

MINISTERO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE

ISTITUTO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE "MICHELE DE NORA"

Via Lago Passarello,3 - 70022 ALTAMURA

Tel. e Fax 080-3115518

www.iissdenora.it

bais004007@istruzione.it

iissdenora@pec.it

Profilo d'uscita

Il Diplomato di istruzione professionale nell'indirizzo "Servizi commerciali" ha competenze professionali che gli consentono di supportare operativamente le aziende sia nella gestione dei processi amministrativi e commerciali sia nell'attività di promozione delle vendite. In tali competenze rientrano anche quelle riguardanti la promozione dell'immagine aziendale attraverso l'utilizzo delle diverse tipologie di strumenti di comunicazione, compresi quelli pubblicitari. Si orienta nell'ambito socio-economico del proprio territorio e nella rete di interconnessioni che collega fenomeni e soggetti della propria regione con contesti nazionali ed internazionali.

PECuP			
Settore Servizi Indirizzo Commerciale			
Risultati di Apprendimento estratti			
dal DPR 87/2010			
comuni	di settore <i>servizi</i>	di indirizzo servizi commerciali	
Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali.	Riconoscere nell'evoluzione dei processi dei servizi, le componenti culturali, sociali, economiche e tecnologiche che li caratterizzano, in riferimento ai diversi contesti, locali e globali.	Utilizzare le tecniche per la gestione dei servizi commerciali	
Utilizzare gli strumenti culturali e metodologici acquisiti per porsi con atteggiamento razionale, critico, creativo e responsabile nei confronti della realtà, dei suoi fenomeni e dei suoi problemi, anche ai fini dell'apprendimento permanente.	Cogliere criticamente i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di servizio.	Organizzare attività di supporto operativo nei processi amministrativi e commerciali delle aziende, in riferimento, alle attrezzature e alle risorse umane.	
Utilizzare il patrimonio lessicale e	Essere sensibili alle differenze di cultura e	Applicare le norme attinenti l'avvio, la	

efficacemente con gli altri.							
Utilizzare in modo efficace il risultato del lavoro svolto, in relazione alle esigenze comunicative nei vari contesti sociali, e realizzare iniziative di studio per la ricerca e l'aggiornamento professionale.	di atteggiamento dei destinatari, al fine di fornire un servizio il più possibile personalizzato, disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla	applicativa, la gestione e la relativa integrazione territoriale con il rispetto della normativa vigente in materia di assetti territoriali.					
Completare scene autonome in relazione ai propri percorsi di studio e di lavoro lungo tutto l'arco della vita della propria formazione, in modo da sviluppare le proprie competenze e il proprio ruolo professionale.	Strutturare ed utilizzare le proprie capacità di relazione, contribuire a soddisfare le esigenze del cliente puntando sulla qualità della parte prodotta/ servizio, nell'esercizio del proprio ruolo, e con l'utilizzo di strumenti tecnologici	Utilizzare le diverse tipologie di strumenti di comunicazione e interazione, al fine di migliorare la gestione commerciale, e attuare iniziative al fine di migliorare la qualità del servizio, e favorire la soddisfazione delle					
Partecipare attivamente alla vita sociale e culturale a livello nazionale e comunitario, ed operare in campo interdisciplinare ed interprofessionale.	Aspetti culturali, programmazione di eventi culturali. Svolgere la propria attività operando in equipe e integrando le	risorse ambientali, artistiche, culturali, del territorio. Comunicare in almeno due lingue scritte. Analizzare e	Competenze trasversali	Competenze di indirizzo professionali			
Analizzare ed utilizzare le moderne tecnologie, in modo da individuare le diverse fasi e fasi del processo produttivo, e la produzione della documentazione.	Contribuire a soddisfare le esigenze del destinatario, e l'osservanza degli aspetti deontologici e della riservatezza dei tempi storici	Interpretare e utilizzare il sistema informativo aziendale anche attraverso l'utilizzo di tutti gli strumenti informatici, legati alle trasformazioni di energia a					
Lingua di lavoro: Italiano. Conoscenza della lingua di lavoro: Italiano. Conoscenza della lingua di lavoro: Italiano.	Storico, Sociale, t	Scientifico, Cittadinanza					
LI - Stabilire collegamenti tra le varie discipline e gli strumenti propri di ciascuna disciplina, sia in termini di contenuti che di metodologie, e sia ai	GI - I diritti Contribuire a soddisfare le esigenze del destinatario, e l'osservanza degli aspetti deontologici e della riservatezza dei tempi storici	SI - Elaborare ed osservare, descrivere ed analizzare i fenomeni appartenenti alla realtà	CI - Imparare ad imparare, risolvere i problemi in modo creativo, comunicare, lavorare in gruppo	PI - riconoscere le caratteristiche essenziali del sistema socio-economico per orientarsi nel tessuto produttivo del proprio territorio			
	collettività e dell'ambiente						
I.3 -	M3 -	G3 -	S3 - Essere	C3 -			P3 -

per
gestire
l'interazione
comunicativa

verbale in vari contesti	algebrico, rappresentandolo e anche sotto forma grafica	in una dimensione diacronica attraverso il confronto fra epoche e in una dimensione sincronica attraverso il confronto tra aree geografiche	naturale e artificiale e riconoscere nelle sue varie forme i concetti di sistema e di complessità		
-----------------------------	--	---	--	--	--

e culturali

Prodotte testi di vario tipo in relazione ai differenti scopi comunicativi	Individuare le strategie appropriate per la soluzione di problemi	Riconoscere le caratteristiche essenziali del sistema socio economico per orientarsi nel tessuto produttivo del proprio territorio	consapevole delle potenzialità e dei limiti delle tecnologie nel contesto culturale e sociale in cui vengono applicate	Comunicare	Utilizzare tecniche di relazione e comunicazione commerciale
--	---	--	--	------------	--

Assi culturali				Competenze trasversali	Competenze di indirizzo professionali
Linguaggi	Matematico	Storico Sociale	Scientifico Tecnologico	Cittadinanza	
L4 - Utilizzare una lingua straniera per i principali scopi comunicativi ed operativi	M4 - Analizzare e interpretarli sviluppando deduzioni e ragionamenti sugli stessi anche con l'ausilio di rappresentazioni grafiche, usando consapevolmente gli			C4 - Collaborare e partecipare	P4 -

Scienze motorie e sportive

Riconoscere e osservare le regole di base per la prevenzione degli infortuni adottando comportamenti adeguati in campo motorio e sportivo

Risultati di Apprendimento Il biennio e 5° anno	
Direttiva MIUR 5 del 16 gennaio 2012	
Area comune	
Lingua e letteratura italiana	individuare e utilizzare gli strumenti di comunicazione e di team working più appropriati per intervenire nei contesti organizzativi e professionali di riferimento
Lingua e letteratura italiana	redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali
Lingua e letteratura italiana	utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete
Storia	correlare la conoscenza storica generale agli sviluppi delle scienze, delle tecnologie e delle tecniche negli specifici campi professionali di riferimento
Storia	riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali dell'ambiente naturale ed antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo
Lingua inglese	padroneggiare la lingua inglese e, ove prevista, un'altra lingua comunitaria, per scopi comunicativi e utilizzare i linguaggi settoriali relativi ai percorsi di studio, per interagire in diversi ambiti e contesti professionali, al livello B2 del quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER)
Lingua inglese	integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi
Lingua inglese	valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera
Lingua inglese	individuare e utilizzare gli strumenti di comunicazione e di team working più appropriati per intervenire nei contesti organizzativi e professionali di riferimento
Lingua inglese	redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali
Matematica	utilizzare il linguaggio e i metodi propri della matematica per organizzare e

Tecniche di Comunicazione	svolgere attività connesse all'attuazione delle rilevazioni aziendali con l'utilizzo di strumenti tecnologici e software applicativi di settore
Tecniche di Comunicazione	interagire nell'area della gestione commerciale per le attività relative al mercato e finalizzate al raggiungimento della customer satisfaction