

Operatore dei Servizi di Vendita
Immissione alla Classe: TERZA

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>Analisi grammaticale e logica. Riassunto. Comprensione dei testi. Il testo espositivo.</p> <p>Libro di testo in adozione: Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe seconda.</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>Libro di testo in adozione: Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe seconda.</p>

Operatore dei Servizi di Vendita
Immissione alla Classe: TERZA

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, nel passato e nel futuro.</p>	<p>Inglese</p>	<p>Unit 6 Can for ability. Present simple. Uso di do-does . Don't, doesn't.</p> <p>Unit 7 Present continuous. Present simple vs present continuous.</p> <p>Unit 8 Comparative and superlative adjectives. Too, not enough.</p> <p>Unit 9 Past simple to be. There was, there were. Past simple can. Past simple regular verbs. Relative pronouns.</p> <p>Unit 10 Past simple irregular verbs. Past time expressions.</p> <p>Libro di testo in adozione: Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe seconda.</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>Libro di testo in adozione: Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe seconda.</p>

Operatore dei Servizi di Vendita
Immissione alla Classe: TERZA

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>Disequazioni di primo grado. Equazioni di secondo grado intere. Sistemi di equazioni e di disequazioni di primo grado. Radicali e semplici operazioni con i radicali quadratici. Circonferenze e cerchio. Similitudine. Analisi e organizzazione di dati numerici. Rappresentazioni tabellari e grafici. Istogrammi, areogrammi. Media, moda, mediana.</p> <p>Libro di testo in adozione: Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe seconda.</p>
	<p>Scienze della Terra</p>	<p>Gli organismi procarioti ed eucarioti. Caratteristiche dei batteri e dei virus. I livelli di organizzazione degli esseri viventi Cenni dell'anatomia e. fisiologia del corpo umano</p> <p>Libro di testo in adozione: Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe seconda.</p>
	<p>Informatica</p>	<p><u>Microsoft Word 2007</u> Inserire caratteri speciali e simboli Applicare elenchi puntati e numerate Copiare le caratteristiche di formattazione Bordi e sfondi Disegnare ed elaborare linee e forme Distribuire il testo in colonne Fissare le tabulazioni Inserire tabelle Disporre la tabella rispetto al testo Inserire e gestire SmartArt</p> <p><u>Microsoft Excel 2007</u> Inserire formule aritmetiche ed</p>

		<p>espressioni Comprendere l'uso nelle formule dei riferimenti relativi ed assoluti Inserire funzioni Formati numerici Formattare il carattere Allineare e orientare i dati Unire più celle e centrare il contenuto Creare e personalizzare grafici Preparazione della stampa Stampare un foglio di lavoro Organizzare I fogli di lavoro</p> <p><u>Microsoft Power Point 2007</u> Interfaccia Iniziare e visualizzare una presentazione Salvare in formati diversi L'importanza del titolo Layout Inserire diapositive con layout specifici Oggetti del layout Inserire e gestire immagini e forme Inserire e gestire SmartArt Copiare, spostare, eliminare diapositive Stampare Costruire una mappa concettuale e la storyboard Creare collegamenti ipertestuali Animare una presentazione Applicare transizioni Inserire oggetti</p> <p>Libro di testo in adozione: Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe seconda.</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>Libro di testo in adozione: Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe seconda.</p>

Operatore dei Servizi di Vendita
Immissione alla Classe: TERZA

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>	<p>Diritto/economia</p>	<p>I principali diritti civili tutelati dalla Costituzione. Cenni relativi agli organi statali. I soggetti economici. La domanda e l'offerta. Ricchezza, patrimonio e reddito. Elementi fondamentali del contratto di lavoro.</p> <p>Libro di testo in adozione: Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe seconda.</p>
	<p>Storia</p>	<p>Il Risorgimento caratteri generali La prima guerra mondiale</p> <p>Libro di testo in adozione: Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe seconda.</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>Libro di testo in adozione: Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe seconda.</p>

Operatore dei Servizi di Vendita
Immissione alla Classe: TERZA

Competenza	Discipline che afferiscono alla competenza	Programmi minimi da presentare all'esame
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 Libro di testo in adozione: Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe seconda.

Operatore dei Servizi di Vendita
Immissione alla Classe: TERZA

Competenza	Discipline che afferiscono alla competenza	Programmi minimi da presentare all'esame
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	<p>Conoscere l'importanza della cultura della sicurezza e delle procedure necessarie per il suo raggiungimento (formazione, informazione e addestramento).</p> <p>Conoscere i concetti di pericolo, danno, rischio, infortunio.</p> <p>Individuare situazioni di rischio relative all'ambiente di lavoro (partendo dall'analisi dell'ambiente scolastico).</p> <p>Libro di testo in adozione: Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe seconda.</p>

Operatore dei Servizi di Vendita
Immissione alla Classe: TERZA

Competenza	Discipline che afferiscono alla competenza	Programmi minimi da presentare all'esame
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	<p>Conoscere l'importanza della cultura della sicurezza e delle procedure necessarie per il suo raggiungimento (formazione, informazione e addestramento).</p> <p>Conoscere i concetti di pericolo, danno, rischio, infortunio.</p> <p>Individuare situazioni di rischio relative all'ambiente di lavoro (partendo dall'analisi dell'ambiente scolastico).</p> <p>Libro di testo in adozione: Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe seconda.</p>

Operatore dei Servizi di Vendita
Immissione alla Classe: TERZA

Competenza	Discipline che afferiscono alla competenza	Programmi minimi da presentare all'esame
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 Libro di testo in adozione: Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe seconda.

Operatore dei Servizi di Vendita
Immissione alla Classe: TERZA

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>Internet</u> Cosa è Internet Trasferire dati mediante la rete Principali impieghi di Internet Servizi Internet per i consumatori e-learning Telelavoro Ergonomia ISP e URL Browser Motori di ricerca Prelevare dal web Virus Preferiti</p> <p><u>ICT</u> Forme di comunicazione elettronica Cloud computing Frodi virtuali Protezione dei dati Struttura di un indirizzo e-mail Creare un account Creare e inviare un messaggio Aprire, stampare ed eliminare messaggi</p> <p>Libro di testo in adozione: Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe seconda.</p>

Operatore dei Servizi di Vendita
Immissione alla Classe: TERZA

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>Conoscere l'importanza della cultura della sicurezza e delle procedure necessarie per il suo raggiungimento (formazione, informazione e addestramento). Conoscere i concetti di pericolo, danno, rischio, infortunio. Individuare situazioni di rischio relative all'ambiente di lavoro (partendo dall'analisi dell'ambiente scolastico).</p> <p>Libro di testo in adozione: Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe seconda.</p>

Operatore dei Servizi di Vendita
Immissione alla Classe: TERZA

Competenza	Discipline che afferiscono alla competenza	Programmi minimi da presentare all'esame
Curare il servizio vendita sulla base delle specifiche assegnate, attuando la promozione, il riordino e l'esposizione	Laboratorio di vendita	<p>Comprensione dello spazio vendita e della sua profondità: le tre dimensioni. La teoria del colore applicata alla vendita visiva. Illuminotecnica nel punto vendita e nella vetrina. La composizione: conoscenze delle corrette regole di impiego. Le basi d'appoggio e i tipi di supporti. Diverse tecniche espositive in rapporto alle merci calde e fredde. Visual merchandising: metodi di aggregazione e assortimento merceologico, cross selling, focus point, display, corner.</p> <p>Libro di testo in adozione: <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 seconda.</p>

Operatore dei Servizi di Vendita
Immissione alla Classe: TERZA

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>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. Funzioni e gestione aziendale. Contratto di compravendita. Elementi di marketing operativo, le "quattro P" del marketing mix. Gli strumenti di pagamento: caratteri e requisiti dell'assegno bancario e circolare, concetto di bonifico bancario, concetto e funzioni delle cambiali, caratteristiche e contenuto del pagherò cambiario e della cambiale tratta. Compilazione di assegni bancari e circolari, e ordini di bonifico. Semplici liquidazioni periodiche dell'IVA. Fattura immediata e differita, compilazione di fatture ad una e più aliquote IVA. Principali contabilità sezionali: contabilità di cassa, contabilità con le banche, giornale e schede di magazzino.</p> <p>Libro di testo in adozione: Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe seconda.</p>
	Tecniche della Com.	<p>La vendita: La comunicazione con il cliente. Struttura e codici dei processi comunicativi. I processi comunicativi ed il target di riferimento. Le politiche e le classificazioni del prodotto commerciale. Fidelizzazione della clientela e customer care. Comunicazione pubblicitaria e sicurezza</p> <p>Libro di testo in adozione: Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto.</p>

		Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe seconda.
	Lab. vendite	Terminologia tecnica specifica del settore. Libro di testo in adozione: <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 seconda.

Operatore dei Servizi di Vendita
Immissione alla Classe: TERZA

Competenza	Discipline che afferiscono alla competenza	Programmi minimi da presentare all'esame
Fornire assistenza al cliente, collaborando alla evasione dei reclami.	Tecniche della Com.	<p>Dinamiche e tecniche di comunicazione per la gestione dei reclami. Dinamiche e tecniche di comunicazione individuale e di gruppo. Tecniche di fidelizzazione della clientela Mezzi, strumenti e metodi delle comunicazioni di massa.</p> <p>Libro di testo in adozione: Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe seconda.</p>

Operatore dei Servizi di Vendita
Immissione alla Classe: TERZA

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>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. Funzioni e gestione aziendale. Contratto di compravendita. Elementi di marketing operativo, le "quattro P" del marketing mix. Gli strumenti di pagamento: caratteri e requisiti dell'assegno bancario e circolare, concetto di bonifico bancario, concetto e funzioni delle cambiali, caratteristiche e contenuto del pagherò cambiario e della cambiale tratta. Compilazione di assegni bancari e circolari, e ordini di bonifico. Semplici liquidazioni periodiche dell'IVA. Fattura immediata e differita, compilazione di fatture ad una e più aliquote IVA. Principali contabilità sezionali: contabilità di cassa, contabilità con le banche, giornale e schede di magazzino.</p> <p>Libro di testo in adozione: Vedi elenco dei libri di testo adottati o consigliati pubblicato sul sito internet dell'istituto. Corso Operatore dei Servizi di Vendita. Classe seconda.</p>

EINAUDI L.
VIA COMO 21

21100 VARESE

VARC02000L

Tipo Scuola: NUOVO ORDINAMENTO II GRADO 1-2

Classe: 2 C

Corso: OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA

CLASSE SECONDA

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.	Cons. Acq.
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	9788883990814	FREEBAIRN / BYGRAVE	JPBEAT COMPACT EDIZIONE VOL UNICO	U	PEARSON LONGMAN	32,90	No	No
STORIA	9788835033837	GENTILE 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)	9788808334855	BARBONE SANDRO	BIOLOGIA. LE SCIENZE DELLA VITA 2ED. MULTIMEDIALE (LDM) / PROGETTO AMBIENTE E SALUTE	U	LUCISANO EDITORE	19,90	No	Si
MATEMATICA	9788853805812	BARONCINI PAOLO / MANFREDI ROBERTO	MULTIMATH GIALLO VOLUME 2 + EBOOK	2	GHISETTI & CORVI EDITORI	18,00	No	Si
INFORMATICA	9788820361334	LUCHEZZANI FLAVIA / PRINCIVALLE DANIELA	CLIPPY WEB / WINDOWS 7 E OFFICE 2010. CON FOCUS SU OPENOFFICE 4.0 E SCHEDE FLASH SU WINDO	2	HOEPLI	14,20	No	Si
DIRITTO ED ECONOMIA	9788861600676	BORDIGNON / SCARDANZAN	PRATICAMENTE CITTADINI	U	PARAMOND	20,10	No	Si
SCIENZE MOTORIE E SPORTIVE	9788884960689	BUGHETTI CRISTINA / LAMBERTINI MASSIMO / PAJANI PAOLA	ATTIVAMENTE INSIEME ONLINE + EDUCAZIONI LIM+DS	U	CLIO	22,20	No	No

VARC02000L

EINAUDI L.

VIA COMO 21

21100 VARESE

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

Tipo Scuola: NUOVO ORDINAMENTO II GRADO 1-2

Classe: 2 C

Corso: OPERATORE AI SERVIZI DI VENDITA

Materia / Disciplina	Codice Volume	Autore / Curatore / Traduttore	Titolo / Sottotitolo	Vol. Editore	Prezzo	Nuova Da Adoz. 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	9788891404619	BOCCIA PIETRO	NUOVO TECNICHE DI COMUNICAZIONE	U SIMONE PER LA SCUOLA	24,00	No No	No