

DISCIPLINA: TECNICHE PROFESSIONALI DEI SERVIZI COMMERCIALI

Al termine del percorso quinquennale di istruzione professionale del settore "Servizi", indirizzo "Servizi commerciali" lo studente deve essere in grado di:

- *individuare le tendenze dei mercati locali, nazionali e internazionali; interagire nel sistema azienda e riconoscere i diversi modelli di strutture organizzative aziendali; svolgere attività connesse all'attuazione delle rilevazioni aziendali con l'utilizzo di strumenti tecnologici e software applicativi di settore; contribuire alla realizzazione dell'amministrazione delle risorse umane con riferimento alla gestione delle paghe, al trattamento di fine rapporto ed ai connessi adempimenti previsti dalla normativa vigente; interagire nell'area della logistica e della gestione del magazzino con particolare attenzione alla relativa contabilità; interagire nell'area della gestione commerciale per le attività relative al mercato e finalizzate al raggiungimento della customer satisfaction; partecipare ad attività dell'area marketing ed alla realizzazione di prodotti pubblicitari; realizzare attività tipiche del settore turistico e funzionali all'organizzazione di servizi per la valorizzazione del territorio e per la promozione di eventi; applicare gli strumenti dei sistemi aziendali di controllo di qualità e analizzare i risultati; interagire col sistema informativo aziendale anche attraverso l'uso di strumenti informatici e telematici.*

Primo biennio

Nel primo biennio, il docente di "Tecniche professionali dei servizi commerciali" definisce - nell'ambito della programmazione collegiale del Consiglio di classe - il percorso dello studente per il conseguimento dei risultati di apprendimento sopra descritti in termini di competenze, con riferimento alle conoscenze e alle abilità di seguito indicate.

Conoscenze

Azienda come sistema e gli elementi che la compongono

Tipologie di aziende e caratteristiche della loro gestione

Quadro generale delle funzioni aziendali

Quadro generale della gestione aziendale e delle rilevazioni

Settori in cui si articolano le attività economiche, con particolare attenzione al turismo ed alla comunicazione pubblicitaria

Tipologie di modelli organizzativi

Documenti della compravendita e loro articolazione

Tecniche di calcolo nei documenti della compravendita

Evoluzione della comunicazione pubblicitaria e dei media

La rappresentazione grafica finalizzata alla comunicazione visiva.

Il fenomeno turistico nella sua evoluzione e le attività ad esso connesse.

Caratteri distintivi delle imprese di servizi, e specificatamente delle imprese turistiche.

Tipologia dei prodotti/servizi turistici.

Evoluzione organizzativa e di prodotto nelle imprese turistiche

Abilità

Riconoscere gli elementi che compongono il sistema azienda

Riconoscere le tipologie di aziende e la struttura elementare che le connota

Individuare i vari fattori produttivi differenziandoli per natura e loro remunerazione

Riconoscere la funzione economica delle diverse tipologie delle aziende di servizio con particolare attenzione a quelle operanti nel settore commerciale, turistico e pubblicitario

Interagire nel settore produttivo di riferimento, in relazione al contesto operativo, per promuovere e sostenere la qualità dei servizi

Riconoscere le varie funzioni aziendali e descriverne le caratteristiche e le correlazioni

Riconoscere i principali settori in cui sono organizzate le attività economiche del proprio territorio

Promuovere il territorio come risorsa e valorizzarne il patrimonio culturale, paesaggistico e sociale

Individuare le esigenze fondamentali che ispirano le scelte nella localizzazione delle aziende

Individuare gli elementi e le attività che caratterizzano le aziende operanti nel settore commerciale

Individuare gli elementi e le attività che caratterizzano le aziende operanti nel settore turistico

Individuare gli elementi e le attività che caratterizzano le aziende operanti nel settore della comunicazione pubblicitaria

Nota metodologica:

L'insegnamento può essere attribuito a diverse classi di concorso in quanto le conoscenze e le abilità indicate fanno riferimento al settore economico in senso generale ed approfondiscono, in relazione alle scelte dell'Istituzione scolastica, conoscenze ed abilità relative alla produzione di servizi dell'area commerciale, del turismo e della comunicazione. La qualità dei risultati di apprendimento, da conseguire al termine del quinquennio, è strettamente connessa al raccordo tra questo insegnamento e gli altri dell'area di indirizzo e generale, all'utilizzo funzionale delle ore in compresenza, all'organizzazione delle attività di apprendimento in modalità laboratoriale e con un forte raccordo territoriale. Nell'organizzazione dei percorsi di apprendimento la metodologia dei casi e della simulazione sono di particolare interesse