

PIANI DI STUDIO
QUARTO ANNO DI DIPLOMA PROFESSIONALE
TECNICO DEI SERVIZI DI IMPRESA

COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE SOCIALE

L'ambito "Comunicazione e partecipazione sociale" concorre a mettere lo studente in grado di:

- utilizzare in modo razionale, critico, creativo e responsabile le forme moderne della comunicazione, delle tecnologie di supporto e degli strumenti espressivi diversi dalla parola, tra loro integrati o autonomi
- assumere atteggiamenti improntati ad una maggiore capacità di ascolto, di dialogo, di confronto, di elaborazione, di espressione e di argomentazione delle proprie opinioni, idee e valutazioni per l'interlocuzione culturale, la collaborazione e la cooperazione con gli altri;
- individuare, selezionare e utilizzare gli strumenti necessari per la comprensione dei processi socio-economici per confrontarsi con gli elementi di problematicità complessiva della sfera quotidiana e professionale;
- partecipare attivamente alla sfera pubblica in rapporto ai problemi che riguardano la propria condizione e la comunità locale ed allargata, utilizzando le strutture, le risorse ed i servizi dedicati nei diversi ambiti sociali, civili e lavorativi
- riconoscere che il proprio lavoro si inserisce in un contesto lavorativo di settore a domanda dinamica e, di conseguenza, identificare le implicazioni in termini di aggiornamento, crescita e sviluppo professionale continui
- gestire l'interrelazione con gli interlocutori esterni all'organizzazione lavorativa

e nello specifico a:

- curare le relazioni di front - office con clienti, fornitori e altri soggetti di riferimento per i diversi ambiti professionali;
- predisporre le modalità e gli strumenti di gestione e controllo dei flussi comunicativi e informativi in entrata e in uscita rispetto sia agli interlocutori esterni che interni

COMPETENZE	
<ul style="list-style-type: none"> - Cogliere la comunità professionale locale e allargata di riferimento quale ambito per lo sviluppo di relazioni funzionali al soddisfacimento dei bisogni personali e delle organizzazioni produttive - Gestire la comunicazione, scegliendo forme e codici adeguati ai diversi contesti 	
CONOSCENZE ESSENZIALI	ABILITÀ
<ul style="list-style-type: none"> - Caratteristiche e convenzioni dei principali linguaggi specialistici: commerciale, giuridico, amministrativo, tecnico - Comunità professionali e di pratica di riferimento - Linguaggi tecnici propri di settore - Metodi di comprensione e produzione di testi, di documentazione e relazioni tecniche - Processi decisionali, forme e metodi di partecipazione democratica nei diversi campi della sfera professionale - Strumenti e codici della comunicazione e loro connessione in contesti formali, organizzativi e professionali - Strumenti informatici per la produzione testi, ricerca informazioni e comunicazioni multimediali - Strutture associative e di servizio del territorio rilevanti per il settore di appartenenza - Tecniche di comunicazione interpersonale e di negoziazione - Tipologie testuali e relative modalità di analisi e consultazione 	<ul style="list-style-type: none"> - Cogliere le informazioni relative alla sfera professionale prodotte dalle diverse tipologie di fonti - Esprimere modalità di partecipazione democratica in contesti professionali direttamente esperiti - Identificare le strutture, le modalità di partecipazione e di esercizio dei diritti e dei doveri nell'ambito della comunità professionale, locale ed allargata - Identificare specifiche strategie di lettura e redazione in rapporto allo scopo e alla tipologia di testo - Promuovere il lavoro di gruppo e le relazioni con gli interlocutori di settore - Scegliere modalità di interazione comunicativa e di argomentazione in rapporto a situazioni colloquiali e tecnico-formali - Utilizzare modalità comunicative per prefigurare i risultati degli interventi proposti/richiesti e per descrivere fasi e strumenti di lavoro - Utilizzare modalità comunicative verbali e non verbali per rilevare desideri/bisogni del cliente

Ambito di competenza

LINGUA COMUNITARIA (*)

L'ambito "Lingua Comunitaria 1 e 2" concorre a mettere lo studente in grado di:

- utilizzare linguaggi settoriali delle lingue comunitarie per interagire in diversi ambiti
- sviluppare la capacità di ascolto, di dialogo e di confronto, esprimendo e argomentando le proprie opinioni, idee e valutazioni critiche nel rispetto degli altri;
- utilizzare forme appropriate di comunicazione e strumenti espressivi, anche diversi dalla parola, per esprimere le proprie opinioni nel confronto sociale;

e nello specifico a:

- curare le relazioni di front - office con clienti, fornitori e altri soggetti di riferimento per i diversi ambiti professionali;
- predisporre le modalità e gli strumenti di gestione e controllo dei flussi comunicativi e informativi in entrata e in uscita rispetto sia agli interlocutori esterni che interni

COMPETENZE (**)

- Comprendere e ricavare informazioni, nella loro natura linguistica, paralinguistica, extralinguistica e culturale, dall'ascolto e dalla visione di testi audiovisivi e dalla lettura di testi scritti, ipertestuali e digitali, anche di tipo microlinguistico;
- Interagire oralmente e per iscritto in situazioni di vita quotidiana relative ai propri interessi personali e professionali
- Produrre una comunicazione orale e testi scritti differenziando lo stile a seconda dei contenuti a valenza personale o professionale

CONOSCENZE ESSENZIALI

(***)

ABILITÀ

(***)

(*) L'individuazione della "Lingua comunitaria 1" è effettuata dall'Istituzione formativa.

(**) Al termine del quarto anno di diploma professionale lo studente deve essere in grado di raggiungere il livello minimo di padronanza linguistica nelle lingue comunitarie **B1**, previsto dal Quadro comune di riferimento per le lingue (QCER, 2001);

(***) Le conoscenze essenziali e le abilità promosse in esito al quarto anno di diploma professionale, riferimenti specifici per la progettazione didattica, sono contenute nelle Linee guida messe a disposizione delle istituzioni formative ai fini della definizione dell'organizzazione del curriculum.

CONTABILITA' GENERALE E BILANCIO

L'ambito "Contabilità generale e bilancio" concorre a mettere lo studente in grado di:

- riconoscere che il proprio lavoro si inserisce in un contesto lavorativo di settore a domanda dinamica e, di conseguenza, identificare le implicazioni in termini di aggiornamento, crescita e sviluppo professionale continui;
- avvalersi consapevolmente e criticamente in maniera organizzata e sistematica delle tecnologie e delle tecniche specifiche del settore dentro il quadro delle normative e dei disciplinari di riferimento dei processi lavorativi di settore assicurando, anche rispetto all'operato di altri, l'assunzione di comportamenti coerenti con i principi di etica, di deontologia professionale e con la tutela della riservatezza, della sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, dell'ambiente e del territorio;
- adattare al contesto di riferimento i principi dell'organizzazione, della gestione e del controllo dei processi lavorativi del settore;
- intervenire nelle diverse fasi e livelli dei processi tipici del settore assumendo strategie di presidio gestionale e di sviluppo imprenditoriale delle attività;
- valorizzare le potenzialità creative delle tecnologie, di prodotti e di servizi innovativi del settore;
- cogliere la domanda e i bisogni espressi dal cliente, contribuendo creativamente alla predisposizione di un'offerta di servizi personalizzati e contestualizzati rispetto all'ambiente naturale, economico, culturale e sociale di riferimento.

e nello specifico a:

- effettuare le operazioni di carattere amministrativo e contabile
- predisporre le modalità e gli strumenti di gestione e controllo dei flussi comunicativi e informativi in entrata e in uscita rispetto sia agli interlocutori esterni che interni
- identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione
- rappresentare processi e risolvere situazioni problematiche del settore professionale in base a modelli e procedure matematiche

COMPETENZE	
<ul style="list-style-type: none"> - Effettuare le operazioni di chiusura e riapertura dei conti - Effettuare le rilevazioni contabili previste dalla normativa IVA - Gestire le operazioni fiscali e previdenziali tipiche di fine anno - Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione - Predisporre il bilancio di esercizio - Rilevare i fatti esterni di gestione con il metodo della partita doppia e secondo le norme vigenti 	
CONOSCENZE ESSENZIALI	ABILITÀ
<ul style="list-style-type: none"> - Analisi dei fatti di gestione - Analisi della struttura patrimoniale e finanziaria - Bilancio di verifica e situazione contabile - Cenni di analisi di bilancio e principali indici - Cenni sulla dichiarazione IVA annuale - Chiusura e riapertura generale dei conti - Collegamenti tra Dichiarazione dei redditi e Bilancio civilistico - Contabilità e procedure IVA - Controllo della contabilità generale - D.Lgs. 81/2008 - Determinazione del risultato d'esercizio - Dichiarazione dei redditi di un'impresa - Elementi di ergonomia 	<ul style="list-style-type: none"> - Applicare modalità di calcolo della fiscalità e di gestione delle scadenze fiscali e contabili - Applicare concetti e formule matematiche in ambiente economico finanziario - Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione - Applicare il metodo della partita doppia secondo il sistema del reddito e del patrimonio a fatti tipici di gestione - Applicare la tecnica per l'esecuzione delle scritture di assestamento - Applicare le procedure di calcolo degli oneri contributivi e fiscali - Applicare le procedure di gestione e di registrazione

COMPETENZE	
<ul style="list-style-type: none"> - Effettuare le operazioni di chiusura e riapertura dei conti - Effettuare le rilevazioni contabili previste dalla normativa IVA - Gestire le operazioni fiscali e previdenziali tipiche di fine anno - Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione - Predisporre il bilancio di esercizio - Rilevare i fatti esterni di gestione con il metodo della partita doppia e secondo le norme vigenti 	
CONOSCENZE ESSENZIALI	ABILITÀ
<ul style="list-style-type: none"> - Le scritture di completamento, di assestamento e integrazione - Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio - Metodo di rilevazione della partita doppia - Mezzi e strumenti a supporto della gestione dei flussi comunicativi/informativi - Modalità di comunicazione e divulgazione delle risultanze di bilancio - Normativa ambientale e fattori di inquinamento - Operazioni aziendali e rilevazioni contabili - Principali adempimenti del sostituto d'imposta - Principali caratteristiche del sistema tributario - Principi di redazione: normative di riferimento - Procedure per il conteggio dei contributi previdenziali e fiscali - Processo amministrativo-contabile nel contesto aziendale - Reddito economico e reddito fiscale - Regimi contabili - Riclassificazione dello Stato Patrimoniale e del Conto Economico - Ruolo e finalità del sostituto d'imposta - Scadenziario tributario e versamenti - Sistemi e metodi di scritture - Software applicativi di riferimento - Struttura generale del bilancio di esercizio - Tecniche di controllo e verifica periodica delle rilevazioni - Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio - Tecniche di sviluppo e implementazione sistemi di gestione documentale - Tecniche di verifica e analisi periodica delle scritture contabili - Tipologie di inventario e loro funzioni 	<p>dei documenti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Applicare le procedure per la determinazione del risultato economico - Applicare le procedure previste per implementare il sistema informativo a supporto del controllo di gestione - Applicare procedure di gestione degli obblighi relativi al ruolo del sostituto d'imposta - Applicare procedure per gestire versamenti e pagamenti nelle diverse modalità - Applicare procedure per la rielaborazione e la segnalazione delle non conformità - Applicare tecniche e metodiche per la chiusura e riapertura e dei conti - Applicare tecniche e procedure di verifica e analisi periodica delle scritture contabili - Applicare tecniche per la stesura del bilancio di verifica e della situazione contabile - Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio - Organizzare la classificazione e l'archiviazione dei documenti - Prefigurare forme comportamentali di prevenzione - Redigere lo Stato Patrimoniale e il Conto Economico - Utilizzare linguaggi tecnici e logico-matematici specifici - Utilizzare software gestionale a supporto delle scritture contabili

AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE

L'ambito "Amministrazione del personale" concorre a mettere lo studente in grado di:

- riconoscere che il proprio lavoro si inserisce in un contesto lavorativo di settore a domanda dinamica e, di conseguenza, identificare le implicazioni in termini di aggiornamento, crescita e sviluppo professionale continui;
- avvalersi consapevolmente e criticamente in maniera organizzata e sistematica delle tecnologie e delle tecniche specifiche del settore dentro il quadro delle normative e dei disciplinari di riferimento dei processi lavorativi di settore assicurando, anche rispetto all'operato di altri, l'assunzione di comportamenti coerenti con i principi di etica, di deontologia professionale e con la tutela della riservatezza, della sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, dell'ambiente e del territorio;
- adattare al contesto di riferimento i principi dell'organizzazione, della gestione e del controllo dei processi lavorativi del settore;
- intervenire nelle diverse fasi e livelli dei processi tipici del settore assumendo strategie di presidio gestionale e di sviluppo imprenditoriale delle attività;
- valorizzare le potenzialità creative delle tecnologie, di prodotti e di servizi innovativi del settore;
- cogliere la domanda e i bisogni espressi dal cliente, contribuendo creativamente alla predisposizione di un'offerta di servizi personalizzati e contestualizzati rispetto all'ambiente naturale, economico, culturale e sociale di riferimento

e nello specifico a:

- effettuare le operazioni di carattere amministrativo e contabile
- predisporre le modalità e gli strumenti di gestione e controllo dei flussi comunicativi e informativi in entrata e in uscita rispetto sia agli interlocutori esterni che interni
- identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione
- gestire la comunicazione scegliendo forme e codici adeguati ai diversi contesti personali, professionali e di vita
- rappresentare processi e risolvere situazioni problematiche del settore professionale in base a modelli e procedure matematiche
- riconoscere la comunità professionale locale e allargata di riferimento quale ambito per lo sviluppo di relazioni funzionali al soddisfacimento dei bisogni personali e delle organizzazioni produttive

COMPETENZE	
<ul style="list-style-type: none"> - Espletare le pratiche e predisporre la documentazione relativa al rapporto di lavoro subordinato - Gestire i rapporti con gli Istituti Previdenziali - Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione - Predisporre il cedolino paga di un lavoratore dipendente 	
CONOSCENZE ESSENZIALI	ABILITÀ
<ul style="list-style-type: none"> - Adempimenti INPS e INAIL - Adempimenti relativi ad assunzione, trasformazione e risoluzione del rapporto di lavoro subordinato - Caratteristiche e convenzioni dei principali linguaggi specialistici: commerciale, giuridico, amministrativo, tecnico - Cenni agli obblighi di natura previdenziale nel rapporto di lavoro subordinato e parasubordinato - Cenni alla gestione del rapporto assicurativo con l'INAIL - Contabilità del personale e libri obbligatori del lavoro - D.Lgs. 81/2008 	<ul style="list-style-type: none"> - Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione - Applicare le procedure per la gestione degli adempimenti previdenziali del datore di lavoro - Applicare le procedure per la gestione delle pratiche di assunzione, dimissione, sospensione e licenziamento lavorativo - Applicare procedure di calcolo della busta paga e degli elementi collegati alla retribuzione - Applicare procedure di gestione e trattamento dati nel rispetto degli adempimenti normativi e degli standard di sicurezza

COMPETENZE	
<ul style="list-style-type: none"> - Espletare le pratiche e predisporre la documentazione relativa al rapporto di lavoro subordinato - Gestire i rapporti con gli Istituti Previdenziali - Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione - Predisporre il cedolino paga di un lavoratore dipendente 	
CONOSCENZE ESSENZIALI	ABILITÀ
<ul style="list-style-type: none"> - Elementi della normativa sulla privacy - Elementi della retribuzione - Elementi di organizzazione aziendale - Forme di retribuzione - Gestione del TFR - Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio - Mezzi e strumenti a supporto della gestione dei flussi comunicativi/informativi - Modalità di gestione del Libro Unico del Lavoro - Normativa ambientale e fattori di inquinamento - Organi preposti alla gestione del personale - Prefigurare forme comportamentali di prevenzione - Processo di gestione amministrativa del personale nel contesto aziendale - Rapporti con gli Enti Previdenziali e con l'Erario - Rapporto di lavoro e sue fonti normative - Software applicativi di riferimento - Strutture associative e di servizio del territorio rilevanti per il settore di appartenenza - Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio - Tecniche di sviluppo e implementazione sistemi di gestione documentale 	<ul style="list-style-type: none"> - Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità - Applicare tecniche e procedure per implementare la comunicazione aziendale - Determinare i contributi INPS e INAIL a carico dell'azienda - Determinare i contributi previdenziali a carico dei lavoratori subordinati - Elementi di ergonomia - Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio - Identificare le strutture, le modalità di partecipazione e di esercizio dei diritti e dei doveri nell'ambito della comunità professionale, locale ed allargata - Organizzare la classificazione e l'archiviazione dei documenti - Redigere la documentazione inerente le pratiche di assunzione trasformazione e risoluzione del rapporto di lavoro - Utilizzare linguaggi tecnici e logico-matematici specifici - Utilizzare software gestionali per l'elaborazione del cedolino paga