove tipiche dell'approccio "authentic assesement". La progettazione di tali prove sarà svolta da più docenti ponendo attenzione ai criteri di validità e affidabilità, oltreché di significatività e di complessità cognitiva affinché sia possibile indurre comportamenti concreti, osservabili e vicini a quelli tipici della realtà lavorativa. Questa più complessa tipologia di prova ha anche lo scopo di esercitare gli alunni in vista dell'esame di qualifica.

### **Professionalità coinvolte** (indicare le figure professionali interne o esterne attivate nell'anno)

Insegnanti interni di materie dell'area di indirizzo

### **Organizzazione e logistica** (indicare le principali attrezzature e materiali utilizzati in relazione alla metodologia didattica adottata e alle finalità formative)

Le attività si svolgono in larga parte nei laboratori di grafica e informatica (tecniche professionali dei servizi commerciali) dove gli studenti sono coinvolti in attività ed esercitazioni pratiche durante le quali saranno messi a loro disposizione materiali e attrezzature necessari ad effettuare esercitazioni e simulazioni che li aiutino il più possibile a sperimentare e a imparare attraverso il fare.

In aula l'ambiente di apprendimento, oltre ad utilizzare gli strumenti tradizionali, prevedo l'uso di tecnologie avanzate, quali la lavagna interattiva e/o computer connessi in internet. La finalità formativa dell'intero corso è quella tipica della formazione, più che dell'istruzione, onde per cui anche quando le lezioni si svolgeranno in aula questa dovrà essere percepita come uno spazio

laboratoriale dove insegnare attraverso il cooperative learning, il problem solving, lo studio di casi, la simulazione e qualsiasi altra modalità che eviti il più possibile la lezione cattedratica.

#### B.2.1.2.d Articolazione e struttura delle prove di verifica intermedie

##### Dettaglio delle prove intermedie per la verifica degli apprendimenti riferiti alle competenze tecnico-professionali per l'anno di riferimento (da ripetere per ciascuna Unità Formativa - UF)

Considerata la durata pluriennale della maggior parte delle UF, l'impianto progettuale prevede verifiche a conclusione di ogni annualità per ciascuna disciplina coinvolta in base ai moduli trattati allo scopo di valutare il raggiungimento degli obiettivi di apprendimento in corrispondenza di alcuni nuclei tematici disciplinari.

Tipi di prove per la verifica degli apprendimenti e loro caratteristiche: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ test a risposta multipla</li> <li>▶ esercitazioni e simulazioni</li> <li>▶ analisi di caso</li> <li>▶ interazioni docente/discente</li> </ul> Di seguito, il quadro di dettaglio:				
UF	Denominazione UF	Discipline di riferimento	Tipologie di prova	Caratteristiche
1	<b>La gestione della comunicazione e delle informazioni</b>	Tecniche professionali per servizi commerciali	Overall test	Overall test con 8 domande a risposta multipla e 2 a risposta aperta sugli argomenti trattati
		Lingua e letteratura italiana	Overall test	Overall test con 10 domande a risposta multipla sugli argomenti trattati
2	<b>L'organizzazione ed il controllo delle attività aziendali</b>	Tecniche professionali dei servizi commerciali	Analisi di caso	Analisi di una situazione relativa al budget di spesa
			Esercitazione pratica di gruppo	Allestire l'ambiente di lavoro secondo elementi di una situazione data
5	<b>La gestione della documentazione d'ufficio</b>	Tecniche professionali dei servizi commerciali	Overall test	Overall test con 10 domande a risposta multipla sugli argomenti trattati
			Analisi di caso	Analisi di una situazione relativa agli strumenti di pagamento
			Esercitazione pratica	Registrazione ed archiviazione documenti ricevuti e spediti

Finalità e obiettivi delle prove: Le prove effettuate nel corso di ogni UF avranno l'utilità di verificare l'apprendimento diretto delle conoscenze e capacità previste dal singolo modulo. L'obiettivo principale è pertanto legato alla verifica immediata del livello di apprendimento degli allievi. In generale, i test a risposta multipla saranno finalizzati alla verifica del possesso delle conoscenze afferenti l'UF; le esercitazioni e lo studio di casi avranno l'obiettivo di verificare le capacità afferenti l'UF; infine, le interazioni docente/discente mirano a favorire un approccio critico verso le funzioni svolte. Di seguito, il quadro riepilogativo:				
UF	Denominazione UF	Discipline di riferimento	Tipologie di prova	Caratteristiche
1	<b>La gestione della comunicazione e delle informazioni</b>	Tecniche professionali per servizi commerciali	Overall test	Overall test con 8 domande a risposta multipla e 2 a risposta aperta finalizzato a verificare l'acquisizione delle conoscenze

				relative agli argomenti trattati durante l'UF
		Lingua e letteratura italiana	Overall test	Overall test con 10 domande a risposta multipla finalizzato a verificare l'acquisizione delle conoscenze relative agli argomenti trattati durante l'UF
2	<b>L'organizzazione ed il controllo delle attività aziendali</b>	Tecniche professionali dei servizi commerciali	Analisi di caso	Analisi di caso volto a risolvere una situazione relativa al budget di spesa
			Esercitazione pratica	Esercitazione pratica finalizzata a verificare la capacità di un gruppo di allievi di predisporre in maniera adeguata l'ambiente di lavoro secondo elementi di una situazione data
5	<b>La gestione della documentazione d'ufficio</b>	Tecniche professionali dei servizi commerciali	Overall test	Overall test con 10 domande a risposta multipla finalizzato a verificare l'acquisizione delle conoscenze relative agli argomenti trattati durante l'UF
			Analisi di caso	Analisi di caso volto a risolvere una situazione relativa agli strumenti di pagamento
			Esercitazione pratica	Esercitazione pratica tesa a verificare le capacità degli allievi di registrare ed archiviare i documenti ricevuti e spediti

Modalità di svolgimento di ciascuna prova:  
Le prove saranno svolte alla presenza dei docenti di riferimento in aula attrezzata (laboratorio informatico all'occorrenza)

Tempi di somministrazione della prova:				
UF	Denominazione UF	Discipline di riferimento	Tipologie di prova	Tempi
1	<b>La gestione della comunicazione e delle informazioni</b>	Tecniche professionali per i servizi commerciali Lingua e letteratura italiana	Overall test	60 min
			Overall test	30 min
2	<b>L'organizzazione ed il controllo delle attività aziendali</b>	Tecniche professionali dei servizi commerciali	Esercitazione pratica	90 min
			Esercitazione pratica	20 min per gruppo
5	<b>La gestione della documentazione d'ufficio</b>	Tecniche professionali dei servizi commerciali	Overall test	30 min
			Analisi di caso	60 min
			Esercitazione pratica	60 min

Strumenti a disposizione della commissione per la valutazione delle prestazioni effettuate dai candidati (griglie di analisi, schede di osservazione, etc.):

L'overall test sarà corretto dal docente con l'ausilio di un correttore; la valutazione dei casi di studio e delle esercitazioni pratiche viene espressa dal docente mediante una griglia che prende in considerazione alcuni indicatori specifici nella realizzazione delle prestazioni. Per entrambe le prove l'esito sarà espresso in decimi.

### B.2.1.3.a Durata e articolazione del percorso in SECONDA CLASSE

Articolazione delle ore del percorso finalizzate alla curvatura per l'acquisizione della qualifica nell'arco del II anno (espressa in ore)	ore		
a) Lezioni dedicate all'insegnamento delle competenze di base	<b>582</b>	% rispetto alla durata complessiva	<b>55%</b>
<i>Di cui in compresenza</i>			
b) Lezioni teoriche dedicate all'insegnamento delle competenze tecnico-professionali	<b>108</b>	% rispetto alla durata complessiva	<b>10%</b>
<i>Di cui in compresenza</i>			
c) Laboratori di pratica professionale	<b>206</b>	% rispetto alla durata complessiva	<b>20%</b>
<i>Di cui in compresenza</i>	58		
d) Apprendimento in contesto lavorativo	<b>160</b>	% rispetto alla durata complessiva	<b>15%</b>
<i>Ore di tutoraggio a supporto</i>	0		
Totale: <i>min 990 max 1056 (a+b+c+d)</i>	<b>1056</b>		<b>100%</b>

B.2.1.3.b Articolazione per UF<sup>2</sup> delle competenze tecnico- professionali CLASSI SECONDE

Denominazione Competenza tecnico-professionale	conoscenze	Capacità	UF n.	Denominazione UF	Durata UF (h)	Contenuti formativi	Discipline comuni e di indirizzo
Accoglienza UC 1638	Normativa di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore	Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale e delle tecniche di riordino degli spazi di lavoro	6	<b>Lavorare in maniera efficace ed in sicurezza</b>	60 di 130	Principali documenti normativi a livello comunitario, nazionale e regionale in materia di sicurezza e igiene sul lavoro Norme di prevenzione e protezione sui luoghi di lavoro (pronto soccorso, merci pericolose, rischi meccanici, elettrici, chimici, incendio, rumore, ecc)	Diritto ed economia (40 ore)
	Tutte le conoscenze dell'ADA	Tutte le capacità dell'ADA	7	<b>Apprendimento in contesto lavorativo</b>	40 di 360	Sicurezza ambientale e igiene del lavoro	Tecniche professionali dei servizi commerciali (20 ore)
Gestione dei flussi informativi UC 1639	Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)	Individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio	3	<b>L'Informatica a supporto delle attività segretariali</b>	30 di 130	<u>Excel avanzato</u> Le funzioni essenziali di excel Calcoli complessi: media, percentuali e scorporo IVA, riparti conta se, conta num, conta max	Informatica laboratorio (30 ore)
	Procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento	Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di	6	<b>Lavorare in maniera efficace ed in sicurezza</b>	20 di 220	Tecniche procedure di valutazione e monitoraggio del servizio	Tecniche professionali dei servizi commerciali (20 ore)

<sup>2</sup> L'Unità Formativa può comprendere contenuti trattati nell'arco del triennio. In questa tabella riportare i contenuti e la durata dell'UF sviluppati nell'annualità di riferimento



		risultato					
	Processi e cicli di lavoro del servizio						
	Tutte le conoscenze dell'ADA	Tutte le capacità dell'ADA	7	<b>Apprendimento in contesto lavorativo</b>	40 di 360		Attività coerenti con quelle definite nei percorsi di alternanza scuola-lavoro.
Registrazione ed archiviazione documenti UC 1640	Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione	Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici	5	<b>La gestione della documentazione d'ufficio</b>	135 di 320	<p>Quadro generale della gestione aziendale e delle rilevazioni; (in dettaglio)</p> <p>Il fabbisogno finanziario e i finanziamenti aziendali</p> <p>La gestione aziendale e i suoi aspetti</p> <p>I cicli dell'attività aziendale</p> <p>Il patrimonio nell'aspetto qualitativo e quantitativo</p> <p>Le attività, le passività e il patrimonio netto con relative equazioni patrimoniali</p> <p>L'analisi della struttura del patrimonio</p> <p>Reddito e sua determinazione col procedimento sintetico</p> <p>Costi e ricavi con determinazione del reddito in modo analitico</p> <p>Competenza economica dei costi e dei ricavi</p> <p>Rimanenze di magazzino, ratei, risconti e ammortamenti</p> <p>Regole di registrazione e analisi di semplici fatti di gestione</p> <p>Principali contabilità elementari</p>	Tecniche professionali dei servizi commerciali (125 ore)

	Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)					La pratica professionale: interesse e sconto, la fattura	Informatica laboratorio (10 ore)
	Tutte le conoscenze dell'ADA	Tutte le capacità dell'ADA	7	<b>Apprendimento in contesto lavorativo</b>	25 di 360		Attività coerenti con quelle definite nei percorsi di alternanza scuola-lavoro.
Redazione testi e comunicazioni formali UC 1641	Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale		1	<b>La gestione della comunicazione e delle informazioni</b>	34 di 320	Elementi di morfologia e sintassi della frase; Fasi della produzione scritta: pianificazione, stesura e revisione; Le comunicazioni scritte: tipologie testuali; Le comunicazioni scritte: analisi, selezione informazioni, risposta adeguata	Lingua e letteratura italiana (34 ore)
	Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)	Utilizzare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni	3	<b>L'Informatica a supporto delle attività segretariali</b>	30 di 130	<u>Word avanzato</u> Impaginazione di testi complessi nei vari stili Modifiche, inserimenti, tabulazioni, elenchi, immagini e tabelle Redazione di corrispondenza commerciale nei vari stili e con vari elementi Archiviazione, gestione e stampa dei documenti prodotti  <u>Excel avanzato</u> Le funzioni essenziali di excel Calcoli complessi: media, percentuali e scorporo IVA, riparti conta se, conta num, conta max	Informatica laboratorio (30 ore)

	Tutte le conoscenze dell'ADA	Tutte le capacità dell'ADA	7	<b>Apprendimento in contesto lavorativo</b>	25 di 360		Attività coerenti con quelle definite nei percorsi di alternanza scuola-lavoro.
Organizzazioni di riunioni e trasferte UC 1642	Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)		3	<b>L'Informatica a supporto delle attività segretariali</b>	29 di 130	Banche dati Usare un database Le tabelle Le maschere Le query I report Preparazione della stampa	Informatica laboratorio (29 ore)
	Tutte le conoscenze dell'ADA	Tutte le capacità dell'ADA	7	<b>Apprendimento in contesto lavorativo</b>	30 di 160		Attività coerenti con quelle definite nei percorsi di alternanza scuola-lavoro.
					<b>totale</b>	498 (di cui 160 in apprendimento contesto lavorativo)	

### **B.2.1.3.c Metodologie e risorse umane coinvolte nell'anno di riferimento**

Metodologie (descrivere le metodologie adottate sia per un efficace apprendimento di saperi teorico-tecnici sia per un completo sviluppo di competenze richieste dallo standard professionale)

A tutti i docenti che insegneranno nelle **classi seconde** al cui interno vengono erogati i percorsi di qualifica regionale, verrà consegnato il progetto affinché tutti abbiano la visione completa del percorso e una guida chiara, sia come numero di ore sia come contenuti sia come prove di verifica degli apprendimenti in itinere, che potrà supportarli nell'erogazione delle rispettive lezioni, siano queste di aula / teoriche o di Laboratorio /esercitazioni pratiche.

Le lezioni teoriche si svolgeranno attraverso modalità il più possibile dissimili dalla lezione frontale ricorrendo a metodologie quali il cooperative learning, il problem solving, lo studio di casi, la simulazione. All'interno dell'Istituto Professionale Bianciardi sono stati attuati percorsi di autoformazione attraverso lavori di gruppo tra pari per aumentare la capacità dei docenti di valorizzare le dimensioni autobiografiche dei ragazzi, di diventare creatori di contesti e situazioni di apprendimento quanto più possibile lontani dal concetto del docente-trasmittitore di sapere.

Si è cercato di organizzare il massimo possibile di ore in laboratorio, nell'acquisita consapevolezza che occorre un accordo nuovo tra assi culturali e competenze professionali per superare la separazione tra teoria e pratica ed arrivare a una visione olistica dell'apprendimento.

Al concetto teorico si deve arrivare attraverso il laboratorio, utilizzando ad esempio elenchi di prestazioni osservabili. Inoltre il laboratorio sarà "agito" dai docenti allo scopo di valorizzarlo come esperienza culturale, come conquista del sapere.

La costruzione delle UF, che rappresentano la struttura di base del processo didattico, prevede un insieme di attività che dovranno portare gli studenti a realizzare prodotti significativi (qualcosa che abbiano realmente fatto e vissuto).

Le verifiche che saranno somministrate durante l'anno, alla fine di ogni UF, saranno sia test a scelta multipla o a risposta breve per verificare il possesso di adeguate conoscenze, sia configurarsi come prove tipiche dell'approccio "authentic assesement". La progettazione di tali prove sarà svolta da più docenti ponendo attenzione ai criteri di validità e affidabilità, oltreché di significatività e di complessità cognitiva affinché sia possibile indurre comportamenti concreti, osservabili e vicini a quelli tipici della realtà lavorativa. Questa più complessa tipologia di prova ha anche lo scopo di esercitare gli alunni in vista dell'esame di qualifica.

### **Professionalità coinvolte** (indicare le figure professionali interne o esterne attivate nell'anno)

Insegnanti interni di materie dell'area di equivalenza e di materie professionalizzanti.

La compresenza è prevista con esperti di orientamento esterni e di nuove tecnologie/professionisti esterni. Il contributo di tali professionalità sarà inserito nelle attività didattiche di Alternanza Scuola/ lavoro che saranno svolte durante l'anno della classe seconda per **160** ore di cui **50** con il contributo della compresenza degli esperti.

### **Organizzazione e logistica** (indicare le principali attrezzature e materiali utilizzati in relazione alla metodologia didattica adottata e alle finalità formative)

Le attività si svolgono in larga parte nei laboratori di grafica e informatica (tecniche professionali dei servizi commerciali) dove gli studenti sono coinvolti in attività ed esercitazioni pratiche durante le quali saranno messi a loro disposizione materiali e attrezzature necessari ad

effettuare esercitazioni e simulazioni che li aiutino il più possibile a sperimentare e a imparare attraverso il fare.

In aula l'ambiente di apprendimento, oltre ad utilizzare gli strumenti tradizionali, si prevede l'uso di tecnologie avanzate, quali la lavagna interattiva e/o computer connessi in internet.

La finalità formativa dell'intero corso è quella tipica della formazione, più che dell'istruzione, onde per cui anche quando le lezioni si svolgeranno in aula questa dovrà essere percepita come uno spazio laboratoriale dove insegnare attraverso il cooperative learning, il problem solving, lo studio di casi, la simulazione e qualsiasi altra modalità che eviti il più possibile la lezione cattedratica.

Le attività didattiche coerenti con il percorso di Alternanza Scuola / Lavoro, in linea con DGR della Regione Toscana, n. 1111 del 12-12-2011, sono l'attività corretta da svolgere con alunni che non hanno ancora compiuto 16 anni di età, ovvero iscritti alla classe seconda in pari con il percorso scolastico.

Tali attività prevedono uscite didattiche ad aziende e simulazioni di casi aziendali.

Le attività potranno essere svolte anche fuori dalla sede scolastica presso la sede operativa degli esperti orientatori codocenti.

#### B.2.1.3.d Articolazione e struttura delle prove di verifica intermedie

##### Dettaglio delle prove intermedie per la verifica degli apprendimenti riferiti alle competenze tecnico-professionali per l'anno di riferimento (da ripetere per ciascuna Unità Formativa - UF)

Considerata la durata pluriennale della maggior parte delle UF, l'impianto progettuale prevede verifiche a conclusione di ogni annualità per ciascuna disciplina coinvolta in base ai moduli trattati allo scopo di valutare il raggiungimento degli obiettivi di apprendimento in corrispondenza di alcuni nuclei tematici disciplinari.

Tipi di prove per la verifica degli apprendimenti e loro caratteristiche:

- ▶ test a risposta multipla
- ▶ esercitazioni e simulazioni
- ▶ analisi di caso
- ▶ interazioni docente/discente

Di seguito, il quadro di dettaglio:

UF n.	Denominazione UF	Discipline di riferimento	Tipologie di prova	Caratteristiche
1	<b>La gestione della comunicazione e delle informazioni</b>	Lingua e letteratura italiana	Esercitazione pratica	Pianificazione e redazione di un testo informativo
3	<b>L'Informatica a supporto delle attività segretariali</b>	Informatica e laboratorio	Esercitazioni pratiche	Impaginazione di un testo nel rispetto di determinati parametri richiesti Predisposizione di un protocollo in formato excel per la corrispondenza ed implementarlo con documentazione data Creazione di un database per l'archiviazione di dati riconducibili a trasferte di lavoro Creazione di un tabelle in excel per elaborazioni dati e grafici finalizzati alla redazione di report

5	<b>La gestione della documentazione d'ufficio</b>	Tecniche professionali dei servizi commerciali	Esercitazione pratica	Registrazione movimenti contabili in prima nota
		Informatica e laboratorio	Esercitazione pratica	Predisposizione e compilazione fattura con excel
6	<b>Lavorare in maniera efficace ed in sicurezza</b>	Tecniche professionali dei servizi commerciali	Esercitazione pratica	Predisposizione check list per valutazione e monitoraggio del servizio
		Diritto ed economia	Overall test	Overall test con 10 domande a risposta multipla sugli argomenti trattati
		Tecniche professionali dei servizi commerciali	Analisi di caso	Analisi di una situazione critica in ambiente di lavoro
7	<b>Stage</b>		Relazione	Relazione di stage

Finalità e obiettivi delle prove:  
 Le prove effettuate nel corso di ogni UF avranno l'utilità di verificare l'apprendimento diretto delle conoscenze e capacità previste dal singolo modulo. L'obiettivo principale è pertanto legato alla verifica immediata del livello di apprendimento degli allievi. In generale, i test a risposta multipla saranno finalizzati alla verifica del possesso delle conoscenze afferenti l'UF; le esercitazioni e lo studio di casi avranno l'obiettivo di verificare le capacità afferenti l'UF; infine, le interazioni docente/discente mirano a favorire un approccio critico verso le funzioni svolte. Di seguito, il quadro riepilogativo:

UF n.	Denominazione UF	Discipline di riferimento	Tipologie di prova	Caratteristiche
1	<b>La gestione della comunicazione e delle informazioni</b>	Lingua e letteratura italiana	Esercitazione pratica	L'esercitazione pratica è finalizzata a verificare le capacità degli studenti di pianificare e redigere di un testo informativo
3	<b>L'Informatica a supporto delle attività segretariali</b>	Informatica e laboratorio	Esercitazioni pratiche	Si prevedono una serie di esercitazioni volte a verificare che gli studenti siano in grado di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• impaginare un testo nel rispetto di determinati parametri richiesti</li> <li>• predisporre un protocollo in formato excel per la corrispondenza</li> <li>• creare un database per l'archiviazione di dati riconducibili a trasferte di lavoro</li> <li>• creare una tabella in excel per elaborazioni dati e grafici finalizzati alla redazione di report</li> </ul>
5	<b>La gestione della documentazione d'ufficio</b>	Tecniche professionali dei servizi commerciali	Esercitazione pratica	L'esercitazione pratica è finalizzata a verificare le capacità degli studenti di registrare movimenti contabili in prima nota
		Informatica e laboratorio	Esercitazione pratica	L'esercitazione pratica è finalizzata a verificare le capacità degli studenti di predisporre una fattura con l'applicativo excel
6	<b>Lavorare in maniera efficace ed in sicurezza</b>	Tecniche professionali dei servizi commerciali	Esercitazione pratica	L'esercitazione pratica è finalizzata a verificare le capacità degli studenti di elaborare una check list per la valutazione e monitoraggio dell'applicazione delle

				procedure del servizio
		Diritto ed economia	Overall test	Il test è finalizzato a verificare l'acquisizione da parte degli studenti in merito agli argomenti trattati
		Tecniche professionali dei servizi commerciali	Analisi di caso	L'analisi di caso è funzionale alla verifica di come gli allievi siano in grado di affrontare una situazione critica in ambiente di lavoro
7	<b>Stage</b>		Relazione	La relazione scritta ha l'obiettivo di verificare la comprensione del sistema azienda e del settore di riferimento, nonché delle competenze sviluppate

Modalità di svolgimento di ciascuna prova:  
Le prove saranno svolte alla presenza dei docenti di riferimento in aula attrezzata (laboratorio informatico all'occorrenza)

Tempi di somministrazione della prova:				
UF n.	Denominazione UF	Discipline di riferimento	Tipologie di prova	Tempi
1	<b>La gestione della comunicazione e delle informazioni</b>	Lingua e letteratura italiana	Esercitazione pratica	60 min
3	<b>L'Informatica a supporto delle attività segretariali</b>	Informatica e laboratorio	Esercitazioni pratiche	45 min 30 min durante il modulo 60 min
5	<b>La gestione della documentazione d'ufficio</b>	Tecniche professionali dei servizi commerciali	Esercitazione pratica	60 min
		Informatica e laboratorio	Esercitazione pratica	60 min
6	<b>Lavorare in maniera efficace ed in sicurezza</b>	Tecniche professionali dei servizi commerciali	Esercitazione pratica	90 min
		Diritto ed economia	Overall test	30 min
		Tecniche professionali dei servizi commerciali	Analisi di caso	60 min
7	<b>Stage</b>		Relazione	A conclusione dello stage

Strumenti a disposizione della commissione per la valutazione delle prestazioni effettuate dai candidati (griglie di analisi, schede di osservazione, etc.):

L'overall test sarà corretto dal docente con l'ausilio di un correttore; la valutazione della simulazione e delle esercitazioni pratiche viene espressa dal docente mediante una griglia che prende in considerazione alcuni indicatori specifici nella realizzazione delle prestazioni. Per entrambe le prove l'esito sarà espresso in decimi.

#### B.2.1.4.a Durata e articolazione del percorso in TERZA CLASSE

Articolazione delle ore del percorso finalizzate alla curvatura per l'acquisizione della qualifica nell'arco del III anno <i>(espressa in ore)</i>	ore		
a) Lezioni dedicate all'insegnamento delle competenze di base	<b>161</b>	% rispetto alla durata complessiva	<b>15%</b>
<i>Di cui in compresenza</i>			
b) Lezioni teoriche dedicate all'insegnamento delle competenze tecnico-professionali	<b>345</b>	% rispetto alla durata complessiva	<b>33%</b>
<i>Di cui in compresenza</i>			
c) Laboratori di pratica professionale	<b>350</b>	% rispetto alla durata complessiva	<b>33%</b>
<i>Di cui in compresenza</i>			
d) Apprendimento in contesto lavorativo	<b>200</b>	% rispetto alla durata complessiva	<b>19%</b>
<i>Ore di tutoraggio a supporto</i>			
	98		
<b>Totale (a+b+c+d) min 990 max 1056</b>	<b>1056</b>		<b>100%</b>



B.2.1.4.b Articolazione per UF<sup>3</sup> delle competenze tecnico- professionali CLASSI TERZE

Denominazione Competenza tecnico-professionale	conoscenze	capacità	UF n.	Denominazione UF	Durata UF (h)	Contenuti formativi	Discipline comuni e di indirizzo
Accoglienza UC 1638	Tecniche di comunicazione per assicurare un'adeguata accoglienza ai visitatori dell'azienda	Fornire chiare informazioni sulle modalità di accesso all'azienda (o reparto o settore aziendale) coerenti con le indicazioni della direzione aziendale	1	La gestione della comunicazione e delle informazioni	66 di 320	Fasi principali della catena distribuzione dei prodotti e del mercato Linguaggio specifico e principali funzioni comunicative , lessico e la fraseologia utilizzate in particolare modo per accogliere un cliente o un visitatore straniero Lessico, funzioni, strutture per presentare in modo semplice ma completo la propria azienda ( storia, mercato, organigramma etc) Strutture grammaticali sottiacenti le funzioni linguistiche interessate	Seconda lingua straniera (33 ore)
	Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria	Ricevere una persona comunicando cordialità				Fasi principali della catena distribuzione dei prodotti e del mercato Linguaggio specifico e principali funzioni comunicative , lessico e la fraseologia utilizzate in particolare modo per accogliere un cliente o un visitatore straniero Lessico, funzioni, strutture per presentare in modo semplice ma completo la propria azienda ( storia, mercato,	Lingua inglese (33 ore)

<sup>3</sup> L'Unità Formativa può comprendere contenuti trattati nell'arco del triennio. In questa tabella riportare i contenuti e la durata dell'UF sviluppati nell'annualità di riferimento

						organigramma etc) Strutture grammaticali soggiacenti le funzioni linguistiche interessate	
	Tecniche di time management per una gestione adeguata dei tempi e delle priorità	Consultare e gestire l'agenda appuntamenti risolvendo o prevenendo non conformità	2	<b>L'organizzazione ed il controllo delle attività aziendali</b>	20 di 148	Elementi di pianificazione del lavoro d'ufficio e di programmazione delle risorse Teoria degli appuntamenti Quadrante deterministico	Tecniche di comunicazione (20 ore)
	Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale e delle tecniche di riordino degli spazi di lavoro	Normativa di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore	6	<b>Lavorare in maniera efficace ed in sicurezza</b>	40 di 50	Inquadramento, ruolo, mansioni lavorative Patologie organizzative: stress, mobbing, burnout, ecc.	Tecniche professionali dei servizi commerciali (30 ore)
	Normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni					Normativa sulla privacy: evoluzione storica, scopo e struttura, normativa attualmente in vigore	Diritto ed economia (10 ore)
	Tutte le conoscenze dell'ADA	Tutte le capacità dell'ADA	7	<b>Apprendimento in contesto lavorativo</b>	40 di 360		Attività coerenti con quelle definite nei percorsi di alternanza scuola-lavoro (10 ore); Stage azienda (30 ore)
Gestione dei flussi informativi UC 1639		Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento ed applicarli a quelle in uscita	1	<b>La gestione della comunicazione e delle informazioni</b>	26 di 320	La documentazione d'ufficio: tipologie di testi e loro caratteristiche	Tecniche professionali dei servizi commerciali (10 ore)
	Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per trattare e trasmettere le informazioni in modo efficace rispetto alle diverse posizioni organizzative						Strategia di comunicazione efficace Tecniche di ascolto attivo Tecniche per la valutazione delle informazioni La trasmissione delle informazioni senza distorsioni La comunicazione telefonica: peculiarità e

						principi	
	Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.)	Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio: telefono, fax, e-mail	4	<b>Le attrezzature di ufficio</b>	52 di 52	Le principali attrezzature d'ufficio: caratteristiche, modalità d'uso e di manutenzione	Tecniche professionali dei servizi commerciali (20 ore)
	Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria					I principali mezzi di comunicazione (fax, telefono, internet, lettera)	Seconda lingua straniera (16 ore)
	Normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni		6	<b>Lavorare in maniera efficace ed in sicurezza</b>	10 di 50	Normativa sulla privacy: evoluzione storica, scopo e struttura, normativa attualmente in vigore	Diritto ed economia (10 ore)
	Tutte le conoscenze dell'ADA	Tutte le capacità dell'ADA	7	<b>Apprendimento in contesto lavorativo</b>	40 di 360		Attività coerenti con quelle definite nei percorsi di alternanza scuola-lavoro (10 ore); Stage azienda (30 ore)
Registrazione ed archiviazione documenti UC 1640	Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione	Adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture)	5	<b>La gestione della documentazione d'ufficio</b>	35 di 320	Regole del funzionamento della partita doppia applicata al sistema del patrimonio e del risultato economico	Tecniche professionali dei servizi commerciali (35 ore)
	Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati	Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione				Software applicativi specifici per la gestione delle operazioni di esercizio.	
	Tutte le conoscenze dell'ADA	Tutte le capacità dell'ADA	7	<b>Apprendimento in contesto lavorativo</b>	40 di 360		Attività coerenti con quelle definite nei percorsi di alternanza scuola-lavoro (10 ore); Stage azienda (30 ore)
Redazione testi e comunicazioni formali	Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale	Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni	1	<b>La gestione della comunicazione e delle</b>	120 di 320	I soggetti coinvolti in una transazione commerciale I diversi tipi di	Seconda lingua straniera (33 ore)

UC1641		d'uso comune		<b>informazioni</b>	comunicazione commerciale scritta e le loro funzioni Lessico essenziale del linguaggio commerciale Strutture grammaticali sottiacenti le funzioni linguistiche interessate	
	Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica	Valutare la correttezza di un testo scritto (grammatica e sintassi) e la sua rispondenza con gli obiettivi di comunicazione definiti			I soggetti coinvolti in una transazione commerciale I diversi tipi di comunicazione commerciale scritta e le loro funzioni Lessico essenziale del linguaggio commerciale Strutture grammaticali sottiacenti le funzioni linguistiche interessate	Lingua inglese (33 ore)
					Elementi di base della comunicazione Il modello della comunicazione La comunicazione paraverbale e non verbale Analisi del contesto, del contenuto, e delle relazioni Le modalità e gli strumenti del comunicare	Tecniche di comunicazione (10 ore)

						Tipologie testuali per la comunicazione in azienda: lettere, comunicati, avvisi e convocazioni Principali tecniche di comunicazione scritta Laboratorio di scrittura professionale: pianificazione, stesura, valutazione e revisione di testi scritti	Lingua e letteratura italiana (44 ore)
	Tutte le conoscenze dell'ADA	Tutte le capacità dell'ADA	7	<b>Apprendimento in contesto lavorativo</b>	40 di 360		Attività coerenti con quelle definite nei percorsi di alternanza scuola-lavoro (10 ore); Stage azienda (30 ore)
Organizzazione di riunioni e trasferte UC 1642	Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica	Individuare e riconoscere disponibilità ed urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro	3	<b>L'Informatica a supporto delle attività segretariali</b>	31 di 120	La ricerca delle informazioni nella rete La comunicazione online: elementi distinti La posta elettronica: caratteristiche testuali ed utilizzo della applicazioni La posta elettronica certificata	Lingua e letteratura italiana (31 ore)
	Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per intrattenere contatti con interlocutori interni ed esterni all'impresa	Adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti	5	<b>La gestione della documentazione d'ufficio</b>	100 di 320	La gestione degli eventi: riunioni e trasferte L'organizzazione di viaggi: itinerari, mezzi di trasporto, alloggi, check list, presentazione delle variabili di viaggio fra cui scegliere, visti, valute	Tecniche professionali dei servizi commerciali (100 ore)
	Tipologie di servizi per viaggi d'affari per organizzare riunioni e trasferte						

	Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per intrattenere contatti con interlocutori interni ed esterni all'impresa	Individuare e riconoscere disponibilità ed urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro	2	<b>L'organizzazione ed il controllo delle attività aziendali</b>	20 di 148	Gestione del tempo: cosa significa Modalità di organizzazione dell'agenda e di definizione delle priorità La gestione dell'agenda tramite outlook e altri sistemi La rubrica, le attività, le note e gli altri strumenti di implementazione dell'organizzazione	Tecniche di comunicazione (20 ore)
	Tutte le conoscenze dell'ADA	Tutte le capacità dell'ADA	7	<b>Apprendimento in contesto lavorativo</b>	40 di 360		Attività coerenti con quelle definite nei percorsi di alternanza scuola-lavoro (10 ore); Stage azienda (30 ore)
					<b>totale</b>	<b>720</b> (di cui 200 di apprendimento in contesto lavorativo)	

#### **B.2.1.4.c Metodologie e risorse umane coinvolte nell'anno di riferimento**

Metodologie (descrivere le metodologie adottate sia per un efficace apprendimento di saperi teorico-tecnici sia per un completo sviluppo di competenze richieste dallo standard professionale)

A tutti i docenti che insegneranno nelle **classi terze** al cui interno vengono erogati i percorsi di qualifica regionale, verrà consegnato il progetto affinché tutti abbiano la visione completa del percorso e una guida chiara, sia come numero di ore sia come contenuti sia come prove di verifica degli apprendimenti in itinere, che potrà supportarli nell'erogazione delle rispettive lezioni, siano queste di aula / teoriche o di Laboratorio /esercitazioni pratiche.

Le lezioni teoriche si svolgeranno attraverso modalità il più possibile dissimili dalla lezione frontale ricorrendo a metodologie quali il cooperative learning, il problem solving, lo studio di casi, la simulazione. All'interno dell'Istituto Professionale Bianciardi sono stati attuati percorsi di autoformazione attraverso lavori di gruppo tra pari per aumentare la capacità dei docenti di valorizzare le dimensioni autobiografiche dei ragazzi, di diventare creatori di contesti e situazioni di apprendimento quanto più possibile lontani dal concetto del docente-trasmittitore di sapere.

Si è cercato di organizzare il massimo possibile di ore in laboratorio, nell'acquisita consapevolezza che occorre un accordo nuovo tra assi culturali e competenze professionali per superare la separazione tra teoria e pratica ed arrivare a una visione olistica dell'apprendimento.

Al concetto teorico si deve arrivare attraverso il laboratorio, utilizzando ad esempio elenchi di prestazioni osservabili. Inoltre il laboratorio sarà "agito" dai docenti allo scopo di valorizzarlo come esperienza culturale, come conquista del sapere.

La costruzione delle UF, che rappresentano la struttura di base del processo didattico, prevede un insieme di attività che dovranno portare gli studenti a realizzare prodotti significativi (qualcosa che abbiano realmente fatto e vissuto).

Le verifiche che saranno somministrate durante l'anno, alla fine di ogni UF, saranno del tipo a test a scelta multipla o a risposta breve per verificare il possesso di adeguate conoscenze, ma nelle classi terze si configureranno soprattutto come prove tipiche dell'approccio "authentic assesment". La progettazione di tali prove sarà svolta da più docenti ponendo attenzione ai criteri di validità e affidabilità, oltreché di significatività e di complessità cognitiva affinché sia possibile indurre comportamenti concreti, osservabili e vicini a quelli tipici della realtà lavorativa. Questa più complessa tipologia di prova ha anche lo scopo di esercitare gli alunni in vista dell'esame di qualifica.

#### **Professionalità coinvolte** (indicare le figure professionali interne o esterne attivate nell'anno)

Insegnanti interni di materie dell'area di equivalenza e di materie professionalizzanti.

La presenza è prevista con esperti di orientamento esterni e di nuove tecnologie/professionisti esterni per (25 + 25 per 2 classi terze) **50 ore** nelle attività di Alternanza scuola/lavoro che saranno svolte durante l'anno della classe terza per **50 ore totali**.

#### **Organizzazione e logistica** (indicare le principali attrezzature e materiali utilizzati in relazione alla metodologia didattica adottata e alle finalità formative)

Le attività si svolgono in larga parte nei laboratori di informatica (tecniche professionali dei servizi commerciali) dove gli studenti sono coinvolti in attività ed esercitazioni pratiche durante le quali saranno messi a loro disposizione materiali e attrezzature necessari ad effettuare esercitazioni e simulazioni che li aiutino il più possibile a sperimentare e a imparare attraverso il fare.

In aula l'ambiente di apprendimento, oltre ad utilizzare gli strumenti tradizionali, prevede l'uso di tecnologie avanzate, quali la lavagna interattiva e/o computer connessi in internet. La finalità formativa dell'intero corso è quella tipica della formazione, più che dell'istruzione, onde per cui anche quando le lezioni si svolgeranno in aula questa dovrà essere percepita come uno spazio laboratoriale dove insegnare attraverso il cooperative learning, il problem solving, lo studio di casi, la simulazione e qualsiasi altra modalità che eviti il più possibile la lezione cattedratica.

#### B.2.1.4.d Articolazione e struttura delle prove di verifica intermedie

##### Dettaglio delle prove intermedie per la verifica degli apprendimenti riferiti alle competenze tecnico-professionali per l'anno di riferimento (da ripetere per ciascuna Unità Formativa - UF)

Considerata la durata pluriennale della maggior parte delle UF, l'impianto progettuale prevede verifiche a conclusione di ogni annualità per ciascuna disciplina coinvolta in base ai moduli trattati allo scopo di valutare il raggiungimento degli obiettivi di apprendimento in corrispondenza di alcuni nuclei tematici disciplinari.

Tipi di prove per la verifica degli apprendimenti e loro caratteristiche:

- ▶ test a risposta multipla
- ▶ esercitazioni e simulazioni
- ▶ analisi di caso
- ▶ interazioni docente/discente

Di seguito, il quadro di dettaglio:

UF n.	Denominazione UF	Discipline di riferimento	Tipologie di prova	Caratteristiche
1	<b>La gestione della comunicazione e delle informazioni</b>	Seconda lingua straniera	Simulazione	Simulazione individuale di una specifica situazione comunicativa
		Lingua inglese	Simulazione	Simulazione individuale di una specifica situazione comunicativa
		Tecniche professionali dei servizi commerciali	Overall test	Overall test con 6 domande a risposta multipla e 4 attività sugli argomenti trattati
		Tecniche di comunicazione	Simulazione	Simulazione individuale di una telefonata
		Seconda lingua straniera	Esercitazione pratica	Redazione lettera commerciale
		Lingua inglese	Esercitazione pratica	Redazione lettera commerciale
		Tecniche di comunicazione	Simulazione	Simulazione individuale di una specifica situazione comunicativa
2	<b>L'organizzazione ed il controllo delle attività aziendali</b>	Tecniche di comunicazione	Overall test	Overall test con 10 domande a risposta multipla sugli argomenti trattati
		Tecniche di comunicazione	Esercitazione pratica	Gestione di un'agenda rispetto ad una situazione data
3	<b>L'Informatica a supporto delle attività segretariali</b>	Lingua e letteratura italiana	Esercitazione pratica	Redazione ed invio mail contenente informazioni precedentemente ricercate in rete
4	<b>Le attrezzature di ufficio</b>	Tecniche professionali dei servizi commerciali	Esercitazione pratica	Esecuzione operazioni relative a macchine d'ufficio
		Seconda lingua straniera	Overall test	Overall test con 10 domande a risposta multipla sugli argomenti trattati



		Lingua inglese	Overall test	Overall test con 10 domande a risposta multipla sugli argomenti trattati
5	La gestione della documentazione d'ufficio	Tecniche professionali dei servizi commerciali	Esercitazione pratica	Registrazione movimenti contabili in partita doppia su applicativo gestionale informatico
		Tecniche professionali dei servizi commerciali	Esercitazione pratica	Organizzazione di una trasferta di lavoro tenendo in considerazione un budget dato
6	Lavorare in maniera efficace ed in sicurezza	Tecniche professionali dei servizi commerciali	Analisi di caso	Analisi di una situazione di mobbing
		Diritto ed economia	Overall test	Overall test con 10 domande a risposta multipla sugli argomenti trattati
7	Stage	Stage azienda	Relazione di stage	Relazione di stage

Finalità e obiettivi delle prove:  
 Le prove effettuate a conclusione di ogni UF avranno l'utilità di verificare l'apprendimento diretto delle conoscenze e capacità previste dal singolo modulo. L'obiettivo principale è pertanto legato alla verifica immediata del livello di apprendimento degli allievi. In generale, i test a risposta multipla saranno finalizzati alla verifica del possesso delle conoscenze afferenti l'UF; le esercitazioni e lo studio di casi avranno l'obiettivo di verificare le capacità afferenti l'UF; infine, le interazioni docente/discente mirano a favorire un approccio critico verso le funzioni svolte. Di seguito, il quadro riepilogativo:

UF n.	Denominazione UF	Discipline di riferimento	Tipologie di prova	Caratteristiche
1	La gestione della comunicazione e delle informazioni	Seconda lingua straniera	Simulazione	Simulazione individuale finalizzata a verificare le capacità degli studenti di gestire in maniera consapevole una specifica situazione comunicativa nella seconda lingua straniera
		Lingua inglese	Simulazione	Simulazione individuale finalizzata a verificare le capacità degli studenti di gestire in maniera consapevole una specifica situazione comunicativa in inglese
		Tecniche professionali dei servizi commerciali	Overall test	Il test è finalizzato a verificare l'acquisizione da parte degli studenti in merito agli argomenti trattati
		Tecniche di comunicazione	Simulazione	Simulazione individuale tesa a verificare le capacità degli studenti di gestire in modo consapevole una comunicazione telefonica
		Seconda lingua straniera	Esercitazione pratica	Esercitazione pratica tesa a verificare le capacità degli studenti di redigere una lettera commerciale nella seconda lingua straniera
		Lingua inglese	Esercitazione pratica	Esercitazione pratica tesa a verificare le capacità degli studenti di redigere una lettera commerciale in inglese
		Tecniche di comunicazione	Simulazione	Simulazione individuale finalizzata a verificare le capacità degli studenti di gestire in maniera consapevole una specifica situazione comunicativa
		Lingua e letteratura italiana	Esercitazione scritta	Esercitazione pratica tesa a verificare le capacità degli studenti di pianificare e redigere di un report aziendale
2	L'organizzazione ed	Tecniche di	Overall test	Il test è finalizzato a verificare

	<b>il controllo delle attività aziendali</b>	comunicazione		l'acquisizione da parte degli studenti in merito agli argomenti trattati
		Tecniche di comunicazione	Esercitazione pratica	Esercitazione pratica tesa a verificare le capacità degli studenti di gestire un'agenda rispetto ad una situazione data
3	<b>L'Informatica a supporto delle attività segretariali</b>	Lingua e letteratura italiana	Esercitazione pratica	Esercitazione pratica tesa a verificare le capacità degli studenti di redigere ed inviare mail contenente informazioni precedentemente ricercate in rete
4	<b>Le attrezzature di ufficio</b>	Tecniche professionali dei servizi commerciali	Esercitazione pratica	Esercitazione pratica tesa a verificare le capacità degli studenti di utilizzare macchine d'ufficio
		Seconda lingua straniera	Overall test	Il test è finalizzato a verificare l'acquisizione da parte degli studenti in merito agli argomenti trattati
		Lingua inglese	Overall test	Il test è finalizzato a verificare l'acquisizione da parte degli studenti in merito agli argomenti trattati
5	<b>La gestione della documentazione d'ufficio</b>	Tecniche professionali dei servizi commerciali	Esercitazione pratica	Esercitazione pratica tesa a verificare le capacità degli studenti di registrare movimenti contabili in partita doppia su applicativo gestionale informatico
		Tecniche professionali dei servizi commerciali	Esercitazione pratica	Esercitazione pratica tesa a verificare le capacità degli studenti di organizzare una trasferta di lavoro tenendo in considerazione un budget dato
6	<b>Lavorare in maniera efficace ed in sicurezza</b>	Tecniche professionali dei servizi commerciali	Analisi di caso	Analisi tesa a verificare la capacità degli studenti di rapportarsi ad una situazione di mobbing
		Diritto ed economia	Overall test	Il test è finalizzato a verificare l'acquisizione da parte degli studenti in merito agli argomenti trattati
7	<b>Stage</b>	Stage azienda	Relazione di stage	La relazione scritta ha l'obiettivo di verificare la comprensione del sistema azienda e del settore di riferimento, nonché delle competenze sviluppate

Modalità di svolgimento di ciascuna prova:  
Le prove saranno svolte alla presenza dei docenti di riferimento in aula attrezzata (laboratorio informatico all'occorrenza)

Tempi di somministrazione della prova:				
UF n.	Denominazione UF	Discipline di riferimento	Tipologie di prova	Tempi
1	<b>La gestione della comunicazione delle informazioni</b>	Seconda lingua straniera	Simulazione	15 min ad allievo
		Lingua inglese	Simulazione	15 min ad allievo
		Tecniche professionali dei servizi commerciali	Overall test	60 min
		Tecniche di comunicazione	Simulazione	15 mini ad allievo
		Seconda lingua straniera	Esercitazione pratica	60 min
		Lingua inglese	Esercitazione pratica	60 min
		Tecniche di comunicazione	Simulazione	15 min ad allievo

		Lingua e letteratura italiana	Esercitazione scritta	90 min
2	<b>L'organizzazione ed il controllo delle attività aziendali</b>	Tecniche di comunicazione	Overall test	30 min
		Tecniche di comunicazione	Esercitazione pratica	60 min
3	<b>L'Informatica a supporto delle attività segretariali</b>	Lingua e letteratura italiana	Esercitazione pratica	60 min
4	<b>Le attrezzature di ufficio</b>	Tecniche professionali dei servizi commerciali	Esercitazione pratica	10 min ad allievo
		Seconda lingua straniera	Overall test	30 min
		Lingua inglese	Overall test	30 min
5	<b>La gestione della documentazione d'ufficio</b>	Tecniche professionali dei servizi commerciali	Esercitazione pratica	60 min
		Tecniche professionali dei servizi commerciali	Esercitazione pratica	90 min
6	<b>Lavorare in maniera efficace ed in sicurezza</b>	Tecniche professionali dei servizi commerciali	Analisi di caso	45 min
		Diritto ed economia	Overall test	30 min
7	<b>Stage</b>	Stage azienda	Relazione di stage	A conclusione del percorso

Strumenti a disposizione della commissione per la valutazione delle prestazioni effettuate dai candidati (griglie di analisi, schede di osservazione, etc.):

L'overall test sarà corretto dal docente con l'ausilio di un correttore; la valutazione della simulazione e delle esercitazioni pratiche viene espressa dal docente mediante una griglia che prende in considerazione alcuni indicatori specifici nella realizzazione delle prestazioni. Per entrambe le prove l'esito sarà espresso in decimi.

### B.2.1.5. Dettaglio delle prove per la verifica intermedia delle competenze di base nel triennio, di cui al DM 11 novembre 2011

Tipi di prove per la verifica intermedia delle competenze e loro caratteristiche:

All'interno delle UF sono previste verifiche finalizzate a valutare il raggiungimento degli obiettivi di apprendimento in corrispondenza dei principali nuclei tematici disciplinari legati alle competenze di base:

- ▶ esercitazioni
- ▶ interazioni docente/discente
- ▶ verifiche orali
- ▶ verifiche scritte strutturate, semistrutturate, aperte
- ▶ simulazioni
- ▶ role play
- ▶ studio di casi

Finalità e obiettivi delle prove:

Le prove effettuate in itinere avranno l'utilità di verificare l'apprendimento diretto delle conoscenze e capacità previste da ogni UF. L'obiettivo principale è pertanto legato alla verifica immediata del livello di apprendimento degli allievi. In generale, le interazioni docente/discente e le verifiche scritte strutturate, semistrutturate saranno finalizzate alla verifica del possesso delle conoscenze, mentre le esercitazioni, simulazioni, studio di casi avranno l'obiettivo di verificare le capacità sottostanti l'esercizio delle competenze di base.

Le prove relative alle competenze del biennio (DM 139 del 22 agosto 2007) permetteranno la compilazione del certificato di competenze da rilasciare alla fine dei 10 anni di scuola e al compimento dei 16 anni.

Le competenze dell'Accordo Stato regioni di cui al DM 11 novembre 2011 in uscita alla classe terza saranno inserite nelle programmazioni per materia per svilupparle e verificarne l'acquisizione

Modalità di svolgimento di ciascuna prova:

Le prove saranno svolte alla presenza dei docenti delle rispettive discipline alla fine di ogni modulo (UF) programmato ad inizio anno dagli ambiti/dipartimenti disciplinari

Tempi di somministrazione della prova:

Le esercitazioni avranno una durata variabile dai 30 ai 120 minuti.

Le interazioni docente/discente e le verifiche strutturate potranno durare dai 20 ai 30 minuti.

Strumenti per la valutazione delle prestazioni effettuate dai candidati (griglie di analisi, schede di osservazione, etc.):

La valutazione delle prove intermedie delle competenze di base viene espressa dal docente mediante criteri di valutazione condivisi a livello di istituto e specifiche griglie per disciplina che prendono in considerazione alcuni indicatori specifici nella realizzazione delle prestazioni.

L'esito sarà espresso in decimi.

## B.2.2 Articolazione del programma didattico del percorso nell'arco del triennio: quadro orario

<b>CLASSE PRIMA</b>
---------------------

### SCHEMA QUADRO ORARIO, UTILIZZO AUTONOMIA E FLESSIBILITA'

Discipline comuni e di indirizzo	Ore annue previste da quadro orario ordinamentale statale (I anno)	Di cui ore in compresenza	Nuova ripartizione oraria a seguito dell'integrazione con l'offerta sussidiaria leFP*	Di cui ore in compresenza	Totale ore finanziate
Lingua e letteratura italiana	132		132 di cui <b>34</b> dedicate alla qualifica		
Lingua inglese	99		99		
Storia	66		66		
Matematica	132		132		
Diritto ed Economia	66		66		
Scienze integrate (Scienze Terra e Biologia)	66		66		
Scienze integrate (Fisica)	66		66		
Informatica e laboratorio	66		66		
Tecniche professionali	165		198* (165 della disciplina + 33 ricevute da lingua e letteratura italiana) di cui <b>198</b> dedicate alla qualifica	<b>33</b>	<b>33</b>
Seconda lingua straniera	99		99		
Scienze motorie e sportive	66		66		
Religione cattolica	33		33		
<b>Totale</b>	<b>1056</b> (min 996 e massimo 1056)		<b>1056</b> di cui <b>232</b> dedicate alla qualifica (min 996- massimo 1056)		

\* All'interno del monte ore (massimo 1056 ore) includere, ove previste, le ore da dedicare alle attività di apprendimento in contesto lavorativo)

<b>CLASSE SECONDA</b>
-----------------------

**SCHEMA QUADRO ORARIO, UTILIZZO AUTONOMIA E FLESSIBILITA'**

Discipline comuni e di indirizzo	Ore annue previste da quadro orario ordinamentale statale (1 anno)	Di cui ore in compresenza	Nuova ripartizione oraria a seguito dell'integrazione con l'offerta sussidiaria leFP*	Di cui ore in compresenza	Totale ore finanziate
Lingua e letteratura italiana	132		132 di cui <b>34</b> dedicate alla qualifica		
Lingua inglese	99		99		
Storia	66		66		
Matematica	132		132		
Diritto ed Economia	66		66 di cui 40 dedicate alla qualifica	<b>10</b>	<b>10</b>
Scienze integrate (Scienze Terra e Biologia)	66		66		
Scienze integrate (Chimica)	66		66		
Informatica e laboratorio	66		99* (66 della disciplina + 33 ricevute da lingua e letteratura italiana) di cui 99 dedicate alla qualifica	<b>33 +20</b>	<b>33</b>
Tecniche professionali	165		165 di cui 165 dedicate alla qualifica	<b>20</b>	<b>10</b>
Seconda lingua straniera	99		99		
Scienze motorie e sportive	66		66		
Religione cattolica	33		33		
<b>Totale</b>	<b>1056</b> (min 996 e massimo 1056)		<b>1056</b> di cui <b>498</b> dedicate alla qualifica ivi incluse 160 ore di apprendimento in contesto lavorativo attraverso attività coerenti con quelle definite nei percorsi di alternanza scuola-lavoro. (min 996- massimo 1056)	<b>83</b>	<b>83</b>

\* All'interno del monte ore (massimo 1056 ore) includere le ore da dedicare alle attività di apprendimento in contesto lavorativo)

**CLASSE TERZA**

**SCHEMA QUADRO ORARIO, UTILIZZO AUTONOMIA E FLESSIBILITA'**

Discipline comuni e di indirizzo	Ore annue previste da quadro orario ordinamentale statale (1 anno)	Di cui ore in compresenza	Nuova ripartizione oraria a seguito dell'integrazione con l'offerta sussidiaria leFP*	Di cui ore in compresenza	Totale ore finanziate
Lingua e letteratura italiana	132		132 di cui 75 dedicate alla qualifica		
Lingua inglese	99		99 di cui 82 dedicate alla qualifica		
Storia	66		66		
Matematica	99		132		
Tecniche professionali	264		264 di cui 195 dedicate alla qualifica	<b>25</b>	<b>50</b>
Seconda lingua straniera	99		99 di cui 82 dedicate alla qualifica		
Diritto ed Economia	132		132 di cui 20 dedicate alla qualifica		
Tecniche di comunicazione	66		66 di cui 66 dedicate alla qualifica		
Scienze motorie e sportive	66		66		
Religione cattolica	33		33		
<b>Totale</b>	<i>(min 996 e massimo 1056)</i>		<b>1056</b> <i>di cui 720 dedicate alla qualifica ivi incluse 200 ore di apprendimento in contesto lavorativo (50 in attività coerenti con quelle definite nei percorsi di alternanza scuola-lavoro e 150 ore di stage in azienda (min 996- massimo 1056)</i>	25 ore per classe	50 ore per 2 classi

\*All'interno del monte ore (massimo 1056 ore) includere le ore da dedicare alle attività di apprendimento in contesto lavorativo)

### **B.3 Dettaglio delle prove per la verifica finale delle competenze del triennio (esame di qualifica)**

**Verifica delle competenze tecnico-professionali del triennio** (indicare con quali prove si intendono verificare le Unità di Competenze associate a ciascuna figura regionale)

Per accertare il presidio di competenza di tutte le Ada, l'esame finale prevede la realizzazione di 5 prove pratiche atte a realizzare la performance (1 per ogni ADA) con eventuale consequenzialità ed un colloquio orale.

Le prove pratiche tendono a valutare le capacità trasversali e le altre capacità operative ritenute fondamentali per coprire lo standard minimo.

Questo tipo di prova ha infatti la caratteristica di sollecitare da un lato l'applicazione di specifiche conoscenze e capacità, dall'altro l'espressione di alcune abilità complesse, nonché la messa in gioco di risorse personali.

Le prove pratiche dell'esame conclusivo avranno pertanto la finalità di verificare in concreto la possibilità dell'allievo di effettuare la performance prevista dall'area di attività, utilizzando globalmente tutte le singole capacità e conoscenze acquisite (e verificate dalle prove intermedie) durante il percorso.

Il colloquio finale sarà volto sia a integrare le prove pratiche, attraverso la loro analisi assieme all'allievo - con approfondimenti volti a verificare la reale consistenza di eventuali lacune o errori presenti - sia ad ampliare la verifica diretta del livello di competenza mediante la discussione di elementi quali lo stage, ad esempio.

Il colloquio costituisce pertanto la parte integrante della prova di valutazione, in quanto potrà vertere sia sui risultati della prova di simulazione effettuata, sia su specifiche conoscenze o capacità riferibili all'ADA/UC oggetto di valutazione. Comunque mira a verificare le capacità trasversali e le altre capacità non individuate con la prova pratica.

Il voto finale è dato dalla somma ponderata della valutazione intermedia del percorso (che incide sul voto finale per il 50%) e dalla somma ponderata dei punteggi delle prove tecnico-pratiche d'esame (che complessivamente incidono per il 50%). Il colloquio costituisce parte integrante delle prove di valutazione tecnico-pratiche, in quanto potrà vertere sia sui risultati delle prove effettuate, sia su specifiche conoscenze o capacità riferibili all'ADA/UC oggetto di valutazione.

Si ricorda inoltre che per conseguire la qualifica, ciascun allievo dovrà dimostrare obbligatoriamente il presidio delle competenze afferenti ad ogni singola ADA; ciò vuol dire che in caso di performance (il riferimento è alla performance complessiva data dalla simulazione e dal colloquio in relazione all'ADA presa in esame) al di sotto del punteggio soglia, il candidato potrà conseguire soltanto una certificazione delle competenze.

Ogni singola ADA viene valutata a sé stante secondo i seguenti criteri

- |                         |     |                                |     |
|-------------------------|-----|--------------------------------|-----|
| • Valutazione Progressa | 50% | • Valutazione prove intermedie | 55% |
|                         |     | • Valutazione Stage            | 35% |
|                         |     | • Valutazione Percorso         | 10% |
| • Esame Finale          | 50% | • Prova pratica                | 65% |
|                         |     | • Colloquio                    | 35% |



Rapporto ADA/UF

		UF1	UF2	UF3	UF4	UF5	UF6	UF7
UC 1638	Accoglienza	X	X				X	X
UC 1639	Gestione dei flussi informativi	X		X	X		X	X
UC 1640	Registrazione ed archiviazione documenti					X	X	X
UC 1641	Redazione testi e comunicazioni formali	X						X
UC 1642	Organizzazione di riunioni e trasferte		X	X		X		X

Peso delle prove dell'esame finale

Ada di riferimento	Prova tecnico-pratica	Durata/Tempistica	Peso %
1638	<i>Simulazione/Role playing</i>  Data una specifica situazione, il candidato viene invitato ad accogliere il visitatore dell'azienda ed a fornirgli le informazioni adeguate ai suoi bisogni	10 min a candidato	7%
1639	<i>Simulazione/Role playing</i>  Data una specifica situazione, il candidato dovrà utilizzare il telefono per fornire all'interlocutore precise informazioni in merito ad un fatto aziendale	10 min a candidato	7%
1640	<i>Esercitazione pratica</i>  Data una serie di documenti contabili, il candidato dovrà predisporre un file in <i>excel</i> e procedere alla registrazione in partita doppia dei suddetti documenti	90 min	6%
1641	<i>Esercitazione pratica</i>  Data una specifica situazione, il candidato è invitato a redigere una lettera di richiesta di informazioni su un determinato prodotto in lingua italiana e in lingua inglese ed inviarla tramite e-mail	120 min	12%
1642	<i>Esercitazione pratica</i>  Data l'agenda degli appuntamenti, al candidato viene chiesto di organizzare la trasferta del proprio superiore, acquistando il documento di viaggio e prenotando una camera per una notte	10 min	12%
1638, 1639, 1640, 1641, 1642	<i>Colloquio.</i>  Ciascun candidato sarà chiamato a commentare le performance realizzate nel corso delle prove tecnico-pratiche, motivando il percorso che lo ha condotto alle scelte effettuate, in una logica di verifica delle abilità complesse	20 minuto a candidato	6%
Valore progressivo			50%
<u>Totale</u>			100%

**Compilate ed allegate n° 6 schede di descrizione della prova**

<p><b>Scheda di descrizione della prova</b>      N° 1 DI 6</p> <p><b>Tipologia di prova prevista</b> (prova tecnico-pratica, colloquio, altre eventuali prove):</p> <p>Prova tecnico-pratica (Simulazione/Role playing)</p> <p><i>Unità di Competenze oggetto della valutazione:</i></p> <p>Assicurare una adeguata accoglienza agli ospiti e visitatori dell'azienda (o del settore) presso cui si opera, identificando l'interlocutore ed il motivo della sua visita, fornendo informazioni sulle modalità di accesso, informando i settori/reparti aziendali coinvolti - UC 1638 Accoglienza</p> <p><i>Rapporto tra la prova e la/e Area/e di Attività:</i></p>	
<p><b>Conoscenze che vengono richiamate dalla prova</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• Normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni</li> <li>• Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per fornire informazioni sulle modalità di accesso ai reparti aziendali</li> <li>• Tecniche di comunicazione per assicurare un'adeguata accoglienza ai visitatori dell'azienda</li> <li>• Tecniche di time management per una gestione adeguata dei tempi e delle priorità</li> <li>• Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria</li> </ul>	<p><b>Capacità che vengono richiamate dalla prova</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale e delle tecniche di riordino degli spazi di lavoro</li> <li>• Consultare e gestire l'agenda appuntamenti risolvendo o prevenendo non conformità</li> <li>• Fornire chiare informazioni sulle modalità di accesso all'azienda (o reparto o settore aziendale) coerenti con le indicazioni della direzione aziendale</li> <li>• Ricevere una persona comunicando cordialità</li> </ul>
<p><i>Prestazione attesa:</i></p> <p>La prova è tesa a verificare le capacità dei candidati di accogliere, data una specifica situazione, il visitatore in azienda e a fornirgli le informazioni adeguate ai suoi bisogni. In particolare, è loro richiesto di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• assicurare un'adeguata accoglienza del visitatore;</li> <li>• fornire informazioni adeguate alle esigenze del visitatore;</li> <li>• spiegare il contesto aziendale.</li> </ul> <p><i>Criteri di accettabilità della prestazione (indicatori ed eventuali misuratori della prestazione):</i></p>	
<b>Indicatori</b>	<b>Misuratori</b>
Rispondenza alla consegna	Punti 10-30 insufficiente Punti 31-59 mediocre Punti 60-75 sufficiente Punti 76-95 buona Punti 96-100 ottima
Chiarezza espositiva	Punti 10-30 insufficiente Punti 31-59 mediocre Punti 60-75 sufficiente Punti 76-95 buona Punti 96-100 ottima
Raggiungimento dell'obiettivo comunicativo	Punti 10-30 insufficiente Punti 31-59 mediocre

	Punti 60-75 sufficiente Punti 76-95 buona Punti 96-100 ottima
<p>Modalità di svolgimento di ciascuna prova:</p> <p>La prova si svolge in un'aula all'interno dell'Istituto. Il referente regionale apre la busta e legge la consegna. Dopo aver compreso le istruzioni, i candidati saranno invitati a lasciare l'aula per poi essere richiamati singolarmente per lo svolgimento della simulazione. Per ogni simulazione, alternatamente, gli esperti impersoneranno tipologie diverse di visitatore sulla base di un ventaglio di possibili situazioni.</p> <p>Tempi di somministrazione della prova:</p> <p>10 minuti per allievo</p> <p>Strumenti per la realizzazione delle prove di verifica finali (attrezzature e/o materiali, spazi, etc.):</p> <p>Ambito di svolgimento: aula          Attrezzature: nessuna in particolare          Strumenti: foglio contenente le situazioni e griglie di valutazione elaborate ad hoc dagli esperti in modo da valutare ogni singola dimensione della performance</p>	

<b>Scheda di descrizione della prova</b> N° 2 DI 6	
<p><b>Tipologia di prova prevista</b> (prova tecnico-pratica, colloquio, altre eventuali prove):</p> <p>Prova tecnico-pratica (Simulazione/Role playing)</p> <p><i>Unità di Competenze oggetto della valutazione:</i></p> <p>Acquisire e registrare la corrispondenza in entrata ed in uscita; gestire la comunicazione telefonica in entrata ed in uscita          - UC 1639 Gestione dei flussi informativi</p> <p><i>Rapporto tra la prova e la/e Area/e di Attività:</i></p>	
<p>Conoscenze che vengono richiamate dalla prova</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.)</li> <li>• Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)</li> <li>• Normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni</li> <li>• Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per trattare e trasmettere le informazioni in modo efficace rispetto alle diverse posizioni organizzative</li> <li>• Procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento</li> <li>• Processi e cicli di lavoro del servizio</li> <li>• Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria</li> </ul>	<p>Capacità che vengono richiamate dalla prova</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li> <li>• Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento ed applicarli a quelle in uscita</li> <li>• Individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio</li> <li>• Utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio: telefono, fax, e-mail</li> </ul>

*Prestazione attesa:*

La prova è tesa a verificare le capacità dei candidati, utilizzando il telefono, di fornire all'interlocutore precise informazioni in merito ad un fatto aziendale.

*Criteri di accettabilità della prestazione (indicatori ed eventuali misuratori della prestazione):*

Indicatori	Misuratori
Rispondenza alla consegna	Punti 10-30 insufficiente Punti 31-59 mediocre Punti 60-75 sufficiente Punti 76-95 buona Punti 96-100 ottima
Chiarezza espositiva	Punti 10-30 insufficiente Punti 31-59 mediocre Punti 60-75 sufficiente Punti 76-95 buona Punti 96-100 ottima
Raggiungimento dell'obiettivo comunicativo	Punti 10-30 insufficiente Punti 31-59 mediocre Punti 60-75 sufficiente Punti 76-95 buona Punti 96-100 ottima

*Modalità di svolgimento di ciascuna prova:*

La prova si svolge in un'aula all'interno dell'Istituto. Il referente regionale apre la busta e legge la consegna. Dopo aver compreso le istruzioni, i candidati saranno invitati a lasciare l'aula per poi essere richiamati singolarmente per lo svolgimento della simulazione. Per ogni simulazione, alternatamente, gli esperti impersoneranno tipologie diverse di visitatore sulla base di un ventaglio di possibili situazioni.

*Tempi di somministrazione della prova:*

10 minuti per allievo

*Strumenti per la realizzazione delle prove di verifica finali (attrezzature e/o materiali, spazi, etc.):*

Ambito di svolgimento: aula  
 Attrezzature: nessuna in particolare  
 Strumenti: foglio contenente le situazioni e griglie di valutazione elaborate ad hoc dagli esperti in modo da valutare ogni singola dimensione della performance

**Scheda di descrizione della prova**      N° 3 DI 6

**Tipologia di prova prevista** (prova tecnico-pratica, colloquio, altre eventuali prove):

Prova tecnico-pratica (Esercitazione pratica)

*Unità di Competenze oggetto della valutazione:*

Acquisire e registrare in prima nota i documenti contabili e provvedere all'archiviazione; aggiornare schede e tabelle relative a clienti e fornitori; compilare documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture), gestire l'accesso all'archivio dei documenti - UC 1640 Registrazione ed archiviazione di documenti.

<i>Rapporto tra la prova e la/e Area/e di Attività:</i>	
<p>Conoscenze che vengono richiamate dalla prova</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)</li> <li>• Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati</li> <li>• Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione</li> </ul>	<p>Capacità che vengono richiamate dalla prova</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture)</li> <li>• Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici</li> <li>• Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione</li> <li>• Rintracciare documenti archiviati</li> </ul>
<p><i>Prestazione attesa:</i></p> <p>La prova è tesa a verificare le capacità dei candidati, data una serie di documenti contabili, di predisporre un file in excel e procedere alla registrazione in partita doppia dei suddetti documenti. In particolare, è loro richiesto di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ordinare i documenti contabili cronologicamente;</li> <li>• predisporre un file excel finalizzato alla registrazione in partita doppia dei documenti contabili;</li> <li>• registrare correttamente i documenti contabili.</li> </ul> <p><i>Criteri di accettabilità della prestazione (indicatori ed eventuali misuratori della prestazione):</i></p>	
Indicatori	Misuratori
Rispondenza alla consegna	Punti 10-30 insufficiente Punti 31-59 mediocre Punti 60-75 sufficiente Punti 76-95 buona Punti 96-100 ottima
Completezza del compito svolto	Punti 10-30 insufficiente Punti 31-59 mediocre Punti 60-75 sufficiente Punti 76-95 buona Punti 96-100 ottima
Qualità del compito svolto	Punti 10-30 insufficiente Punti 31-59 mediocre Punti 60-75 sufficiente Punti 76-95 buona Punti 96-100 ottima
<p><i>Modalità di svolgimento di ciascuna prova:</i></p> <p>La prova si svolge in un laboratorio informatico all'interno dell'Istituto. Il referente regionale apre la busta e legge la consegna. Dopo aver compreso le istruzioni, i candidati riceveranno la documentazione contabile e procederanno alla realizzazione della prestazione come richiesto.</p> <p>Tempi di somministrazione della prova:</p> <p>90 minuti</p> <p>Strumenti per la realizzazione delle prove di verifica finali (attrezzature e/o materiali, spazi, etc.):</p>	

Ambito di svolgimento: laboratorio informatico  
 Attrezzature: pc e programma di calcolo  
 Materiali: fogli A4 e penna per appunti  
 Strumenti: griglie di valutazione elaborate ad hoc dagli esperti in modo da valutare ogni singola dimensione della performance

**Scheda di descrizione della prova** N° 4 DI 6

**Tipologia di prova prevista** (prova tecnico-pratica, colloquio, altre eventuali prove):

Prova tecnico-pratica (Esercitazione pratica)

*Unità di Competenze oggetto della valutazione:*

Redigere comunicazioni formali, anche in lingua straniera, portarle alla firma ed inviarle; redigere report, presentazioni, statistiche, utilizzando applicativi informatici, garantendo la correttezza grammaticale e la rispondenza con gli obiettivi di comunicazione definiti - UC 1641 Redazione testi e comunicazioni formali.

*Rapporto tra la prova e la/e Area/e di Attività:*

Conoscenze che vengono richiamate dalla prova	Capacità che vengono richiamate dalla prova
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)</li> <li>• Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale</li> <li>• Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune</li> <li>• Utilizzare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni</li> <li>• Valutare la correttezza di un testo scritto (grammatica e sintassi) e la sua rispondenza con gli obiettivi di comunicazione definiti</li> </ul>

*Prestazione attesa:*

La prova è tesa a verificare le capacità dei candidati, data una specifica situazione, di redigere una lettera di richiesta di informazioni su un determinato prodotto in lingua italiana e in lingua inglese ed inviarla tramite e-mail. In particolare, è loro richiesto di:

- comprendere la situazione;
- pianificare e revisionare il testo della lettera in italiano;
- pianificare e revisionare il testo della lettera in inglese;
- inviare le lettere via e-mail.

*Criteri di accettabilità della prestazione (indicatori ed eventuali misuratori della prestazione):*

Indicatori	Misuratori
Rispondenza alla consegna	Punti 10-30 insufficiente Punti 31-59 mediocre Punti 60-75 sufficiente Punti 76-95 buona Punti 96-100 ottima
Completezza del compito svolto	Punti 10-30 insufficiente Punti 31-59 mediocre Punti 60-75 sufficiente Punti 76-95 buona Punti 96-100 ottima

Qualità del compito svolto	Punti 10-30 insufficiente Punti 31-59 mediocre Punti 60-75 sufficiente Punti 76-95 buona Punti 96-100 ottima
<p>Modalità di svolgimento di ciascuna prova:</p> <p>La prova si svolge in un laboratorio informatico all'interno dell'Istituto. Il referente regionale apre la busta e legge la consegna. Dopo aver compreso le istruzioni, i candidati procederanno alla realizzazione della prestazione come richiesto.</p> <p>Tempi di somministrazione della prova:</p> <p>120 minuti</p> <p>Strumenti per la realizzazione delle prove di verifica finali (attrezzature e/o materiali, spazi, etc.):</p> <p>Ambito di svolgimento: laboratorio informatico          Attrezzature: pc connesso ad internet e programma di videoscrittura          Materiali: consegna, fogli A4 e penna per appunti          Strumenti: griglie di valutazione elaborate ad hoc dagli esperti in modo da valutare ogni singola dimensione della performance</p>	

<p><b>Scheda di descrizione della prova</b>      N° 5 DI 6</p> <p><b>Tipologia di prova prevista</b> (prova tecnico-pratica, colloquio, altre eventuali prove):</p> <p>Prova tecnico-pratica (Esercitazione pratica)</p> <p><i>Unità di Competenze oggetto della valutazione:</i></p> <p>Definire ed aggiornare il calendario degli appuntamenti, predisporre i supporti organizzativi per la realizzazione di riunioni o eventi aziendali; gestire la prenotazione e l'acquisto di biglietti di viaggio e pernottamenti - UC 1642 Organizzazione di riunione e trasferte.</p> <p><i>Rapporto tra la prova e la/e Area/e di Attività:</i></p>	
<p>Conoscenze che vengono richiamate dalla prova</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)</li> <li>• Principi di organizzazione e comunicazione aziendale per intrattenere contatti con interlocutori interni ed esterni all'impresa</li> <li>• Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica</li> <li>• Tipologie di servizi per viaggi d'affari per organizzare riunioni e trasferte</li> </ul>	<p>Capacità che vengono richiamate dalla prova</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti</li> <li>• Definire ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi in coerenza con politiche e strategie aziendali</li> <li>• Distinguere costi e ricavi a preventivo per la formulazione di budget di riunioni ed eventi di lavoro</li> <li>• Individuare e riconoscere disponibilità ed urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro</li> </ul>
<p><i>Prestazione attesa:</i></p>	

La prova è tesa a verificare le capacità dei candidati, data un'agenda degli appuntamenti, di organizzare la trasferta del proprio superiore, acquistando il documento di viaggio e prenotando una camera per una notte. In particolare, è loro richiesto di:

- consultare l'agenda degli appuntamenti;
- individuare i giorni per organizzare la trasferta del proprio superiore;
- procedere ad un ricerca in internet per valutare le condizioni di acquisto maggiormente vantaggiose;
- procedere all'acquisto del titolo di viaggio e alla prenotazione della camera.

*Criteri di accettabilità della prestazione (indicatori ed eventuali misuratori della prestazione):*

Indicatori	Misuratori
Rispondenza alla consegna	Punti 10-30 insufficiente Punti 31-59 mediocre Punti 60-75 sufficiente Punti 76-95 buona Punti 96-100 ottima
Completezza del compito svolto	Punti 10-30 insufficiente Punti 31-59 mediocre Punti 60-75 sufficiente Punti 76-95 buona Punti 96-100 ottima
Qualità del compito svolto	Punti 10-30 insufficiente Punti 31-59 mediocre Punti 60-75 sufficiente Punti 76-95 buona Punti 96-100 ottima

Modalità di svolgimento di ciascuna prova:

La prova si svolge in un laboratorio informatico all'interno dell'Istituto. Il referente regionale apre la busta e legge la consegna. Dopo aver compreso le istruzioni, i candidati procederanno alla realizzazione della prestazione come richiesto.

Tempi di somministrazione della prova:

120 minuti

Strumenti per la realizzazione delle prove di verifica finali (attrezzature e/o materiali, spazi, etc.):

Ambito di svolgimento: laboratorio informatico  
 Attrezzature: pc connesso ad internet e programma di videoscrittura  
 Materiali: consegna, fogli A4 e penna per appunti  
 Strumenti: griglie di valutazione elaborate ad hoc dagli esperti in modo da valutare ogni singola dimensione della performance

**Scheda di descrizione della prova**      N° 6 DI 6

**Tipologia di prova prevista** (prova tecnico-pratica, colloquio, altre eventuali prove):

Colloquio

*Unità di Competenze oggetto della valutazione:*



Assicurare una adeguata accoglienza agli ospiti e visitatori dell'azienda (o del settore) presso cui si opera, identificando l'interlocutore ed il motivo della sua visita, fornendo informazioni sulle modalità di accesso, informando i settori/reparti aziendali coinvolti - UC 1638 Accoglienza

Acquisire e registrare la corrispondenza in entrata ed in uscita; gestire la comunicazione telefonica in entrata ed in uscita - UC 1639 Gestione dei flussi informativi

Redigere comunicazioni formali, anche in lingua straniera, portarle alla firma ed inviarle; redigere report, presentazioni, statistiche, utilizzando applicativi informatici, garantendo la correttezza grammaticale e la rispondenza con gli obiettivi di comunicazione definiti - UC 1641 Redazione testi e comunicazioni formali

Definire ed aggiornare il calendario degli appuntamenti, predisporre i supporti organizzativi per la realizzazione di riunioni o eventi aziendali; gestire la prenotazione e l'acquisto di biglietti di viaggio e pernottamenti - UC 1642 Organizzazione di riunioni e trasferte.

Acquisire e registrare in prima nota i documenti contabili e provvedere all'archiviazione; aggiornare schede e tabelle relative a clienti e fornitori; compilare documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture), gestire l'accesso all'archivio dei documenti - UC 1640 Registrazione archiviazione documenti

*Rapporto tra la prova e la/e Area/e di Attività:*

Conoscenze e capacità riferite a ciascuna ADA/UC

*Prestazione attesa:*

La prova è tesa a verificare la capacità di ciascun candidato di commentare le performance realizzate nel corso delle prove tecnico-pratiche, motivando il percorso che lo ha condotto alle scelte effettuate, in una logica di verifica delle abilità complesse

*Criteri di accettabilità della prestazione (indicatori ed eventuali misuratori della prestazione):*

Indicatori	Misuratori
Pertinenza della risposta	Punti 10-30 insufficiente Punti 31-59 mediocre Punti 60-75 sufficiente Punti 76-95 buona Punti 96-100 ottima
Completezza e coerenza della risposta	Punti 10-30 insufficiente Punti 31-59 mediocre Punti 60-75 sufficiente Punti 76-95 buona Punti 96-100 ottima
Chiarezza espositiva	Punti 10-30 insufficiente Punti 31-59 mediocre Punti 60-75 sufficiente Punti 76-95 buona Punti 96-100 ottima

Modalità di svolgimento di ciascuna prova:

La prova si svolge in un'aula all'interno dell'Istituto. Il candidato si troverà di fronte alla commissione d'esame per rispondere alle domande che gli saranno poste.

Tempi di somministrazione della prova:

20 minuti a candidato

Strumenti per la realizzazione delle prove di verifica finali (attrezzature e/o materiali, spazi, etc.):

Ambito di svolgimento: aula

Attrezzature: nessuna

Materiali: nessuno

Strumenti: griglie di valutazione elaborate ad hoc dagli esperti in modo da valutare ogni singola dimensione della performance

(replicare la **sezione c** per ogni Figura/indirizzo nazionale programmata dall'istituzione scolastica)

**C.1 Azioni di tutoraggio per i percorsi di apprendimento in contesto lavorativo**

Indicare gli obiettivi, la durata delle azioni di tutoraggio, le modalità organizzative e di attuazione

I **percorsi di apprendimento in contesto lavorativo, per le classi seconde**, saranno costituiti da uscite didattiche presso aziende, simulazioni di casi aziendali con valenza orientativa all'interno delle attività didattiche coerenti con il percorso di Alternanza Scuola / Lavoro progettato dall'Istituto. Le ore di Alternanza durante la II annualità saranno pari a 160 di cui 50 con il supporto di codocenti esterni.

I **percorsi di apprendimento in contesto lavorativo, per le classi terze**, saranno costituiti per 50 ore da uscite didattiche presso aziende, simulazioni di casi aziendali all'interno delle attività didattiche coerenti con il percorso di Alternanza Scuola / Lavoro progettato per dall'Istituto. Le ore di Alternanza durante la III annualità saranno pari a 50 con il supporto di codocenti esterni per **50** ore (25 per 2 classi terze) . Le restanti 150 ore saranno invece svolte (in un'unica soluzione) in stage presso aziende del settore. Si prevede che lo stage sarà organizzato per 5 settimane (60 ore settimanali) nei mesi di febbraio e marzo.

Nelle classi terze **l'obiettivo dello stage** sarà quello di esercitare l'appreso in contesto reale sotto la guida dei tutor di stage e del tutor scolastico che, precedentemente, avrà concordato con l'azienda ospitante, attraverso i patti formativi, quali tra le unità formative e di competenza previste dalla figura professionale dovranno essere esercitate e sviluppate durante e grazie alle attività di stage.

Saranno stipulate convenzioni conformi alle leggi vigenti e piani formativi personalizzati al fine di permettere la reale acquisizione di competenze e esperienze operative di spessore.

Al termine delle attività di stage sarà somministrato un questionario di valutazione sia all'allievo, sia al tutor di stage.

Obiettivi generali da condividere con le aziende:

1. apprendimento per compiti reali
2. orientamento alla complessità del contesto lavorativo
3. conoscenza dei processi e dei fattori che lo caratterizzano
4. graduale assunzione di responsabilità

Tali obiettivi consentiranno di:

- . sviluppare competenze per l'inserimento attivo in un ambiente professionale reale;
- . applicare, adattare e migliorare capacità e competenze già acquisite;
- . acquisire nuove conoscenze, abilità e competenze;
- . rilevare le dissonanze tra ciò che è stato acquisito e ciò che viene richiesto in un contesto lavorativo,
- . affrontare e gestire i contrasti e le incertezze che caratterizzano un ambiente lavorativo complesso.

Per l'organizzazione degli stage si prevedono le seguenti attività:

- individuare e contattare le aziende ospitanti
- avviare e mantenere con le famiglie opportune comunicazioni
- stabilire gli abbinamenti allievo / azienda
- preparare e consegnare le convenzioni
- accompagnare gli allievi e monitorare l'andamento dell'intero stage
- mantenere contatti costanti con i tutor di stage
- verificare la realizzazione dei piani formativi
- monitorare gli esiti dei questionari

## **C.2 Laboratori di pratica professionale**

Descrivere le modalità con cui si intendono attuare le attività di laboratorio

Il corso intende creare uno spazio didattico privilegiato per il conseguimento/rafforzamento delle competenze attraverso metodologie didattiche caratterizzate da uno spiccato ricorso a:

attività pratiche

riferimenti esperienziali e vissuti personali

valorizzazione delle abilità pratiche e operative

concretezza delle diverse attività organizzate e concluse con la costruzione di “prodotti”

sollecitazione del pensiero creativo degli allievi in contesti organizzati

uso di tecnologie, modelli e linguaggi specifici dei giovani

Tutto quanto sopra ha la finalità di proporre agli iscritti forme di insegnamento alternative alla lezione tradizionalmente intesa. Al contrario il clima di lavoro che dovrà essere creato da docenti dovrà improntarsi alla ricerca di un effettivo interessamento e coinvolgimento degli allievi, con attenzione ai livelli di autostima, alla partecipazione attiva, consapevole e responsabile dei ragazzi nelle scelte didattiche del percorso formativo.

Durante alcune ore dedicate alla qualifica le classi saranno suddivise in gruppi, anche di livello, per consentire l'individualizzazione dei percorsi.