

Materia: CODE Conoscenze del commercio al dettaglio	Curricolo: SPC Anno: 1°Anno Impiegati commercio al dettaglio in riqualifica	Ore lezione settimanali: 3 . Ore lezione annue: 109.5
Obiettivo di formazione	Contenuti del programma	Metodo di valutazione
<p>Al termine del corso l'apprendista è in grado di:</p> <p>Capitolo 1</p> <p>1.1 Capire l'importanza della prima impressione 1.2 Capire l'importanza del proprio aspetto esteriore 1.3 Applicare le regole del comportamento corretto 1.4 Sviluppare le strategie per lavorare in gruppo 1.5 Conoscere la catena commerciale diretta e indiretta 1.6 Conoscere i compiti del commercio all'ingrosso e del commercio al dettaglio 1.7 Conoscere le aspettative dei consumatori 1.8 Conoscere e capire l'interazione fra commercio al dettaglio e consumatori 1.9 Applicare nella pratica le nozioni apprese</p> <p>Capitolo 2:</p> <p>2.1 Conoscere le particolarità del servizio e della consulenza alla clientela 2.2 Conoscere e applicare le tecniche per svolgere un colloquio di vendita 2.3 Conoscere l'avvio del colloquio di vendita 2.4 Conoscere e applicare la tecnica per determinare il fabbisogno del cliente 2.5 Applicare la tecnica di porre le domande 2.6 Conoscere e applicare i principi di presentazione della merce 2.7 Conoscere i mezzi ausiliari per presentare la merce 2.8 Conoscere i principi di esposizione della merce 2.9 Applicare nella pratica le nozioni apprese</p> <p>Capitolo 3:</p> <p>3.1 Conoscere la struttura del commercio al dettaglio. 3.2 Conoscere le forme aziendali 3.3 Conoscere le funzioni del commercio al dettaglio</p>	<p>Durante il corso vengono trattati i capitoli 1, 2 e 3:</p> <p>1.1 Come promuovere il primo contatto 1.2 Prescrizioni: sull'abbigliamento e sulla cura del corpo 1.3 Comportamento e caratteristiche di un ICD 1.4 Team di lavoro: la gestione dei conflitti, l'ascolto, la critica costruttiva, l'aiuto reciproco 1.5 I settori della Catena Commerciale 1.6 Prestazioni: per i dettaglianti, prestazioni per i produttori, differenza tra grandi e piccole aziende 1.7 Saper essere: Valore d'uso e di prestigio 1.8 Fidelizzazione della clientela. Collegamento tra consumatore e produttore 1.9 Discussione di un caso pratico</p> <p>2.1 Forme di vendita: Servizio Completo, Servizio parziale, Libero Servizio e forme miste 2.2 Distinguere: la fase di contatto, la fase dell'offerta, la fase conclusiva 2.3 Importanza del saluto e del contatto visivo 2.4 Il fabbisogno: tecnica delle domande: aperte, chiuse, di riformulazione 2.5 Applicazione delle domande aperte, chiuse e guida 2.6 Esporre: in modo tematico, le offerte secondarie, l'angolo delle azioni, il campo visivo 2.7 La concezione di arredamento: stili e materiali 2.8 Approfondire i principi dell'esposizione e la dimostrazione dei prodotti 2.9 Discussione di un caso pratico</p> <p>3.1 Capire l'evoluzione del commercio al dettaglio 3.2 Riconoscere e spiegare: le differenze e i diversi operatori del mercato</p>	<p>La valutazione dell'apprendista avviene nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prove scritte: 3 per semestre • applicazione e partecipazione attiva alle lezioni. • esecuzione puntuale dei compiti • eventuali ricerche • interrogazioni orali

ML 2-02 Obiettivi d'insegnamento

<p>3.4 Conoscere i compiti del commercio, la creazione del valore aggiunto e la logistica 3.5 Conoscere le regole dell'approvvigionamento 3.6 Conoscere le fonti d'acquisto della merce 3.7 Conoscere i concetti di immagazzinamento 3.8 Conoscere la gestione della merce 3.9 Conoscere le tecniche dello smercio 3.10 Conoscere la formazione del prezzo di vendita 3.11 Comprendere la formazione dei prezzi 3.12 Applicare nella pratica le nozioni apprese</p>	<p>3.3 Spiegare le funzioni e saperle applicare in azienda 3.4 Spiegare i concetti di produzione, distribuzione e logistica 3.5 Conoscere la composizione dell'assortimento e la differenza fra acquisto di merce e ripristino. 3.6 Conoscere: le diverse vie dell'approvvigionamento 3.7 Distinguere i compiti e i rischi del magazzino 3.8 Conoscere l'importanza della gestione della merce e l'applicazione delle misure per garantire la qualità 3.9 Conoscere i mezzi e gli obiettivi dello smercio 3.10 Conoscere la composizione del prezzo di vendita e sapere come calcolarlo 3.11 Comprendere i fattori che formano i prezzi 3.12 Discussione di un caso pratico</p>	
<p>Livello di attitudine: (tassonomia) 3</p>	<p>Supporti didattici necessari: documentazione fornita dal docente; Classificatore delle conoscenze professionali, negozio scuola</p>	<p>Aggiornato da: BET - GAG Data: 01.10.2014</p>

Materia: Economia	Curricolo: SPC (impiegati del commercio al dettaglio in Riqualfica) Anno: 1. anno	Ore lezione settimanali: 4 Ore lezione annue: 146
Obiettivo di formazione	Contenuti del programma	Metodo di valutazione
<p>Al termine del corso l'apprendista è in grado di:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conoscere, capire, i termini economici fondamentali e l'importanza dei settori economici nazionali 2. Conoscere, capire l'importanza del commercio nell'economia. 3. Conoscere e capire i fattori di produzione di un'azienda 4. Conoscere, capire e applicare le regole del sistema metrico decimale, delle frazioni e dei numeri misti, misure di peso, ecc... 5. Conoscere, capire e applicare le regole della proporzionalità, ripartizione proporzionale, miscele e miscugli. 6. Conoscere, capire e applicare i procedimenti risolutivi ai vari tipi di problemi sul calcolo percentuale. 7. Conoscere, capire e applicare i procedimenti risolutivi ai vari tipi di problemi sul cambio 8. Conoscere, capire la consegna della merce ed il controllo del magazzino 9. Conoscere, capire e saper allestire le fatture relative alla professione 	<p>Durante il corso vengono trattati i seguenti argomenti:</p> <p><u>Beni e bisogni:</u> definizioni e classificazioni <u>Settori economici:</u> primario, secondario e terziario. Esempi pratici. <u>Importanza commercio nell'economia:</u> baratto, moneta, mercato interno <u>Sistemi di produzione:</u> (catena di montaggio, automazione) <u>Fattori di produzione:</u> tipologia e loro funzione. Casi pratici. <u>Sistema metrico decimale e frazioni:</u> ripresa di concetti già conosciuti. <u>Proporzionalità:</u> problemi concernenti la proporzionalità diretta e indiretta. Ripartizione proporzionale <u>Calcolo percentuale:</u> ricerca della percentuale, ricerca di una parte, ricerca della grandezza intera <u>Cambio:</u> definizione, trasformare moneta svizzera in moneta straniera e viceversa, calcolare il corso. <u>Consegna merce e magazzino:</u> leggere il bollettino di consegna e saper effettuare un controllo della gestione del magazzino. <u>Fatturazione:</u> allestire delle fatture, concetto di ribasso e sconto con e senza IVA</p>	<p>La valutazione dello studente avviene nel modo seguente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. prove scritte: almeno 3 per semestre 2. ev. interrogazioni orali 3. esecuzione puntuale dei compiti 4. applicazione e partecipazione attiva alle lezioni



<p>10. La circolazione del denaro e dei crediti e forme di denaro</p> <p>11. I vari modi di pagamento,</p> <p>12. Il libro cassa</p> <p>13. Calcolo dell'interesse e imposta preventiva</p>	<p><u>Aspetti legali della circolazione:</u> del denaro, pagamenti, crediti, ecc</p> <p><u>Pagamenti:</u> Conoscere le varie modalità di pagamento</p> <p><u>Libro di cassa:</u>, eccedenze e ammanco</p> <p><u>Calcolo dell'interesse</u> : imposta preventiva</p>	
Livello di attitudine: 3	Supporti didattici necessari: dispense libro di testo, clip educativi su CD, Powerpoint , calcolatrice	Aggiornato da: MAR 9 ottobre 2006

Materia: Società	Curricolo: SPC Anno: 1° ICD RIQUALIFICA Impiegato Commercio Dettaglio Riqualfica	Ore lezione settimanali: 3 Ore lezione annue: 108
Obiettivo di formazione	Contenuti del programma	Metodo di valutazione
<p>Al termine del corso lo studente è in grado di:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Descrivere i principi della scrittura rapida a dieci dita 2. Gestire i principali software applicativi di uso comune (elaborazione testi, foglio di calcolo, posta elettronica, presentazione internet) 3. Sviluppare ragionamenti e riflessioni su argomenti di cultura generale quali la salute, la cultura, i mezzi di informazione, i conflitti, i consumi 	<p>Durante il corso vengono trattati i seguenti argomenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dattilografia tramite un apposito programma • Introduzione a un programma di elaborazione testi • Introduzione a un programma che permetta di creare fogli di calcolo • Introduzione ad un software per preparare delle presentazioni • Trascrizione ed elaborazione di testi • Disposizione di semplici lettere e redazione del curriculum vitae • Apprendere le regole per strutturare un lavoro di ricerca al computer (opuscolo) • Utilizzo di un account di posta elettronica • Ricerca e utilizzo di informazioni tramite internet • Riflessioni, discussioni, e lavori di gruppo su argomenti di cultura generale (mezzi di informazione, consumi, salute, culture straniere, conflitti) • Civica: lo Stato, il Cantone, il Comune. 	<p>La valutazione dello studente avviene nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prove scritte, almeno 2 per semestre. • Applicazione e partecipazione attiva alle lezioni. • Esecuzione puntuale di eventuali compiti. • Eventuali ricerche • Eventuali interrogazioni orali
Livello di attitudine: (tassonomia) 3	Supporti didattici necessari: aula di informatica – dispense – opuscolo “ Come strutturare un lavoro al computer in modo efficace”	Aggiornato da: ARY, ZEC Data: 01.10.2014

<p>Materia: Tedesco</p>	<p>Curricolo: SPC (imp. del commercio al dettaglio) Anno: 1. anno riqualifica</p>	<p>Ore lezione settimanali: 4 Ore lezione annue: 148</p>
<p>Obiettivo di formazione</p>	<p>Contenuti del programma</p>	<p>Metodo di valutazione</p>
<p>Al termine del corso lo studente è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscere, comprendere e applicare le regole grammaticali relativamente ai temi trattati • Capire testi semplici (sia di carattere generale, sia professionale) • Capire conversazioni su cassetta o videocassetta di documenti autentici semplici di carattere generale e professionale • Applicare le conoscenze per sostenere un dialogo nell'ambito della vita quotidiana e professionale • Applicare dialoghi di vendita (semplici), saper parlare della qualità della merce, possedere un vocabolario minimo della merceologia del ramo 	<p>Durante il corso vengono trattati i seguenti argomenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Grammatica:</u> verbi (imperativo, presente indicativo, verbi separabili, verbi modali, imperativo, Perfekt), Nominativo, Accusativo e Dativo, pronomi possessivi e personali, preposizioni (stato, moto), comparativo/superlativo, desinenze aggettivi. • <u>Vocabolario:</u> Essere in grado di: sapersi presentare, parlare di: famiglia, hobby e vacanze, parlare di argomenti legati alla professionale (vocabolario settoriale di vendita in generale e del proprio ramo...) Sapere descrivere persone, articoli, ecc. Essere in grado di: telefonare, compilare un formulario con domande inerenti al lavoro, prezzi, colori, ore, capire messaggi scritti/SMS, prender appunti, descrivere un percorso, degli articoli del ramo, reparti, misure, provenienza della merce, parlare della qualità, gestire dialoghi di vendita 	<p>La valutazione dello studente avviene nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prove scritte: almeno 3 per semestre • applicazione e partecipazione attiva alle lezioni • esecuzione puntuale dei compiti
<p>Livello di attitudine: 3 Per le lingue, livello del PEL: A1</p>	<p>Supporti didattici necessari: libro di testo: Kurz und gut 1</p>	<p>Aggiornato da gruppo di tedesco 4 settembre 2014</p>

Materia: Italiano	Curricolo: SPC ICD in riqualifica Anno: 1. anno	Ore lezione settimanali: 4 Ore lezione annue: 109.5
Obiettivo di formazione	Contenuti del programma	Metodo di valutazione
<p>Al termine del corso l'apprendista è in grado di:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. capire testi e interpretare il messaggio dell'autore ed esprimere un giudizio personale; 2. sviluppare un tema per iscritto; 3. applicare le conoscenze lessicali oralmente e per iscritto; 4. conoscere le particolarità e le modalità d'uso dei sussidi linguistici; 5. applicare le regole d'ortografia e punteggiatura; 6. conoscere le regole grammaticali basilari. 	<p>Durante il corso vengono trattati i seguenti argomenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • comunicazione: teoria e esercitazione; • esercizi lessicali; • lettura e comprensione di brani scelti; • tecniche di redazione; • introduzione all'uso dei sussidi linguistici; • grammatica: ortografia. 	<p>La valutazione dell'apprendista avviene nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prove scritte ed eventuali lavori di ricerca e/o presentazioni degli apprendisti: almeno 2 per semestre; • applicazione e partecipazione attiva alle lezioni; • esecuzione puntuale dei compiti.
Livello di attitudine (tassonomia): 3	Supporti didattici necessari: documentazione fornita dal docente; ev. dizionario personale	Aggiornato da: MAI Data: 3 settembre 2007