

	18 L / Doc CCD	9 L / Doc Ita	9 L / Doc Ita
Campo di apprendimento	<b>D2: Riflettere sullo sviluppo professionale e portarlo avanti in modo autonomo</b>	<b>D4: Comunicare nella lingua nazionale regionale</b>	<b>D1: Comunicare nell'azienda</b>
Competenze operative	«d2: Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio» «d3: Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti secondo istruzioni»	«d1: Garantire il flusso di informazioni del commercio al dettaglio attraverso tutti i canali» «d2: Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio»	«d1: Garantire il flusso di informazioni del commercio al dettaglio attraverso tutti i canali» «d2: Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio»
Conoscenze di base	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Descrivono le regole per rilasciare e accettare un feedback oggettivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Menzionano i tempi e i modi verbali.</li> <li>▪ Utilizzano la punteggiatura in modo corretto.</li> <li>▪ Utilizzano i pronomi corretti (tu, Lei) in funzione della situazione.</li> <li>▪ Distinguono il livello linguistico privato da quello aziendale.</li> <li>▪ Dispongono del necessario vocabolario del ramo per comunicare in modo preciso all'interno e all'esterno dell'azienda.</li> <li>▪ Dispongono del vocabolario per redigere lettere ed e-mail nella lingua nazionale regionale (appellativi, formule per i saluti, forme di cortesia).</li> <li>▪ Distinguono l'affermazione/la dichiarazione dall'argomento</li> <li>▪ Elencano le parti che costituiscono una frase completa.</li> <li>▪ Strutturano gli argomenti in modo coerente.</li> </ul>	

<p>Obiettivi di valutazione (abilità e attitudini; competenze linguistiche)</p>	<p><b>Valutano il proprio modo di agire nella gestione dei feedback.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Distinguono un feedback oggettivo dai rimproveri.</li> <li>▪ Applicano le regole del feedback.</li> <li>▪ Analizzano criticamente la propria gestione dei feedback.</li> </ul> <p><b>Attuano in modo costruttivo i feedback concernenti lo sviluppo delle loro competenze professionali.</b></p> <p><b>Secondo istruzioni, formulano obiettivi realistici e fasi appropriate per il loro sviluppo professionale.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificano le proprie competenze e ne ricavano misure appropriate.</li> </ul> <p><b>Pianificano e coordinano i propri compiti, le scadenze e le risorse.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestiscono un'agenda elettronica o cartacea.</li> </ul> <p><b>Giustificano le priorità fissate nel contesto lavorativo.</b></p> <p><b>Applicano le consuete tecniche di lavoro per pianificare compiti, scadenze e risorse e fissare le rispettive priorità.</b></p> <p><b>Verificano la gestione del loro tempo, la pianificazione e il raggiungimento degli obiettivi e ricavano misure di miglioramento.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formulano degli obiettivi, per es. secondo il metodo SMART per gestire i progetti.</li> <li>▪ Verificano il raggiungimento degli obiettivi, per es. tramite il metodo SMART.</li> </ul> <p><b>Elaborano misure rigeneratrici in caso di sovraccarico fisico.</b></p>	<p><b>Comunicano oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale attraverso i consueti canali di comunicazione con i gruppi d'interesse interni in funzione dei gruppi target.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Scrivono nel tempo verbale appropriato alla situazione.</li> <li>▪ Formulano domande corrette.</li> </ul> <p><b>Giustificano con convinzione oralmente e per iscritto la propria opinione anche in una lingua straniera (livello A2 QCER).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Redigono semplici pareri/prese di posizione.</li> </ul> <p>Telefonano a colleghi, anche nelle situazioni difficili, in modo mirato e volto alla distensione anche in una lingua straniera.</p>	<p><b>Comunicano oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale attraverso i consueti canali di comunicazione con i gruppi d'interesse interni in funzione dei gruppi target.</b></p> <p><b>Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera attraverso i consueti canali di comunicazione con i gruppi d'interesse interni in funzione dei gruppi target (livello A2 QCER).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Redigono semplici e-mail anche in una lingua straniera.</li> <li>▪ Distinguono la comunicazione privata da quella aziendale, quella interna da quella esterna.</li> </ul> <p><b>Giustificano con convinzione oralmente e per iscritto la propria opinione anche in una lingua straniera (livello A2 QCER).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Redigono correttamente un'e-mail anche in una lingua straniera.</li> </ul> <p>Telefonano a colleghi, anche nelle situazioni difficili, in modo mirato e volto alla distensione anche in una lingua straniera.</p>
<p>Mezzi di apprendimento</p>	<p>Materiali GLIMI, piattaforma Konvink, Moodle, altri materiali didattici</p>	<p>Materiali GLIMI, piattaforma Konvink, Moodle, altri materiali didattici</p>	<p>Materiali GLIMI, piattaforma Konvink, Moodle, altri materiali didattici</p>

**Modalità di valutazione del CCO:** due controlli delle competenze (CC) ogni semestre.