

Operatore dei Servizi di Vendita  
Immissione alla Classe: SECONDA

Competenza	Discipline che afferiscono alla competenza	Programmi minimi da presentare all'esame
Comunicare in lingua italiana, in contesti personali, professionali e di vita.	Italiano	<p>Il testo espositivo. Analisi grammaticale e logica. Riassunto. Comprensione dei testi.</p> <p><b>Libro di testo in adozione:</b> Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe prima.</p>
	Scienze Motorie	<p>Pallavolo. Pallacanestro (fondamentali). Regolamenti. Sport a scelta del candidato, .. Importanza del riscaldamento e dello <b>stretching</b>. Cenni di anatomia: apparato scheletrico e muscolare.</p> <p><b>Libro di testo in adozione:</b> Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe prima.</p>

Competenza	Discipline che afferiscono alla competenza	Programmi minimi da presentare all'esame
<p>Livello "A2"</p> <p>Funzioni comunicative di base e relative strutture linguistiche riguardanti la sfera personale e l'ambiente scolastico al fine di permettere all'allievo di comunicare in semplici situazioni di vita quotidiana rapportandosi alla realtà circostante nel presente e nel passato</p>	Inglese	<p><i>UNIT 0 STARTER UNIT</i></p> <p>Unit 1 Present simple-to be-negative questions and short answers. Question words. Subject pronouns.</p> <p>Unit 2 To have got. (possession). How many..? Possessive pronouns, whose...?</p> <p>Unit 3 Preposition of time, in, on at. Present simple- positive , negative questions and short answer. Love, like, dislike.</p> <p>Unit 4 There is , there are. Some and any. Preposition of time, place, movement. Adverbs and expressions of frequency. Imperative.</p> <p>Unit 5 Countable and uncountable nouns. A few, a little, a lot, many, much. Too much, too many, not enough.</p> <p><b>Libro di testo in adozione:</b> Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe prima.</p>
	Scienze Motorie	<p>Pallavolo. Pallacanestro (fondamentali). Regolamenti. Sport a scelta del candidato. Importanza del riscaldamento e dello stretching. Cenni di anatomia: apparato scheletrico e muscolare.</p> <p><b>Libro di testo in adozione:</b> Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe prima.</p>

Operatore dei Servizi di Vendita  
Immissione alla Classe: SECONDA

Competenza	Discipline che afferiscono alla competenza	Programmi minimi da presentare all'esame
<p>Padroneggiare concetti matematici e scientifici fondamentali, semplici procedure di calcolo e di analisi per descrivere e interpretare sistemi, processi, fenomeni e per risolvere situazioni problematiche di vario tipo legate al proprio contesto di vita quotidiano e professionale</p>	<p>Matematica</p>	<p>Insiemi numerici N, Z, Q Rappresentazione su retta numerica, operazioni e relative. Proprietà, ordinamento. Misure di grandezza. La notazione esponenziale e/o scientifica. Espressioni letterali e loro valore numerico. Monomi, polinomi e relative operazioni Prodotti notevoli: quadrato di un binomio, prodotto della somma per la differenza. Le equazioni di primo grado numeriche intere e risoluzione di semplici problemi. Nozioni intuitive di geometria del piano. Punto, retta, piano, semirette e segmenti, angoli e relative operazioni, triangoli, altezze, mediane, bisettrici poligoni. Poligoni equivalenti. Teorema di Pitagora.</p> <p><b>Libro di testo in adozione:</b> Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe prima.</p>
	<p>Scienze della Terra</p>	<p>Origine e struttura dell'Universo e del Sistema Solare. I movimenti di rivoluzione e rotazione della Terra. Litosfera: la struttura interna della Terra; fenomeni vulcanici, sismici e tettonici. Idrosfera: l'acqua, le sue caratteristiche e proprietà. Atmosfera: struttura, composizione e funzioni dell'atmosfera.</p> <p><b>Libro di testo in adozione:</b> Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe prima.</p>
	<p>Informatica</p>	<p>Microsoft Word 2007 Creare, salvare e chiudere documenti, uscire da Word Aprire un documento esistente, modificarlo e salvare le modifiche Selezionare il testo Usare le funzioni taglia, copia, incolla</p>

		<p>           Annullare e ripristinare azioni            Eseguire il controllo ortografico            Visualizzare l'anteprima e stampare            Regole per inserire la punteggiatura            Modificare i margini e l'orientamento della pagina            Formattare il carattere            Inserire caratteri speciali e simboli            Impostare il paragrafo            Applicare elenchi puntati e numerati            Applicare bordi e sfondi            Applicare un bordo alla pagina            Inserire e gestire immagini e ClipArt            Realizzare titoli con WordArt            Disegnare ed elaborare linee e forme            Creare caselle di testo         </p> <p>           Microsoft Excel 2007            Interfaccia di Excel            Denominazione di un file creato in Excel            Creare una nuova cartella di lavoro, salvarla e chiuderla            Aprire una cartella            Inserire i dati            Spostarsi nell'area di lavoro            Selezionare celle, righe e colonne            Modificare i dati            Operare su righe e colonne            Spostare e copiare i dati            Richiedere l'ordinamento numerico e alfabetico, crescente o decrescente            Eseguire calcoli  <b>Libro di testo in adozione:</b>            Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto.            Corso Operatore dei Servizi di Vendita.            Classe prima.         </p>
	<p>Scienze Motorie</p>	<p>           Pallavolo. Pallacanestro (fondamentali).            Regolamenti.            Sport a scelta del candidato.            Importanza del riscaldamento e dello stretching.            Cenni di anatomia: apparato scheletrico e muscolare.         </p> <p> <b>Libro di testo in adozione:</b>            Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto.            Corso Operatore dei Servizi di Vendita.            Classe prima.         </p>

Operatore dei Servizi di Vendita  
Immissione alla Classe: SECONDA

Competenza	Discipline che afferiscono alla competenza	Programmi minimi da presentare all'esame
<p>Identificare la cultura distintiva, il sistema di regole e le opportunità del proprio contesto lavorativo, nella loro dimensione evolutiva e in rapporto alla sfera dei diritti, dei bisogni e dei doveri.</p>	Diritto/economia	<p>Manuale: Anna Martignago - Roberta Mistrone Diritto ed Economia – Saperi di base a cura di Loredana Emiliozzi, 1 biennio.</p> <p>Il concetto di diritto, ordinamento giuridico e società.</p> <p>Forme di Stato e di Governo. Regole e norme.</p> <p>I principi fondamentali della Costituzione.</p> <p>Capacità giuridica e capacità di agire.</p> <p>Persona fisica e persona giuridica.</p> <p>Il concetto di economia. Bisogni, beni.</p> <p><b>Libro di testo in adozione:</b> Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe prima.</p>
	Storia	<p>La Grecia antica Le Polis Roma Il Medioevo caratteri generali</p> <p><b>Libro di testo in adozione:</b> Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe prima.</p>
	Scienze Motorie	<p>Pallavolo. Pallacanestro (fondamentali). Regolamenti. Sport a scelta del candidato. Importanza del riscaldamento e dello stretching.</p> <p>Cenni di anatomia: apparato scheletrico e muscolare.</p> <p><b>Libro di testo in adozione:</b> Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto.</p>

		Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe prima.
--	--	--

Operatore dei Servizi di Vendita  
Immissione alla Classe: SECONDA

<b>Competenza</b>	<b>Discipline che afferiscono alla competenza</b>	<b>Programmi minimi da presentare all'esame</b>
Operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa	Scienze economiche	Competenza valutata nella Terza annualità  <b>Libro di testo in adozione:</b> Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe prima.

Operatore dei Servizi di Vendita  
Immissione alla Classe: SECONDA

<b>Competenza</b>	<b>Discipline che afferiscono alla competenza</b>	<b>Programmi minimi da presentare all'esame</b>
Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente	Sicurezza	Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione e protezione. Conoscere i concetti di pericolo, danno, rischio. Individuare situazioni di rischio relative all'ambiente domestico. Conoscere i concetti di formazione, informazione e addestramento.  <b>Libro di testo in adozione:</b> Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe prima.



Operatore dei Servizi di Vendita  
Immissione alla Classe: SECONDA

<b>Competenza</b>	<b>Discipline che afferiscono alla competenza</b>	<b>Programmi minimi da presentare all'esame</b>
Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni e/o della documentazione di appoggio.	Sicurezza	Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione e protezione. Conoscere i concetti di pericolo, danno, rischio. Individuare situazioni di rischio relative all'ambiente domestico. Conoscere i concetti di formazione, informazione e addestramento.  <b>Libro di testo in adozione:</b> Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe prima.

Operatore dei Servizi di Vendita  
Immissione alla Classe: SECONDA

<b>Competenza</b>	<b>Discipline che afferiscono alla competenza</b>	<b>Programmi minimi da presentare all'esame</b>
Approntare strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso.	Laboratorio di vendita	Competenza valutata nella terza annualità  <b>Libro di testo in adozione:</b> Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe prima.

Operatore dei Servizi di Vendita  
 Immissione alla Classe: SECONDA

Competenza	Discipline che afferiscono alla competenza	Programmi minimi da presentare all'esame
<p>Monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria.</p>	<p>Informatica</p>	<p><u>Introduzione all'Informatica</u>            Concetto di algoritmo            Linguaggio naturale e linguaggi di programmazione            Concetto di bit e di byte            Rappresentazione digitale dei dati</p> <p><u>Hardware e software</u>            Tipi di computer            Struttura hardware di un pc            CPU            RAM e ROM            Memorie di massa            Periferiche di I e di O            Sistema operativo            Software applicativo            Legalità del software</p> <p><u>Ambiente operativo</u>            Desktop            Barra delle applicazioni            Pannello di controllo            Operare con le icone            Finestre            Utilizzare gli strumenti di help di Windows            Esplorare file e cartelle            Intervenire su file e cartelle</p> <p><b>Libro di testo in adozione:</b>            Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto.            Corso Operatore dei Servizi di Vendita.            Classe prima.</p>

Operatore dei Servizi di Vendita  
Immissione alla Classe: SECONDA

Competenza	Discipline che afferiscono alla competenza	Programmi minimi da presentare all'esame
<p>Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali.</p>	<p>Sicurezza</p>	<p>Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione e protezione.            Conoscere i concetti di pericolo, danno, rischio.            Individuare situazioni di rischio relative all'ambiente domestico.            Conoscere i concetti di formazione, informazione e addestramento.</p> <p><b>Libro di testo in adozione:</b>            Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto.            Corso Operatore dei Servizi di Vendita.            Classe prima.</p>

Operatore dei Servizi di Vendita  
Immissione alla Classe: SECONDA

Competenza	Discipline che afferiscono alla competenza	Programmi minimi da presentare all'esame
<p>Curare il servizio vendita sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione</p>	<p>Laboratorio di vendita</p>	<p>Conoscere competenze e mansioni dell'operatore ai servizi vendita e del visual merchandiser, nelle diverse realtà commerciali organizzate. Regole base delle tecniche di Visual Merchandising nella piccola e nella grande distribuzione. Panoramica delle strutture espositive in uso nei punti vendita. Accenni alla prospettiva centrale, utilizzando i volumi della vetrina. Cenni di teoria del colore e il suo utilizzo nelle tecniche di vendita visiva.</p> <p><b>Libro di testo in adozione:</b> <i>Dispensa cartacea consegnata dal docente all'ufficio didattica dell'istituto.</i> Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe prima.</p>

Operatore dei Servizi di Vendita  
Immissione alla Classe: SECONDA

Competenza	Discipline che afferiscono alla competenza	Programmi minimi da presentare all'esame
Supportare le diverse fasi dell'acquisto, offrendo un prodotto/servizio rispondente alle esigenze del cliente.	Scienze economiche	<p>Concetti di bisogni, beni, servizi, attività economica. L'azienda: elementi costitutivi e classificazione. Il contratto di compravendita: caratteri e fasi della compravendita, elementi essenziali e accessori del contratto. Concetto ed elementi di marketing. Gli strumenti di pagamento: l'assegno bancario e circolare. Strumenti operativi: semplici calcoli percentuali. Sconto commerciale e valore attuale, interesse e montante. L'imposta sul valore aggiunto: caratteri, presupposti, base imponibile. Documenti della compravendita: funzioni e contenuto della fattura, compilazione di fatture ad una aliquota IVA. Compilazione di assegni: bancario e circolare.</p> <p><b>Libro di testo in adozione:</b> Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe prima.</p>
	Tecniche della Com.	<p>Struttura e codici dei processi comunicativi: • struttura e dinamica della comunicazione • i codici dei processi comunicativi</p> <p>Comunicazione pubblicitaria e sicurezza: • le attività di marketing e la customer satisfaction • la comunicazione pubblicitaria</p> <p>Tecniche di fidelizzazione della clientela: • fidelizzazione della clientela e customer care</p> <p><b>Libro di testo in adozione:</b> Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe prima.</p>

	Lab. vendite	<p>Accenni alle diverse realtà commerciali e distributive.  L'Immagine coordinata, applicate al punto vendita.  Terminologia di settore.</p> <p><b>Libro di testo in adozione:</b>  <i>Dispensa cartacea consegnata dal docente all'ufficio didattico dell'istituto.</i>  Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto.  Corso Operatore dei Servizi di Vendita.  Classe prima.</p>
--	--------------	---

Operatore dei Servizi di Vendita  
Immissione alla Classe: SECONDA

<b>Competenza</b>	<b>Discipline che afferiscono alla competenza</b>	<b>Programmi minimi da presentare all'esame</b>
Fornire assistenza al cliente, collaborando all'evasione dei reclami.	Tecniche della Com.	Dinamiche sociali e tecniche di comunicazione individuale e di gruppo: dinamiche e tecniche di comunicazione  <b>Libro di testo in adozione:</b> Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe prima.



Operatore dei Servizi di Vendita  
Immissione alla Classe: SECONDA

Competenza	Discipline che afferiscono alla competenza	Programmi minimi da presentare all'esame
<p>Effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento</p>	<p>Scienze economiche</p>	<p>Concetti di bisogni, beni, servizi, attività economica. L'azienda: elementi costitutivi e classificazione. Il contratto di compravendita: caratteri e fasi della compravendita, elementi essenziali e accessori del contratto. Concetto ed elementi di marketing. Gli strumenti di pagamento: l'assegno bancario e circolare. Strumenti operativi: semplici calcoli percentuali. Sconto commerciale e valore attuale, interesse e montante. L'imposta sul valore aggiunto: caratteri, presupposti, base imponibile. Documenti della compravendita: funzioni e contenuto della fattura, compilazione di fatture ad una aliquota IVA. Compilazione di assegni: bancario e circolare.</p> <p><b>Libro di testo in adozione:</b> Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe prima.</p>

EINAUDI L.

VIA COMO 21

21100 VARESE

VARC02000L

Tipo Scuola: NUOVO ORDINAMENTO II GRADO 1-2

Classe: 1 C

Corso: OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA

CASSE RIVA

ELENCO DEI LIBRI DI TESTO  
ADOTTATI O CONSIGLIATI

Anno Scolastico 2017-2018

Materia / Disciplina	Codice Volume	Autore / Curatore / Traduttore	Titolo / Sottotitolo	Vol. Editore	Prezzo	Nuova Da Adoz. Acq.	Cons.
RELIGIONE CATTOLICA	9788810614105	BOCCHINI SERGIO	INCONTRO ALL'ALTRO SMART + LIBRO DIGITALE + DVD / VOLUME UNICO	U EDB EDIZ.DEHONIANE BO (CED)	16,00	No	No
ITALIANO	9788824744720	CAVALLONE	FARE PENSARE - GRAMMATICA COMUNICAZIONE ANTOLOGIA / VOLUME UNICO	U A. MONDADORI SCUOLA	19,40	No	No
INGLESE	9788853015723	GREENWOOD A TRACOGNA L / ABBOTT N COCHRANE K / BRODEY K	CULT (SMART) VOL 1 - SB & WB 1 + EASYEBOOK (SU DVD) + EBOOK / + EBOOK NARRATIVA + CD AUDIO	1 CIDEB	26,35	Si	No
STORIA	9788835033837	GENITILE GIANNI / RONGA LUIGI / ROSSI ANNA	REPORT DEL TEMPO	U LA SCUOLA EDITRICE	20,40	No	No
TECNICHE PROFESSIONALI DEI SERVIZI COMMERCIALI	9788842548133	ALACCHI PIERO	OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA	U UGO MURSIA EDITORE	16,90	No	No
SCIENZE INTEGRATE (SCIENZA DELLA TERRA E BIOLOGIA)	9788808634856	BARBONE SANDRO	SCIENZE DELLA TERRA (LE) - (LD) / PROGETTO AMBIENTE E SALUTE 2ED.	U LUCISANO EDITORE	16,40	No	No
MATEMATICA	9788849421996	SASSO LEONARDO / FRAGNI ILARIA	COLORI DELLA MATEMATICA - EDIZIONE BIANCA VOLUME 1 + QUADERNO DI RECUPERO 1 / + EBOOK SCARICABILE + CONTENUTI DIGITALI INTEGRATIVI	1 PETRINI	23,00	Si	No
INFORMATICA	9788820361327	LUGHEZZANI FLAVIA / PRINCIVALLE DANIELA	CLIPPY WEB / WINDOWS 7 E OFFICE 2010. CON FOCUS SU OPENOFFICE 4.0 E SCHEDE FLASH SU WINDO	1 HOEPLI	14,20	No	No
DIRITTO ED ECONOMIA	9788824780018	MARTIGNAGO ANNA / MISTRONI ROBERTA	DIRITTO ED ECONOMIA IN PRATICA / SAPERI DI BASE	U SCUOLA & AZIENDA	7,00	Si	No
SCIENZE MOTORIE E SPORTIVE	9788884960689	BUGHETTI CRISTINA / LAMBERTINI MASSIMO / PAJANI PAOLA	ATTIVAMENTE INSIEME ONLINE + EDUCAZIONI LIM+DS	U CLIO	22,20	No	Mo

EINAUDI L.

VIA COMO 21

21100 VARESE

VARC02000L

ELENCO DEI LIBRI DI TESTO  
ADOTTATI O CONSIGLIATI  
Anno Scolastico 2017-2018

Tipo Scuola: NUOVO ORDINAMENTO II GRADO 1-2

Classe: 1 C

Corso: OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA

Materia / Disciplina	Codice Volume	Autore / Curatore / Traduttore	Titolo / Sottotitolo	Voi. Editore	Prezzo	Nuova Adoz.	Da Acq.	Cons.
GESTIONE DEL CANTIERE E SICUREZZA DELL'AMBIENTE DI LAVORO	9788884881939	LUZZI SERGIO	VIVERE E LAVORARE IN SICUREZZA / INFORMAZIONE E FORMAZIONE ANTINFORTUNISTICA	U SAN MARCO	19,50	No	SI	No
TECNICHE DI COMUNICAZIONE	9788824738088	CAMMISA F. / TOURNOUR-VIRON P.	TECNICHE DI COMUNICAZIONE / VOLUME UNICO	U SCUOLA & AZIENDA	30,25	SI	SI	No