Campo di competenza: **B** **Interazione in un campo lavorativo interconnesso**	Curricolo **SMC AFC IC** Anno: 1° anno	Ore lezione annue: 40

Obiettivo di formazione

Al termine del primo anno l'apprendista avrà acquisito:

1. COMPETENZE OPERATIVE:

b1: Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali

b2: Coordinare interfacce nei processi aziendali

2. ELEMENTI OPERAZIONALI:

B1: Comunicazione nel team (L1+L2)

B2: Collaborazione nel team (L1+ L2)

B3: Percepire e ottimizzare la funzione di interfaccia (ECAZ)

B4: Comunicare nella lingua nazionale regionale

B5: Comunicare in una lingua straniera

Contenuti del programma

Durante l'anno saranno affrontatati i temi seguenti:

MODULI DI CONOSCENZE:

ITALIANO (b1) – 14 ore

- Comunicazione e collaborazione educata nel team
- Elaborazione di e-mail professionali linguisticamente e strutturalmente corrette e complete
- Gestione efficace di una telefonata

TEDESCO (b1) – 14 ore

- Sich dem Team vorstellen
- Das Team kennenlernen
- Kulturelle Unterschiede und Besonderheiten im Arbeitsfeld
- Smalltalk mit Kollegen
- Verabredungen
- Geschäftskorrespondenz

ECONOMIA AZIENDALE (b2) – 12 ore

- Spiegare le richieste dei diversi gruppi d'interesse in un processo aziendale e definire compiti appropriati.
  - Descrivere i processi aziendali.
  - Distinguere i gruppi d'interesse con le relative esigenze e interdipendenze.
- Identificare interfacce, interdipendenze e possibilità di miglioramento in un processo aziendale.
- Interpretare le esigenze dei gruppi d'interesse in ambito commerciale per definire compiti appropriati.

Metodo di valutazione

La valutazione del raggiungimento degli obiettivi di formazione avviene nel modo seguente:

- **2 prove multi- o interdisciplinari** per semestre
- Ogni docente svolgerà valutazioni formative secondo i bisogni della classe
- **Applicazione e partecipazione** attiva alle lezioni.
  - Esecuzione puntuale dei compiti
  - Eventuali ricerche
  - Interrogazioni orali
  - Eventuali presentazioni (con PPT o senza)
  - Almeno un'opera per il portfolio a semestre

	ELEMENTI OPERAZIONALI: **ITALIANO (B1/B2, B4)** - Analisi degli aspetti fondamentali da considerare in un team (obiettivi, regole, rispetto, ascolto attivo, empatia, strategie per la risoluzione di un conflitto) - Linguaggio formale e informale (orale e scritto) - Saluti e congedi - Struttura dell'e-mail e regole linguistiche - Regole relative alla telefonata (con utilizzo di una scheda di annotazione) - Lavoro sul Portfolio (riflessione su punti forti e deboli, sulle strategie di miglioramento, sulle competenze apprese, …) **TEDESCO (B1/B2, B5)** - interagire con i colleghi – primi contatti e small talk - presentare un un/a collega. - Regole al lavoro, p.es. le formule di cortesia - Risolvere conflitti – scusarsi ed esprimere dispiacere - Organizzare incontri informali con i colleghi tramite email **ECONOMIA AZIENDALE (B3)** - Lavorare in un team - Identificare Il processo aziendale, i collegamenti operativi, i gruppi di interesse, i bisogni e le richieste dei gruppi d'interesse, le interfacce. - Migliorare un processo. - Definire un sistema e il suo dominio professionale	
Livello di attitudine (tassonomia): 2, 3 e 4	Supporti didattici necessari: konvink, manuali Glimi, notebook, filmati, appunti, dispense	Aggiornato da: MOD, LAZ, ALB Data: 29.08.2025