

ISTRUZIONE PROFESSIONALE - SERVIZI COMMERCIALI

PROF.SSA ELISA DAMIANI

DECLINAZIONE DEL CURRICOLO PER LA CLASSE QUINTA - INSEGNAMENTO TECNICHE PROFESSIONALI DEI SERVIZI COMMERCIALI

COMPETENZE D'INDIRIZZO e DI AREA GENERALE Linee guida – allegato B e C (o Curricolo d'istituto – Competenze d'indirizzo)	NUCLEI TEMATICI Decreto 164/22 (QdR – servizi Commerciali)	CONTENUTI SPECIFICI	UDA/ tematiche multidisciplinari
<p>Competenza di area di indirizzo n. 5: Collaborare alla realizzazione di azioni di marketing strategico ed operativo, all'analisi dei mercati, alla valutazione di campagne informative, pubblicitarie e promozionali del brand aziendale adeguate alla mission e alla policy aziendale, avvalendosi dei linguaggi più innovativi e anche degli aspetti visivi della comunicazione.</p> <p>Competenza di area generale n. 10: Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi</p>	<p>1. Analisi delle forme e dei modi della comunicazione aziendale finalizzata alla valorizzazione dell'immagine e della reputazione dell'azienda anche mediante l'utilizzo di sistemi di comunicazione integrata.</p>	<p>La comunicazione d'impresa. Il marketing. Caratteristiche e specificità delle diverse strategie di marketing, in particolare della vendita on line e dei portali e-commerce. Gestione web dell'immagine aziendale attraverso gli strumenti informatici Canva, Prezi, Google sites, social media (Instagram e Facebook)</p>	<p>UDA: Dalla comunicazione di massa ai social media</p> <p>Uda: Climate fiction: dallo sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 ai mondi distopici</p>
<p>Competenza di area di indirizzo n. 2: Curare l'applicazione, l'adattamento e l'implementazione dei sistemi informativi aziendali, contribuendo a semplici personalizzazioni degli applicativi informatici e degli spazi di archiviazione aziendale, a supporto dei processi amministrativi, logistici o commerciali, tenendo conto delle norme, degli strumenti e dei processi che garantiscono il trattamento dei dati e la loro protezione in condizioni di sicurezza e riservatezza.</p>	<p>2. Definizione e progettazione dei percorsi e delle azioni per il raggiungimento degli obiettivi aziendali utilizzando tecnologie adeguate.</p>	<p>Contabilità generale e contabilità settoriale. La contabilità gestionale (calcolo e controllo dei costi e la break even analysis). Strumenti tecnologici e software applicativi professionali di più ampia diffusione per la rilevazione e l'archiviazione dei dati aziendali e per la gestione dei processi amministrativi, contabili, commerciali e logistici. Il bilancio d'esercizio, partendo dalla situazione</p>	<p>Esercitazioni di laboratorio.</p>

		<p>contabile finale, procedendo alla registrazione delle scritture di assestamento per giungere alla redazione del bilancio civilistico.</p> <p>La filiera: tipi di filiere e l'innovazione delle filiere (anche attraverso strumenti digitali Canva, Prezi, Excel)</p>	
<p>Competenza di indirizzo n. 3: Collaborare alle attività di pianificazione, programmazione, rendicontazione, rappresentazione e comunicazione dei risultati della gestione, contribuendo alla valutazione dell'impatto economico e finanziario dei processi gestionali.</p> <p>Competenza di area generale n. 10: Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi</p>	<p>3. Analisi e produzione di documenti coerenti con la tipologia aziendale e la funzione correlata al profilo professionale.</p>	<p>Pianificazione, programmazione e rilevazione complessa. Il bilancio d'esercizio: redazione, rielaborazione e analisi attraverso gli indici.</p> <p>Il business plan e il Project charter.</p> <p>Profili normativi nazionali e internazionali per la rappresentazione e la comunicazione dei risultati aziendali.</p>	<p>Esercitazioni di laboratorio.</p>
<p>Competenza di indirizzo n. 1: Interagire nei sistemi aziendali riconoscendone i diversi modelli organizzativi, le diverse forme giuridiche con cui viene svolta l'attività e le modalità di trasmissione dei flussi informativi, collaborando alla stesura di documenti aziendali di rilevanza interna ed esterna e all'esecuzione degli adempimenti civilistici e fiscali ricorrenti.</p>	<p>4. Analisi e rappresentazione dei modelli organizzativi in riferimento al contesto e al business aziendale.</p>	<p>Principi civilistici e fiscali relativi alla determinazione dei risultati periodici di rilevanza interna ed esterna. Le principali imposte.</p>	
<p>Competenza di indirizzo n. 4: Collaborare, nell'area della funzione commerciale, alla realizzazione delle azioni di fidelizzazione, della clientela anche tenendo conto delle tendenze artistiche culturali locali, nazionali e internazionali, contribuendo alla gestione dei rapporti con i fornitori e i clienti, anche internazionali, secondo i principi di sostenibilità economico sociale legati alle relazioni commerciali.</p>	<p>5. Progettazione, realizzazione e gestione delle azioni per la fidelizzazione della clientela anche mediante l'utilizzo di tecnologie adeguate alla tipologia aziendale.</p>	<p>Strategie di fidelizzazione della clientela. Comunicazione e promozione commerciale. Il rapporto della clientela sul web e la Customer satisfaction. Strategie di vendita on line e dei portali ecommerce. Il Social media marketing (nuovi strumenti di promozione e divulgazione: i social media).</p>	<p>Uda: Dalla comunicazione di massa ai social media</p>

<p>Competenza di indirizzo n. 4: Collaborare, nell'area della funzione commerciale, alla realizzazione delle azioni di fidelizzazione, della clientela anche tenendo conto delle tendenze artistiche culturali locali, nazionali e internazionali, contribuendo alla gestione dei rapporti con i fornitori e i clienti, anche internazionali, secondo i principi di sostenibilità economico sociale legati alle relazioni commerciali.</p> <p>Competenza di area generale n. 10: Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi</p>	<p>6. Analisi e rappresentazione dei documenti relativi alla rendicontazione sociale e ambientale, alla luce dei criteri sulla responsabilità sociale d'impresa.</p>	<p>Il bilancio sociale e i modelli di rendicontazione sociale tra cui la Dichiarazione non finanziaria. Principi di Social responsibility. Certificazioni B Corp ed Ecolabel.</p>	<p>Uda: Climate fiction: dallo sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 ai mondi distopici</p> <p>Educazione civica.</p>
<p>Competenza di indirizzo n. 6: Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, prevenendo eventuali situazioni di rischio.</p> <p>Competenza di area generale n. 10: Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi</p>	<p>7. Analisi della normativa sulla sicurezza, l'igiene e la salvaguardia ambientale del settore di riferimento.</p>	<p>Margini di miglioramento delle procedure a salvaguardia della sicurezza dei lavoratori e dell'ambiente. Il bilancio sociale e l'agenda 2030.</p> <p>Donne, lavoro e maternità (strumenti di sostegno alla maternità).</p>	<p>Educazione civica.</p>

LIBRO DI TESTO ADOTTATO
Nuovo Tecniche professionali dei servizi commerciali 5 - P. Bertoglio e S. Rascioni, ed. Tramontana

METODOLOGIE	AMBIENTI DI APPRENDIMENTO
<p>Lezione frontale e partecipata Cooperative learning Problem solving Debate e discussione guidata Attività laboratoriale sulle fonti Didattica delle immagini</p>	<p>Aula scolastica Laboratorio informatico</p>

STRUMENTI	VERIFICHE
Computer o tablet Libri di testo Audiovisivi Risorse online Piattaforme per la didattica digitale	Prove scritte Verifiche formative orali Prove strutturate Prove multidisciplinari Presentazioni multimediali