

**ML 2-02 Obiettivi d'insegnamento**  
**Campo di competenza operativa CCOB**  
**"Interazione in un campo lavorativo interconnesso"**

<p><b>CCOB: interazione in un campo lavorativo interconnesso</b></p> <p><b>Competenza operativa (CO)</b>          b1: Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali</p> <p><b>Campi di apprendimento (CA)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CA B1: Comunicazione nel team (L1+L2)</li> <li>- CA B2: Collaborazione nel team (L1+ L2)</li> <li>- CA B4: Comunicare nella lingua nazionale regionale</li> <li>- CA B5: Comunicare in una lingua straniera</li> </ul> <p><b>Competenza operativa (CO)</b>          b2: Coordinare interfacce nei processi aziendali</p> <p><b>Campi di apprendimento (CA)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CA B3: Percepire e ottimizzare la funzione di interfaccia (ECAZ)</li> </ul>	<p>Curricolo: <b>SMC/SPC AFC IC</b>          Anno: 1° anno</p>	<p><b>Ore lezione annue: 40</b></p> <p>B1/B2: 8 ore; 4 ore settimanali          B3: 12 ore; 2 ore settimanali          B4: 10 ore; 2 ore settimanali          B5: 10 ore; 2 ore settimanali</p>
<p><b>Obiettivi di formazione</b></p>	<p><b>Contenuti del programma</b></p>	<p><b>Metodo di valutazione</b></p>
<p><b>Al termine del primo anno l'apprendista è in grado di:</b></p>	<p><b>Durante l'anno saranno affrontati i temi seguenti:</b></p>	<p><b>La valutazione delle conoscenze e competenze acquisite avviene attraverso le seguenti verifiche sommativ:</b></p>
<p><b>LINGUA NAZIONALE REGIONALE (L1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicare e collaborare educatamente nel team</li> <li>- Elaborare un'e-mail professionale corretta linguisticamente e strutturalmente</li> <li>- Gestire con successo una telefonata</li> </ul>	<p><b>L1 (B1/B2, B4)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisi degli aspetti fondamentali da considerare in un team (obiettivi, regole, rispetto, ascolto attivo, empatia, strategie per la risoluzione di un conflitto)</li> <li>- Linguaggio formale e informale (orale e scritto)</li> <li>- Saluti e congedi</li> <li>- Struttura dell'e-mail e regole linguistiche</li> <li>- Regole relative alla telefonata (con utilizzo di una scheda di annotazione)</li> </ul>	<p><b>Due controlli delle competenze per semestre</b></p> <p>Sono previste ulteriori prove formative intermedie</p>

**ML 2-02 Obiettivi d'insegnamento**  
**Campo di competenza operativa CCOB**  
**"Interazione in un campo lavorativo interconnesso"**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lavoro sul Portfolio (riflessione su punti forti e deboli, sulle strategie di miglioramento, sulle competenze apprese, ...)</li> </ul>	
<p><b>LINGUA STRANIERA (L2)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esprimersi e interagire in modo adatto in un ambiente lavorativo interculturale</li> <li>- Applicare strutture lessicali e grammaticali al campo lavorativo</li> <li>- Comunicare con i membri del team</li> <li>- Gestire una semplice telefonata in ambito professionale</li> <li>- Concordare un appuntamento in ambito professionale</li> </ul>	<p><b>L2 (B1, B2, B5)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sich dem Team vorstellen</li> <li>- adäquat im Team kommunizieren</li> <li>- Begrüßungen weltweit</li> <li>- Entschuldigungen ausdrücken und verstehen</li> <li>- Telefonieren im beruflichen Kontext</li> <li>- Terminvereinbarungen</li> </ul>	
<p><b>ECONOMIA AZIENDALE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Spiegare le richieste dei diversi gruppi d'interesse in un processo aziendale e definire compiti appropriati. <ul style="list-style-type: none"> <li>o Descrivere i processi aziendali.</li> <li>o Distinguere i gruppi d'interesse con le relative esigenze e interdipendenze.</li> </ul> </li> <li>- Identificare interfacce, interdipendenze e possibilità di miglioramento in un processo aziendale.</li> <li>- Interpretare le esigenze dei gruppi d'interesse in ambito commerciale per definire compiti appropriati.</li> </ul>	<p><b>ECONOMIA AZIENDALE (B3)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il lavoro di squadra, i fattori di successo</li> <li>- Il processo aziendale, i tipi di processi, le rappresentazioni dei processi d'impresa, i collegamenti operativi, i gruppi di interesse di un processo, i bisogni e le richieste dei gruppi d'interessi</li> <li>- L'interfaccia di un processo aziendale, l'identificazione delle interfacce, il miglioramento dei processi</li> <li>- La definizione di un sistema, il dominio professionale di un sistema, l'orientamento al servizio</li> <li>- Lavoro sul Portfolio (riflessione su punti forti e deboli, sulle strategie di miglioramento, sulle competenze apprese, ...)</li> </ul>	
<p>Tassonomia: C2, C3 e C4 Obiettivi di valutazione: b1.sp1a; b1.sp2a; b1.sp3a; b1.sp3b; b1.sp4a; b1.sp5a; b1.sp6a; b2.sp2a; b2.sp2b; b2.sp2c (Concetto nazionale di attuazione per la scuola professionale – IC AFC)</p>	<p><u>Supporti didattici necessari:</u> Konvink, Creme-Glimi, filmati, appunti, articoli d'attualità, dispense</p>	<p>Aggiornato da: ALB, LAZ, MOD Data: 06.11.2023</p>