

Materia: CODE Conoscenze del commercio al dettaglio	Curricolo SPC: Anno: ICD 1° anno Impiegato del commercio al dettaglio	Ore lezione sett.: trad. 1.5 / bl. 5 Ore lezione annue: trad. 54.75/bl.75
Obiettivo di formazione	Contenuti del programma	Metodo di valutazione
<p>Al termine del corso l'apprendista è in grado di:</p> <p><u>Capitolo 1:</u></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><u>Capitolo 2:</u></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 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>Il corso tratta gli argomenti nel capitolo 1 e 2:</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 Produzione: grossista, canale di smercio, vendita diretta e indiretta 1.7 Prestazioni: per i dettaglianti, prestazioni per i produttori, differenza tra grandi e piccole aziende 1.8 Saper essere. 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 e Libero Servizio 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>La valutazione dell'apprendista avviene nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 prove scritte per semestre • applicazione e partecipazione attiva alle lezioni. • esecuzione puntuale dei compiti • eventuali ricerche • interrogazioni orali <p>Legenda delle competenze (IL 2-01 tassonomia, CPS, CM) : CPS: competenze personali e sociali CM: competenze metodologiche</p>
Livello di attitudine (tassonomia): 3	<u>Supporti didattici necessari:</u> Classificatore, negozio scuola, appunti, articoli d'attualità	Aggiornato da: BET - GAL Data: 01.10.2014

<p>Materia: Italiano</p>	<p>Curricolo: SPC (impiegati del commercio al dettaglio) Anno: 1. anno</p>	<p>Ore lezione settimanali: trad. /blocchi 6 Ore lezione annue:trad. 73/blocchi 90</p>
Obiettivo di formazione	Contenuti del programma	Metodo di valutazione
<p>Al termine del corso l'apprendista è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • applicare le regole d'ortografia e punteggiatura e conoscere le regole grammaticali basilari; • sviluppare un tema per iscritto; • applicare i meccanismi della comunicazione; • applicare le conoscenze lessicali oralmente e per iscritto; • capire testi e interpretare il messaggio dell'autore ed esprimere un giudizio personale; • conoscere le particolarità e le modalità d'uso dei sussidi linguistici. 	<p>Durante il corso vengono trattati i seguenti argomenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • grammatica: ortografia, punteggiatura, tecniche di redazione; • grammatica: le parti del discorso; • comunicazione: tecniche di presentazione e di ascolto; • comprensione di testi: testo pragmatico informativo e descrittivo; • tecniche di lettura (ad alta voce); • uso dei mezzi ausiliari: consultazione di dizionari, uso di lucidi e del PC. 	<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 allievi: almeno 2 per semestre; • applicazione e partecipazione attiva alle lezioni; • esecuzione puntuale dei compiti.
<p>Livello di attitudine: 3</p>	<p><u>Supporti didattici necessari:</u> documentazione fornita dal docente; eventualmente vocabolario personale</p>	<p>Aggiornato da: MAI Data: 3 settembre 2007</p>

<p>Materia: Tedesco</p>	<p>Curricolo: SPC (imp. del commercio al dettaglio) Anno: 1. anno</p>	<p>Ore lezione settimanali: trad. 2/blocchi 5 Ore lezione annue: trad. 73/blocchi 75</p>
Obiettivo di formazione	Contenuti del programma	Metodo di valutazione
<p>Al termine del corso l'apprendista 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 (presente indicativo, verbi separabili, verbi modali, imperativo, Imperfekt) Nominativo, Accusativo e Dativo Pronomi possessivi e personali Preposizioni (stato, moto) Comparativo/superlativo • <u>Vocabolario:</u> Essere in grado di: sapersi presentare, parlare di: famiglia, hobby e vacanze, parlare di argomenti legati alla professione (vocabolario settoriale di vendita in generale e del proprio ramo...) <p>Sapere descrivere persone, articoli, ecc.</p> <p>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>	<p>La valutazione dell'apprendista 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><u>Supporti didattici necessari:</u> libro di testo : Kurz und gut 1 + dispense distribuite dal docente</p>	<p>Aggiornato da: gruppo di tedesco Data: 4 settembre 2014</p>

<p>Materia: Educazione fisica</p>	<p>Curricolo: SPC (imp. del commercio al dettaglio) Anno: 1. anno</p>	<p>Ore lezione settimanali: trad. 2/blocchi 4 Ore lezione annue: trad. 73/blocchi 60</p>
<p>Obiettivo di formazione</p>	<p>Contenuti del programma</p>	<p>Metodo di valutazione</p>
<p>Al termine del corso l'apprendista è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • conoscere, capire, applicare e rispettare le regole dei giochi di squadra presentati. sviluppare le capacità tecniche specifiche • conoscere gli attrezzi e la loro manipolazione, nonché i pericoli (prevenzione). sapere come assistere i compagni • sviluppare capacità coordinative e condizionali • conoscere il proprio corpo e i metodi di allenamento • sviluppare sensibilità verso il problema della salute. capacità di sviluppare una messa in moto • conoscere di attività che normalmente non vengono svolte in palestra 	<p>Durante il corso vengono trattati i seguenti argomenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>giochi di squadra</u> • <u>attrezzistica</u> • <u>atletica</u> • <u>condizione fisica</u> • <u>parte "teorica"</u>: messa in moto e stretching • <u>attività complementari</u> 	<p>La valutazione dell'apprendista avviene nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • attitudine all'attività fisica • applicazione e partecipazione attiva alle lezioni • comportamento: <ul style="list-style-type: none"> - rispettare gli altri e l'ambiente - essere disponibili verso i compagni che presentano una qualche difficoltà • Il raggiungimento degli obiettivi di materia implica una partecipazione regolare alle lezioni e costanza nell'impegno
<p>Livello di attitudine: 3</p>	<p>Abbigliamento idoneo alle attività svolte</p>	<p>Aggiornato da: TOM Data: 4 settembre 2006</p>



Modulo di lavoro

Pagina 2 di 2

ML 2-02 Obiettivi d'insegnamento

Vers. 09.04.02

Materia: Economia	Curricolo: SPC (imp. del commercio al dettaglio) Anno: 1. anno	Ore lezione settimanali: trad. 2/blocchi 6 Ore lezione annue: trad. 73/blocchi 90
Obiettivo di formazione	Contenuti del programma	Metodo di valutazione
<p>Al termine del corso l'apprendista è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscere, capire, i termini economici fondamentali e l'importanza dei settori economici nazionali • Conoscere, capire l'importanza del commercio nell'economia. • Conoscere e capire i fattori di produzione di un'azienda • Conoscere, capire e applicare le regole del sistema metrico decimale, delle frazioni e dei numeri misti, misure di peso, ecc... • Conoscere, capire e applicare le regole della proporzionalità, ripartizione proporzionale, miscele e miscugli. • Conoscere, capire e applicare i procedimenti risolutivi ai vari tipi di problemi sul calcolo percentuale. • Conoscere, capire e applicare i procedimenti risolutivi ai vari tipi di problemi sul cambio • Conoscere, capire la consegna della merce ed il controllo del magazzino • Conoscere, capire e saper allestire le fatture relative alla professione 	<p>Durante il corso vengono trattati i seguenti argomenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <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>La valutazione dell'apprendista avviene nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ prove scritte, almeno 3 per semestre ☞ ev. interrogazioni orali ☞ esecuzione puntuale dei compiti ☞ applicazione e partecipazione attiva alle lezioni
Livello di attitudine: 3	Supporti didattici necessari: dispense libro di testo, clip educativi su CD, Powerpoint, calcolatrice	Aggiornato da: MAR Data: 9 ottobre 2006

Materia: Società	Curricolo: SPC ICD Anno: 1°anno Impiegato del commercio al dettaglio	Ore lezione settimanali: trad. 2/blocchi 5 Ore lezione annue: trad. 73/blocchi 75
Obiettivo di formazione	Contenuti del programma	Metodo di valutazione
<p>Al termine del corso l'apprendista è in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descrivere i principi della scrittura rapida a dieci dita • Gestire i principali software applicativi di uso comune (elaborazione testi, foglio di calcolo, posta elettronica, presentazione internet) • Sviluppare ragionamenti e riflessioni su argomenti di cultura generale quali la salute, la cultura, i mezzi di informazione, i conflitti, i consumi, la maggiore età, il significato dell'essere apprendista in formazione 	<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 • 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, maggiore età) • Introduzione ai diritti e ai doveri di un apprendista in formazione 	<p>La valutazione dell'apprendista 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 interrogazioni • Eventuali ricerche
Livello di attitudine: (tassonomia) 3	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Supporti didattici necessari:</u> aula di informatica – dispense – opuscolo “Come strutturare un lavoro al computer in modo efficace”) 	Aggiornato da: ARY, ZEC, BET Data: 1 ottobre 2014