

<p>Competenza: D Interazione nell'azienda e nel ramo</p>	<p>Curricolo SPC ACD Anno: 2° anno</p>	<p>Ore lezione sett.: 1.5 Ore lezione annue: 54</p>
<p>Obiettivo di formazione</p>	<p>Contenuti del programma</p>	<p>Metodo di valutazione</p>
<p>Al termine del primo anno l'apprendista avrà acquisito:</p> <p>1. MODULI DI CONOSCENZE:</p> <p>D1: COMUNICARE NELL'AZIENDA [CA1/CCO D] D2: RIFLETTERE SULLO SVILUPPO PROFESSIONALE E PORTARLO AVANTI IN MODO AUTONOMO (CA2/CCO D) D3: RIFLETTERE SULLE PROPRIE RISORSE ED OTTIMIZZARLE (CA3/CCO D) D4: COMUNICARE NELLA LINGUA NAZIONALE REGIONALE D5: COMUNICARE IN UNA LINGUA STRANIERA</p> <p>2. ELEMENTI OPERAZIONALI:</p> <p>d1 Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali d2 Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio d3 Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti secondo istruzioni d4 Organizzare il proprio lavoro nel commercio al dettaglio secondo istruzioni</p>	<p>Durante l'anno saranno affrontati i temi seguenti:</p> <p>MODULI DI CONOSCENZE:</p> <p>CONOSCENZE PROFESSIONALI (D1; D2)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscere la propria azienda - Capire come la propria azienda è collegata con il suo ambiente - Impiegare le tecniche di comunicazione per una buona collaborazione - I quattro campi di competenza - Ottimizzare le proprie risorse - Riconoscere situazioni di sovraccarico <p>ITALIANO: (D1, D4, D5)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizzare i canali utilizzati in azienda - Comprendere le caratteristiche della comunicazione alienante - Applicare la comunicazione empatica (Comunicazione Nonviolenta) - Applicare la comunicazione con stima - Applicare l'ascolto attivo <p>TEDESCO: (D5)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicare con colleghi di una diversa regione linguistica - Saper condurre conversazioni telefoniche - Prendere appunti e riferire nel team - Scrivere e rispondere a e-mail <p>2. ELEMENTI OPERAZIONALI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Una buona comunicazione in azienda - I fattori di successo nel commercio al dettaglio - Comunicazione a livello analogico e digitale - Gestire situazioni complesse come nelle emergenze - Integrarsi in nuovi team - Impostare collaborazioni all'interno dei team 	<p>La valutazione dell'apprendista avviene nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 prove per semestre • Il docente svolgerà valutazioni formative secondo i bisogni della classe • Applicazione e partecipazione attiva alle lezioni. <ul style="list-style-type: none"> • Esecuzione puntuale dei compiti • Eventuali ricerche • Interrogazioni orali • Presentazioni (con PPT o senza) • Esercitazioni nel negozio scuola

**ML 2-02 Obiettivi d'insegnamento**

	<ul style="list-style-type: none">- Accettare ordini di lavoro e fornire feedback- Fidelizzazione del cliente- Collaborare nell'attuare i cambiamenti aziendali- Progredire nel proprio sviluppo professionale- Informarsi sulle direttive importanti- Pianificare gli interventi di lavoro- Pianificare appuntamenti e fissare le priorità- Confrontarsi con le proprie capacità	
Livello di attitudine (tassonomia): 3	<u>Supporti didattici necessari:</u> konvink, notebook, edizione, filmati, negozio scuola, appunti, articoli d'attualità	Aggiornato da: GAL – BET – CAT - ALB Data: 07.01.2026