

# OPERATORE DEL PUNTO VENDITA

STRUMENTO DI LAVORO PER IL DOSSIER E VALUTAZIONE DELLE EVIDENZE DA PERCORSO FORMATIVO

## 1 - Informazioni preliminari

Candidato	
Corso (N. operazione e titolo progetto)	leFP triennio a qualifica _____ Anno scolastico _____
Obiettivo	CERTIFICATO DI QUALIFICA
Tipo di accertamento	Tramite evidenza da P.F.M e tramite esame
Documentazione a supporto della richiesta di accertamento	Richiesta di formalizzazione; Struttura valutativa; Evidenze da percorso formativo

## 2 – Evidenze per competenze e indicatori

1^anno

2^anno

3^anno

## UC REGIONALE 1

FIGURA NAZIONALE	QUALIFICA REGIONALE			EVIDENZE E VALUTAZIONI				
CORRELAZIONE TRA LE COMPETENZE NAZIONALI E LA UNITA' DI COMPETENZA 1 REGIONALE	UC REGIONALE 1 STOCCAGGIO E APPORTAMENTO MERCI			OGGETTO DI OSSERVAZIONE: LE OPERAZIONI DI STOCCAGGIO E APPORTAMENTO MERCI				
	CAPACITA'	CONOSCENZE	INDICATORI	EVIDENZE	MODALITA' DI PRODUZIONE EVIDENZA	VALUTAZIONE	DATA VALUTAZIONE	MODULO FORMATIVO/MATERIA E DOCENTE
<p>Abilità 4 della competenza 5: applicare criteri di codifica dei prodotti</p> <p>Abilità 6 della competenza 5: applicare criteri di prelievo da magazzino e di rifornimento di scaffali/banchi di vendita</p>	<p>Individuare gli spazi assegnati in area deposito</p> <p>Utilizzare attrezzature per lo stoccaggio e il trasporto dei prodotti in area vendita</p> <p>Adottare l'apposita modulistica per la registrazione dei colli-prodotti in arrivo e quelli stoccati</p> <p>Riconoscere gli elementi identificativi delle merci e i dispositivi di sicurezza previsti (prezzi, placche antitaccheggio, ecc..)</p>	<p>Tipologia organizzativa dell'impresa commerciale: punti vendita, aree e reparti</p> <p>Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di igiene nella gestione dei prodotti alimentari</p> <p>Tipologia delle macchine per lo stoccaggio delle merci e l'allestimento in area vendita: carrelli, muletti, ecc..</p>	<p>Ricevimento, controllo, stoccaggio della merce in area deposito</p> <p>Preparazione delle merci</p> <p>Inventariato delle scorte</p>	<p>1. Comportamenti e pratiche nell'uso delle attrezzature e simbologia degli imballaggi</p> <p>2. Impresa commerciale: punti vendita, aree e reparti.</p> <p>3. Collocare le merci secondo le procedure del punto vendita</p> <p>4. Riferimenti legislativi e normativi in materia di igiene e gestione dei prodotti alimentari (HACCP)</p> <p>5. Elementi identificativi delle merci e dispositivi di sicurezza</p> <p>6. Elementi per la redazione dell'inventario e modulistica per la registrazione dei colli/prodotti in arrivo e di quelli stoccati: giornale e scheda di magazzino</p>	<p>1. Prova strutturata su Google Form di Google Classroom</p> <p>2. Presentazione digitale e prova semi strutturata</p> <p>3. Prova pratica in situazione (stage) *griglia di osservazione/valutazione stage</p> <p>4. Prova semistrutturata su Google Form di Google Classroom</p> <p>5. Prova semistrutturata</p> <p>6. Prova scritta strutturata in 2 parti: - prova di laboratorio che prevede la compilazione giornale e scheda di magazzino - Prova strutturata su Google Form sugli aspetti teorici relativi all'inventario;</p>	<p>1. _____/100</p> <p>2. _____/100</p> <p>3. _____/100</p> <p>4. _____/100</p> <p>5. _____/100</p> <p>6. _____/100</p>	<p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p> <p>4. _____</p> <p>5. _____</p> <p>6. _____</p>	<p>1. ESPERTO FORMATORE ALL'USO DELLE ATTREZZATURE</p> <p>2. DOCENTE TPSC</p> <p>3. TUTOR AZIENDALE</p> <p>4. ESPERTO FORMATORE SICUREZZA ALIMENTARE E DOCENTE SCIENZE INTEGRATE</p> <p>5. DOCENTE TPSC</p> <p>6. DOCENTE TPSC</p>

**UC REGIONALE 2**

FIGURA NAZIONALE	QUALIFICA REGIONALE			EVIDENZE E VALUTAZIONI				
CORRELAZIONE TRA LE COMPETENZE NAZIONALI E LA UNITA' DI COMPETENZA 2 REGIONALE	UC REGIONALE 2 ALLESTIMENTO E RIORDINO MERCI			OGGETTO DI OSSERVAZIONE: LE OPERAZIONI DI ALLESTIMENTO E RIORDINO MERCI				
	CAPACITA'	CONOSCENZE	INDICATORI	EVIDENZE	MODALITA' DI PRODUZIONE EVIDENZA	VALUTAZIONE	DATA VALUTAZIONE	MODULO FORMATIVO/MATERIA E DOCENTE
<p>Competenza 2: approntare strumenti e attrezzature necessari alle diverse fasi di attività sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso.</p> <p>Competenza 3: monitorare il funzionamento di strumenti e attrezzature, curando le attività di manutenzione ordinaria.</p> <p>Abilità 1 della competenza 5: utilizzare tecniche di allestimento e riordino di vetrine/banchi</p> <p>Abilità 2 della competenza 5: utilizzare tecniche espositive adatte al prodotto</p> <p>Abilità 3 della competenza 5: applicare tecniche promozionali di vendita del prodotto/servizio</p> <p>Abilità 5 della competenza 5: applicare tecniche per la rotazione degli articoli</p> <p>Abilità 1 della competenza 1: utilizzare indicazioni di appoggio e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di attività</p> <p>Abilità 2 della competenza 5: applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente lavorativo.</p>	<p>Applicare i criteri espositivi definiti secondo i quali presentare la merce sugli scaffali ed i prodotti a banco</p> <p>Valutare la presenza e la corretta esposizione delle parti identificative dei prodotti esposti e dei relativi prezzi</p> <p>Individuare i prodotti scaduti e le rotture di stock</p> <p>Valutare funzionalità ed efficienza delle attrezzature in area vendita: bilance, banchi frigorifero, ecc..</p>	<p>Il ciclo delle merci: ricevimento, stoccaggio, preparazione, allestimento, vendita, registrazione vendite</p> <p>Principi per la gestione dello spazio in punto vendita: layout delle attrezzature, layout merceologico, display, attività promozionali</p> <p>Tipologia e funzionamento delle macchine e attrezzi per la lavorazione e conservazione dei prodotti alimentari deperibili: bilance, affettatrici, coltelli, tritacarni, forni, celle frigorifero, ecc...</p>	<p>Disposizione della merce sugli scaffali e dei prodotti a banco</p>	<p>1. Il ciclo delle merci e i principi per la gestione dello spazio nel punto vendita</p> <p>2. Criteri espositivi della merce. Allestimento spazi espositivi</p> <p>3. Disporre la merce sugli scaffali e i prodotti a banco</p> <p>4. Presenza ed esposizione delle parti identificative dei prodotti</p> <p>5. Funzionalità ed efficienza delle attrezzature</p> <p>6. Controllare la merce esposta e quella in giacenza per individuare i prodotti scaduti e le rotture di stock.</p>	<p>1. Prova semistrutturata su Google Form di Google Classroom</p> <p>2. Prova pratica videoregistrata *griglia di valutazione prova pratica</p> <p>3. Prova pratica in situazione (stage) Griglia di osservazione/valutazione stage</p> <p>4. Prova pratica in situazione (stage) Griglia di osservazione/valutazione stage</p> <p>5. Prova semistrutturata su Google Form di Google Classroom</p> <p>6. Prova pratica in situazione (stage) Griglia di osservazione/valutazione stage</p>	<p>1. _____/100</p> <p>2. _____/100</p> <p>3. _____/100</p> <p>4. _____/100</p> <p>5. _____/100</p> <p>6. _____/100</p>	<p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p> <p>4. _____</p> <p>5. _____</p> <p>6. _____</p>	<p>1. DOCENTE TPSC</p> <p>2. ESPERTO VETRINISTA</p> <p>3. TUTOR AZIENDALE</p> <p>4. TUTOR AZIENDALE</p> <p>5. DOCENTE SCIENZE INTEGRATE</p> <p>6. TUTOR AZIENDALE</p>

**UC REGIONALE 3**

FIGURA NAZIONALE	QUALIFICA REGIONALE			EVIDENZE E VALUTAZIONI				
CORRELAZIONE TRA LE COMPETENZE NAZIONALI E LA UNITA' DI COMPETENZA 3 REGIONALE	UC REGIONALE 3 VENDITA E ASSISTENZA CLIENTI			OGGETTO DI OSSERVAZIONE: LE OPERAZIONI DI VENDITA E ASSISTENZA CLIENTI				
	CAPACITA'	CONOSCENZE	INDICATORI	EVIDENZE	MODALITA' DI PRODUZIONE EVIDENZA	VALUTAZIONE	DATA VALUTAZIONE	MODULO FORMATIVO/MATERIA E DOCENTE
Competenza 4: predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali Competenza 7: fornire assistenza al cliente, collaborando all'evasione dei reclami	Comprendere ed interpretare le esigenze del cliente Selezionare le informazioni appropriate a rispondere in maniera mirata all'esigenza espressa dal cliente ed orientarne l'acquisto Adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate nella relazione con il cliente Rilevare il grado di soddisfazione del cliente	Le principali componenti del servizio nelle struttura di vendita Elementi identificativi dei prodotti: classificazione, trattamento, tipicità, ecc. Caratteristiche merceologiche e utilizzo dei prodotti alimentari e non Tecniche di vendita assistita e attiva	Erogazione informazioni sulle caratteristiche del prodotto (elementi costitutivi, istruzioni per l'uso, ecc...)  Promozione dei prodotti	<ol style="list-style-type: none"> <li>Elementi identificativi dei prodotti. Caratteristiche merceologiche e modalità di utilizzo dei prodotti</li> <li>Individuazione delle esigenze del cliente in lingua inglese</li> <li>Individuazione delle esigenze del cliente in lingua italiana</li> <li>Uso di stili comunicativi</li> <li>Conoscenza e utilizzo di tecniche di vendita</li> <li>Assistenza al cliente nell'evasione dell'acquisto</li> <li>Assistenza al cliente nell'evasione del reclamo</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Prove semistrutturate 4 e 5 previste per UC1</li> <li>Prova semistrutturata</li> <li>Prova pratica videoregistrata in situazione *griglia di valutazione</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1._____/100</li> <li>2._____/100</li> <li>3._____/100</li> <li>4._____/100</li> <li>5._____/100</li> <li>6._____/100</li> <li>7._____/100</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1._____</li> <li>2._____</li> <li>3._____</li> <li>4._____</li> <li>5._____</li> <li>6._____</li> <li>7._____</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>DOCENTE TPSC</li> <li>DOCENTE LINGUA INGLESE</li> <li>DOCENTE TECNICHE DI COMUNICAZIONE</li> <li>DOCENTE TECNICHE DI COMUNICAZIONE</li> <li>DOCENTE TECNICHE DI COMUNICAZIONE</li> <li>DOCENTE TECNICHE DI COMUNICAZIONE</li> <li>DOCENTE TECNICHE DI COMUNICAZIONE</li> </ol>

**UC REGIONALE 4**

FIGURA NAZIONALE	QUALIFICA REGIONALE			EVIDENZE E VALUTAZIONI				
CORRELAZIONE TRA LE COMPETENZE NAZIONALI E LA UNITA' DI COMPETENZA 4 REGIONALE	UC REGIONALE 4 REGISTRAZIONE VENDITE			OGGETTO DI OSSERVAZIONE: LE OPERAZIONI DI REGISTRAZIONE VENDITE				
	CAPACITA'	CONOSCENZE	INDICATORI	EVIDENZE	MODALITA' DI PRODUZIONE EVIDENZA	VALUTAZIONE	DATA VALUTAZIONE	MODULO FORMATIVO/MATERIA E DOCENTE
<p>Competenza 8: effettuare semplici adempimenti amministrativi, fiscali e contabili, applicando la normativa di riferimento (resta esclusa la abilità 6 che rientrerà negli obiettivi aggiuntivi)</p> <p>Abilità 4 della competenza 6: applicare condizioni e modalità di pagamento e consegna</p> <p>Abilità 3 della competenza 7: applicare tecniche di ripristino di conformità del prodotto/servizio (resi, sostituzioni)</p>	<p>Utilizzare le apparecchiature e per la lettura ottica dei codici a barre e i dispositivi di cassa</p> <p>Individuare le eventuali promozioni e sconti applicati ai prezzi</p> <p>Applicare le procedure amministrative in uso per le diverse modalità di pagamento</p> <p>Valutare la corrispondenza tra gli incassi registrati e quelli effettivamente riscossi</p>	<p>Principali apparecchiature per le operazioni di cassa: scanner per la lettura dei codici a barre, POS, ecc..</p> <p>Principali sistemi di pagamento e gestione delle transazioni monetarie</p>	Registrazione delle merci in uscita	1. Comprensione e compilazione di documenti di vendita	Prova scritta riferita alle evidenze 1 e 2 così strutturata: - interpretazione di documenti di vendita al dettaglio e compilazione di DDT e fattura relativi ad una operazione di compravendita fra imprese	1. _____/100	1. _____	1. DOCENTE TPSC
			Riscossione dei pagamenti anche tramite carte di credito, ecc	2. Calcolo di promozioni e sconti e strumenti di pagamento	- calcolo di sconti, compilazione di assegno, bonifico e aspetti teorici relativi alla gestione delle carte elettroniche	2. _____/100	2. _____	2. DOCENTE TPSC
			Invio di valori alla cassa centrale	3. Compilazione di libro cassa e registro dei corrispettivi	. Prova scritta di laboratorio: compilazione di prima nota, libro cassa, registro corrispettivi e calcolo del saldo finale di cassa	3. _____/100	3. _____	3. DOCENTE TPSC



**OBIETTIVI FORMATIVI AGGIUNTIVI**

FIGURA NAZIONALE	QUALIFICA REGIONALE		EVIDENZE E VALUTAZIONI				
	ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI	EVIDENZE	MODALITA' DI PRODUZIONE EVIDENZA	VALUTAZIONE	DATA VALUTAZIONE	MODULO FORMATIVO/MATERIA E DOCENTE
<p>Abilità 4 della competenza 1: applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</p> <p>Abilità 5 della competenza 1: adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</p> <p>Abilità 6 della competenza 8: utilizzare strumenti e programmi gestionali di contabilità</p>			<p>1. Organizza il lavoro e le pause in base alle priorità assegnate</p> <p>2. Controlla il lavoro svolto prima di consegnarlo al responsabile o ad altro ufficio</p> <p>3. Compila i documenti utilizzando programmi informatici (Excel)</p>	<p>Griglia di osservazione e valutazione delle attività svolte nel laboratorio di simulimpresa</p>	<p>1. _____/100</p> <p>2. _____/100</p> <p>3. _____/100</p>	<p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p>	<p>1. DOCENTE TPSC</p> <p>2. DOCENTE TPSC</p> <p>3. DOCENTE TPSC</p>

**COMPETENZA DI BASE – COMPETENZA LINGUISTICA**

FIGURA NAZIONALE	QUALIFICA REGIONALE		EVIDENZE E VALUTAZIONI				
COMPETENZA LINGUISTICA	ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI	EVIDENZE	MODALITA' DI PRODUZIONE EVIDENZA	VALUTAZIONE	DATA VALUTAZIONE	MODULO FORMATIVO/MATERIA E DOCENTE
Comunicare in lingua italiana in contesti personali, professionali e di vita	<p>Comprendere testi di diversa tipologia e complessità</p> <p>Applicare tecniche di redazione di testi di diversa tipologia e complessità</p> <p>Esporre informazioni e argomentazioni in diverse situazioni comunicative</p> <p>Applicare modalità di interazione comunicativa</p> <p>Utilizzare strumenti tecnologici e informatici per gestire la comunicazione</p>	<p>Strumenti e codici della comunicazione e loro connessione in contesti formali, organizzativi e professionali</p> <p>Grammatica, semantica e sintassi della lingua italiana</p> <p>Tipologie testuali e relative modalità di analisi e consultazione</p> <p>Strumenti informatici per la produzione di testi, ricerca informazioni e comunicazioni multimediali</p> <p>Linguaggi tecnici propri di settore</p>	<p>1. Utilizzo degli strumenti informatici per la produzione di testi, per la ricerca di informazioni e per le comunicazioni multimediali</p> <p>2. Utilizzo degli strumenti e codici della comunicazione e loro connessione in contesti formali, organizzativi e professionali</p> <p>3. Analisi di testi anche con linguaggi tecnico-professionali effettuando le appropriate riflessioni e consultazioni</p>	<p>1. Prova di laboratorio che prevede: - ricorso ad internet per la ricerca di informazioni - predisposizione di una tabella in Excel - rappresentazione grafica della precedente - report</p> <p>2. Predisposizione di una lettera commerciale</p> <p>3. Prova di comprensione di un testo economico in lingua italiana</p>	<p>1. _____/100</p> <p>2. _____/100</p> <p>3. _____/100</p>	<p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p>	<p>1. DOCENTE INFORMATICA</p> <p>2. DOCENTE ITALIANO</p> <p>3. DOCENTE ITALIANO</p>



**COMPETENZA DI BASE – COMPETENZA MATEMATICA, SCIENTIFICO-TECNOLOGICA**

FIGURA NAZIONALE	QUALIFICA REGIONALE		EVIDENZE E VALUTAZIONI				
	ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI	EVIDENZE	MODALITA' DI PRODUZIONE EVIDENZA	VALUTAZIONE	DATA VALUTAZIONE	MODULO FORMATIVO/MATERIA E DOCENTE
Padroneggiare concetti matematici e scientifici fondamentali, semplici procedure di calcolo e di analisi per descrivere e interpretare sistemi, processi, fenomeni e per risolvere situazioni problematiche di vario tipo legate al proprio contesto di vita quotidiano e professionale	<p>Applicare tecniche e procedure di calcolo per affrontare problemi di vario tipo del proprio contesto</p> <p>Identificare i fenomeni connessi ai processi del proprio settore professionale che possono essere indagati in modo scientifico</p> <p>Utilizzare strumenti e metodi di analisi quantitativa e qualitativa per indagare fenomeni appartenenti ai processi di settore</p> <p>Rilevare, elaborare e rappresentare dati significativi per la comprensione e lo svolgimento di attività di settore</p> <p>Utilizzare linguaggi tecnici e logico-matematici specifici</p>	<p>Caratteristiche del linguaggio matematico: regole e sintassi</p> <p>Fasi e tecniche risolutive di un problema</p> <p>Complementi di matematica di settore</p> <p>Elementi di calcolo professionale</p> <p>Elementi base di metodologia della ricerca scientifica e di metodo sperimentale applicabili al settore professionale</p> <p>Elementi e modelli di base relativi ai saperi scientifici richiesti dal settore professionale</p> <p>Applicazioni, strumenti e tecniche per l'elaborazione e la rappresentazione di dati</p>	<p>1. Individuazione del legame funzionale tra grandezze ricavandolo dai dati grezzi</p> <p>2. Rappresentazione in grafici e tabelle di dati grezzi legati all'economia e analisi grafica dei legami funzionali tra grandezze economiche con l'ausilio di software specifico geogebra</p> <p>3. Redazione di una relazione finale sul contesto applicativo assegnato</p>	1. Prova scritta/di laboratorio	<p>1. _____/100</p> <p>2. _____/100</p> <p>3. _____/100</p>	<p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p>	<p>1. DOCENTE MATEMATICA</p> <p>2. DOCENTE MATEMATICA</p> <p>3. DOCENTE MATEMATICA</p>

**COMPETENZA DI BASE – COMPETENZA STORICO-SOCIO-ECONOMICA**

FIGURA NAZIONALE	QUALIFICA REGIONALE		EVIDENZE E VALUTAZIONI				
	ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI	EVIDENZE	MODALITA' DI PRODUZIONE EVIDENZA	VALUTAZIONE	DATA VALUTAZIONE	MODULO FORMATIVO/MATERIA E DOCENTE
Identificare la cultura distintiva, il sistema di regole e le opportunità del proprio contesto lavorativo, nella loro dimensione evolutiva e in rapporto alla sfera dei diritti, dei bisogni e dei doveri	Individuare, secondo le coordinate spazio-temporali, gli eventi e i fenomeni principali nell'evoluzione dei processi di settore e del sistema socio-economico di appartenenza Identificare le caratteristiche essenziali di un rapporto di lavoro e il sistema di regole che disciplina i diritti e i doveri delle parti Cogliere la specifica identità e deontologia professionale dell'ambito e del ruolo lavorativo di riferimento Riconoscere le modalità e le opportunità attraverso cui l'intrapresa diventa impresa	Elementi di storia del settore professionale Il sistema socio-economico del territorio di appartenenza: evoluzione, specificità, interdipendenze Il sistema azienda: struttura elementare, tipologie di aziende del settore e caratteristiche del loro funzionamento Elementi fondamentali di legislazione e di contrattualistica del lavoro Etica del lavoro e deontologia professionale di settore Strumenti di sostegno all'avvio di attività autonome/imprenditoriali di settore	1. Analisi di un caso relativo ad una situazione di lavoro con applicazione di nozioni in materia di legislazione e contrattualistica del lavoro  2. Fornire, secondo le coordinate spazio-temporali che gli vengono indicate, un'analisi storico culturale relativamente all'ambiente in cui opera  3. Analisi del sistema azienda e degli strumenti di sostegno all'imprenditorialità	1. Prova con analisi di un documento e risoluzione di un caso  2. Prova semistrutturata attraverso Google Form di Google Classroom  3. Prova strutturata attraverso Google Form di Google Classroom	1. _____/100  2. _____/100  3. _____/100	1. _____  2. _____  3. _____	1. DOCENTE DIRITTO  2. DOCENTE TPSC  3. DOCENTE TPSC

**Note:**

- Per evidenze si intendono le prove di verifica delle CAPACITA' e delle CONOSCENZE che costituiscono le competenze in contesto di apprendimento.
- Le valutazioni sono espresse in centesimi: 0-59 Insufficiente / 60-75 Sufficiente / 76-90 Buono / 91-100 Ottimo.

Firma del Coordinatore di Classe

Firma del Responsabile della Formalizzazione e Certificazione

Data

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_