



1. Denominazione del certificato ^(A)

DIPLOMA DI ISTRUZIONE PROFESSIONALE
Indirizzo SERVIZI COMMERCIALI

^(A) In lingua originale

2. Denominazione tradotta del certificato ^(B)

Specialization: COMMERCIAL SERVICES

^(B) Se applicabile. La presente traduzione non ha valore legale.

3. Profilo delle abilità e competenze (**)

Competenze in esito al percorso di istruzione/formazione:

Competenze comuni a tutti i percorsi di istruzione professionale

- utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana e della lingua locale secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici.
- stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali ed internazionali, sia in prospettiva interculturale sia ai fini della mobilità di studio e di lavoro.
- utilizzare gli strumenti culturali e metodologici per porsi con atteggiamento razionale, critico e responsabile di fronte alla realtà, ai suoi fenomeni, ai suoi problemi, anche ai fini dell'apprendimento permanente.
- utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete.
- padroneggiare la lingua inglese e, ove prevista, un'altra lingua straniera per scopi comunicativi e utilizzare i linguaggi settoriali relativi ai percorsi di studio, per interagire in diversi ambiti e contesti professionali, al livello B2 del quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER).
- utilizzare il linguaggio e i metodi propri della matematica per organizzare e valutare adeguatamente informazioni qualitative e quantitative.
- identificare e applicare le metodologie e le tecniche della gestione per progetti.
- redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali.
- individuare e utilizzare gli strumenti di comunicazione e di team working più appropriati per intervenire nei contesti organizzativi e professionali di riferimento.

Competenze specifiche di indirizzo.

- individuare le tendenze dei mercati locali, nazionali e internazionali.
- interagire nel sistema azienda e riconoscere i diversi modelli di strutture organizzative aziendali.
- svolgere attività connesse all'attuazione delle rilevazioni aziendali con l'utilizzo di strumenti tecnologici e software applicativi di settore.
- 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.
- interagire nell'area della logistica e della gestione del magazzino con particolare attenzione alla relativa contabilità.
- interagire nell'area della gestione commerciale per le attività relative al mercato e finalizzate al raggiungimento della customer satisfaction.
- partecipare ad attività dell'area marketing ed alla realizzazione di prodotti pubblicitari.
- realizzare attività tipiche del settore turistico e funzionali all'organizzazione di servizi per la valorizzazione del territorio e per la promozione di eventi.

- applicare gli strumenti dei sistemi aziendali di controllo di qualità e analizzare i risultati.
- interagire col sistema informativo aziendale anche attraverso l'uso di strumenti informatici e telematici.

4. Attività professionali e/o tipologie di lavoro cui il titolare del certificato può accedere

Il diplomato può operare, come collaboratore di livello intermedio, in piccole, medie e grandi aziende nei settori commerciale, assicurativo, finanziario, turistico, della comunicazione o negli uffici amministrativi di aziende dei vari settori, con ruoli quali:

- assistente amministrativo-contabile
- addetto alla gestione ordini
- addetto alla gestione magazzino, logistica e spedizioni
- addetto ufficio paghe e contributi
- addetto all'e-commerce
- addetto alla promozione commerciale e turistica
- addetto alla televendita e al call centre
- addetto alla gestione post-vendita e reclami
- addetto alle vendite al dettaglio /ingrosso
- addetto alla gestione della qualità aziendale

Inoltre può svolgere attività professionale autonoma, secondo quanto previsto dalle norme vigenti, come:

- agente di commercio
- mediatore immobiliare

5. Base legale del certificato

Denominazione e status dell'ente che rilascia il certificato (***)	Denominazione e status dell'autorità nazionale/regionale che accredita/riconosce il certificato Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca www.istruzione.it Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale www.esteri.it
Livello (nazionale o internazionale) del certificato Livello 4 EQF	Sistema di votazione/ requisiti per il conseguimento Superamento di un esame di stato. Valutazione espressa in centesimi. E' utilizzata l'intera scala numerica. Livello minimo per l'acquisizione del titolo di studio in esito all'esame di stato finale: 60/ 100 E' possibile ottenere una lode oltre i 100/100mi.
Accesso al successivo livello di istruzione/ formazione <ul style="list-style-type: none"> • Istruzione e Formazione Tecnica Superiore (IFTS) • Istruzione Tecnica Superiore (ITS) • Università • Accademie Militari • Alta Formazione Artistica, Musicale e Coreutica (AFAM) 	Accordi internazionali
Base giuridica Decreto del Presidente della Repubblica 15 marzo 2010, n. 87 Decreto direttoriale MAE n. 4654 del 17 luglio 2007	

6. Percorso ufficialmente riconosciuto per il conseguimento del certificato

Descrizione del tipo di istruzione/formazione professionale erogata	Percentuale del programma totale di istruzione/formazione (%)	Durata (ore/settimane/mesi/anni)
Scuola/ centro di formazione		Percorso Standard: 1089 ore annue per 4 anni
Luogo di lavoro / stage / tirocinio/ apprendistato		Il diplomato può avere svolto percorsi e attività stage, tirocinio o apprendistato, documentati e ufficialmente riconosciuti ai fini del conseguimento del diploma
Percorso pregresso riconosciuto		
Durata totale dell'istruzione/formazione per il conseguimento del certificato		4 anni
<p>Livello iniziale richiesto (facoltativo) Diploma di licenza conclusivo del I ciclo di istruzione.</p> <p>Informazioni complementari sulla struttura e organizzazione della formazione (facoltativo) Orario annuale delle lezioni articolato in attività e insegnamenti obbligatori e in insegnamenti eventualmente previsti dal piano dell'offerta formativa del singolo istituto scolastico. Possibilità di definire quote del monte ore complessivo dei piani di studio in base all'autonomia dei singoli istituti scolastici. Possibilità di definire in modo flessibile quote del monte ore complessivo dei piani di studio per realizzare percorsi di qualifica professionale regionale. Le attività e gli insegnamenti relativi a "Cittadinanza e Costituzione" sono previsti nell'area storico-geografica e storico-sociale.</p>		

Dati dell'Istituto/Diplomato

Istituto scolastico che rilascia il certificato:

Nominativo del Diplomato:

Allegato del diploma N.:

(*) Nota esplicativa

Il presente documento è volto a fornire ulteriori informazioni sul certificato specificato e non ha di per sé alcun valore legale. Il formato della descrizione è basato sulla Risoluzione 93/C 49/01 del Consiglio del 3 dicembre 1992 sulla trasparenza delle qualifiche professionali, sulla Risoluzione 96/C 224/04 del Consiglio del 15 luglio 1996 sulla trasparenza dei certificati di formazione professionale, nonché sulla Raccomandazione 2001/613/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 luglio 2001 relativa alla mobilità nella Comunità degli studenti, delle persone in fase di formazione, di coloro che svolgono attività di volontariato, degli insegnanti e dei formatori.

Per ulteriori informazioni: <http://europass.cedefop.europa.eu>

© Comunità europee 2002

(**) Il presente documento non costituisce/sostituisce certificazione delle competenze del diplomato.

(***) I dati di riferimento del presente supplemento sono riportati nell'ultimo riquadro