

## Settore servizi – Indirizzo Servizi commerciali

Profilo educativo, culturale e professionale dell'Istituto professionale, indirizzo Servizi commerciali, con relativo piano degli studi. (Fonte MIUR)

### Profilo

In base a quanto stabilito dal Regolamento recante norme concernenti il riordino degli istituti professionali, il “Diplomato nell'indirizzo Servizi commerciali” ha competenze che gli consentono di assumere ruoli specifici nella gestione dei processi amministrativi e commerciali e nelle attività di promozione delle vendite. In tali competenze rientrano anche quelle riguardanti la promozione dell'immagine aziendale attraverso l'utilizzo delle diverse tipologie di strumenti di comunicazione, compresi quelli pubblicitari. Si orienta nell'ambito socio-economico del proprio territorio e nella rete di interconnessioni che collega fenomeni e soggetti della propria regione con contesti nazionali ed internazionali.

#### **In particolare, è in grado di:**

- ricercare ed elaborare dati concernenti mercati nazionali e internazionali;
- contribuire alla realizzazione della gestione commerciale e degli adempimenti amministrativi ad essa connessi;
- contribuire alla realizzazione della gestione dell'area amministrativo-contabile;
- contribuire alla realizzazione di attività nell'area marketing;
- collaborare alla gestione degli adempimenti di natura civilistica e fiscale;
- utilizzare strumenti informatici e programmi applicativi di settore;
- organizzare eventi promozionali;
- utilizzare tecniche di relazione e comunicazione commerciale, secondo le

esigenze del territorio e delle corrispondenti declinazioni;

- **comunicare in almeno due lingue straniere con una corretta utilizzazione della terminologia di settore;**
- **collaborare alla gestione del sistema informativo aziendale.**

Le competenze acquisite nel corso dei cinque anni sono le seguenti:

1. Individuare le tendenze dei mercati locali, nazionali e internazionali.
2. Interagire nel sistema azienda e riconoscere i diversi modelli di strutture organizzative aziendali.
3. Svolgere attività connesse all'attuazione delle rilevazioni aziendali con l'utilizzo di strumenti tecnologici e software applicativi di settore.
4. Contribuire alla realizzazione dell'amministrazione delle risorse umane con riferimento alla gestione delle paghe, al trattamento di fine rapporto ed ai connessi adempimenti previsti dalla normativa vigente.
5. Interagire nell'area della logistica e della gestione del magazzino con particolare attenzione alla relativa contabilità.
6. Interagire nell'area della gestione commerciale per le attività relative al mercato e finalizzate al raggiungimento della customer satisfaction.
7. Partecipare ad attività dell'area marketing ed alla realizzazione di prodotti pubblicitari.
8. Realizzare attività tipiche del settore turistico e funzionali all'organizzazione di servizi per la valorizzazione del territorio e per la promozione di eventi.
9. Applicare gli strumenti dei sistemi aziendali di controllo di qualità e analizzare i risultati.
10. Interagire col sistema informativo aziendale anche attraverso l'uso di strumenti informatici e telematici.

## Piano degli studi

(a cui vanno aggiunti gli insegnamenti generali comuni a tutti gli indirizzi)

DISCIPLINE	ORE				
	1° biennio		2° biennio		5° anno
	1°	2°	3°	4°	5°
Scienze integrate (Fisica)	2				
Scienze integrate (Chimica)		2			
Informatica e laboratorio	2	2			
Tecniche professionali dei servizi commerciali	5	5	8	8	8
<i>di cui in compresenza</i>	4*		4*		2*
Seconda lingua straniera	3	3	3	3	3
Diritto/Economia			4	4	4
Tecniche di comunicazione			2	2	2
Ore totali	12	12	17	17	17
<i>di cui in compresenza</i>	4*		4*		2*

*\* Le ore indicate con asterisco sono riferite alle attività di laboratorio che prevedono la compresenza.*

*Le istituzioni scolastiche, nell'ambito della loro autonomia didattica e organizzativa, programmano le ore di compresenza nell'ambito del primo biennio e del complessivo triennio sulla base del relativo monte ore.*