

**Allegato 2 - C**

*Indirizzo "Industria e artigianato per il Made in Italy"*  
**Articolo 3, comma 1, lettera c) – D.Lgs. 13 aprile 2017, n. 61**

**DESCRIZIONE SINTETICA**

Il diplomato di istruzione professionale nell'indirizzo "**Industria e artigianato per il *Made in Italy***" interviene con autonomia e responsabilità, esercitate nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, nei processi di lavorazione, fabbricazione, assemblaggio e commercializzazione di prodotti industriali e artigianali, nonché negli aspetti relativi alla ideazione, progettazione e realizzazione dei prodotti stessi, anche con riferimento alle produzioni tipiche locali. Le sue competenze tecnico-professionali sono riferite ad aree di attività specificamente sviluppate in relazione alle esigenze espresse dal territorio e gli consentono di intervenire nei processi industriali ed artigianali con adeguate capacità decisionali, spirito di iniziativa e di orientamento anche nella prospettiva dell'esercizio di attività autonome nell'ambito dell'imprenditorialità giovanile.

**RISULTATI DI APPRENDIMENTO**

A conclusione del percorso quinquennale, il Diplomato consegue i risultati di apprendimento elencati al punto 1.1 dell'allegato A) comuni a tutti i percorsi, oltre ai risultati di apprendimento specifici del profilo in uscita dell'indirizzo, di seguito specificati in termini di competenze, abilità minime e conoscenze essenziali.

<b>Competenza n. 1</b>	
Predisporre il progetto per la realizzazione di un prodotto sulla base delle richieste del cliente, delle caratteristiche dei materiali, delle tendenze degli stili valutando le soluzioni tecniche proposte, le tecniche di lavorazione, i costi e la sostenibilità ambientale	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
Identificare e formalizzare le richieste del cliente	Caratteristiche chimiche, fisiche ed estetiche dei materiali impiegati.
Identificare le soluzioni possibili e le diverse ipotesi progettuali/costruttive	Tecniche di lavorazione dei materiali e gestione scarti
Utilizzare <i>repository</i> e librerie documentali	Processi produttivi in relazione all'area di attività Tecniche di ricerche di mercato
Realizzare schizzi e disegni/bozze di massima	Codici comunicativi verbali e/o grafici in relazione all'area di attività
Reperire dati e informazioni da manuali tecnici	Impiego e funzionamento degli strumenti e delle macchine utilizzati in relazione all'area di attività
Comprendere, interpretare ed applicare le	

<p>normative rilevanti in relazione all'area di attività anche con riferimento alla sicurezza e all'impatto ambientale</p> <p>Individuare materiali, strumenti, attrezzature per la progettazione/realizzazione del manufatto</p> <p>Redigere ed interpretare distinte base e cicli di lavorazione</p> <p>Predisporre preventivi di massima dei costi di realizzazione</p> <p>Identificare e interpretare modelli o esempi storico stilistici dell'idea da realizzare, ove rilevanti</p>	<p>Normative rilevanti in relazione all'area di attività</p> <p>Strumenti di ricerca tradizionali e informatici</p> <p>Tecniche di ascolto e di comunicazione</p> <p>Tecniche di calcolo dei costi e dei tempi di produzione</p>
--	--

<b>Competenza n. 2</b>	
Realizzare disegni tecnici e/o artistici, utilizzando le metodologie di rappresentazione grafica e gli strumenti tradizionali o informatici più idonei alle esigenze specifiche di progetto e di settore/contesto	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Realizzare disegni tecnici in conformità con le normative di settore</p> <p>Realizzare schizzi e/o disegni artistici finalizzati alla progettazione o alla presentazione dei prodotti</p> <p>Elaborare varie tipologie di viste</p> <p>Reperire dati e informazioni da manuali tecnici</p> <p>Creare librerie di materiali ed elementi costruttivi e di progetto</p> <p>Definire i requisiti estetici, funzionali ed ergonomici del prodotto</p>	<p>Principi del disegno geometrico</p> <p>Modalità di rappresentazione grafica di oggetti 3D (proiezione, sezione, assonometria, prospettiva, esplosione)</p> <p>Regole e/o stili del disegno tecnico e/o artistico in relazione all'area di attività</p> <p>Strumenti e tecniche tradizionali o informatici per la rappresentazione e/o l'animazione bidimensionale e tridimensionale</p>

<b>Competenza n. 3</b>	
Realizzare e presentare prototipi/modelli fisici e/o virtuali, valutando la sua rispondenza agli standard qualitativi previsti dalle specifiche di progettazione	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Realizzare modelli e prototipi con il ricorso alle tecniche di lavorazione automatica o manuale rilevanti in relazione all'area di attività</p> <p>Applicare le tecniche di disegno, progettazione, animazione virtuale e rendering rilevanti in relazione all'area di attività</p> <p>Misurare le caratteristiche rilevanti dei prototipi, valutando scostamenti, errori e tolleranze di lavorazione</p> <p>Effettuare verifiche, controlli e collaudi sui modelli e sui prototipi, documentando i risultati con le modalità in uso nel settore produttivo di riferimento</p> <p>Applicare metodi e procedure per effettuare test e prove di funzionalità</p> <p>Individuare elementi di revisione del progetto, del modello/prototipo sulla base degli scostamenti rilevati</p> <p>Redigere relazioni tecniche</p> <p>Utilizzare stampanti 3D</p>	<p>Tecniche tradizionali e/o informatiche per la rappresentazione grafica, la progettazione e/o l'animazione</p> <p>Tecniche e processi di lavorazione manuale e/o automatica in relazione all'area di attività</p> <p>Caratteristiche e impiego degli strumenti di misura in relazione all'area di attività</p> <p>Caratteristiche chimiche, fisiche ed estetiche dei materiali impiegati.</p>

<b>Competenza n. 4</b>	
Gestire, sulla base di disegni preparatori e/o modelli predefiniti nonché delle tecnologie tradizionali e più innovative, le attività realizzative e di controllo connesse ai processi produttivi di beni/manufatti su differenti tipi di supporto/materiale, padroneggiando le tecniche specifiche di lavorazione, di fabbricazione, di assemblaggio	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
Rilevare le caratteristiche di modelli e prototipi	Caratteristiche chimiche, fisiche ed estetiche dei materiali impiegati.

<p>Interpretare disegni tecnici, artistici, schemi o progetti</p> <p>Applicare le indicazioni progettuali nella realizzazione del manufatto/bene, verificando la conformità fra progetto e prodotto</p> <p>Utilizzare indicazioni di progetto (schemi, disegni, procedure, modelli, distinte ecc.) e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione e/o cicli di lavorazione</p> <p>Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle lavorazioni e delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore</p> <p>Selezionare materie prime e/o materiali e/o semilavorati ai fini della realizzazione del prodotto</p> <p>Applicare le opportune tecniche di lavorazione manuale e/o automatica</p> <p>Misurare e verificare le rilevanti caratteristiche dei materiali, dei semilavorati e dei prodotti finiti, valutandone le conformità alle specifiche di progetto</p> <p>Monitorare la conformità dei prodotti e l'efficienza dei processi, delle macchine e degli impianti</p> <p>Identificare, documentare e segnalare le non conformità dei prodotti e dei processi</p> <p>Partecipare attivamente ai processi di monitoraggio delle produzioni e miglioramento continuo dell'attività produttiva</p> <p>Applicare tecniche di controllo qualità</p>	<p>Processi produttivi in relazione all'area di attività Funzionamento e modalità di impiego degli strumenti e delle macchine automatiche utilizzate</p> <p>Tecniche manuali di lavorazione e, ove utilizzati, applicativi per il <i>Computer Aided Manufacturing</i> e/o linguaggi di programmazione delle macchine e dei sistemi di controllo</p> <p>Normative rilevanti in relazione all'area di attività</p> <p>Codici comunicativi verbali e/o grafici in relazione all'area di attività</p> <p>Principi internazionali per la definizione degli <i>standard</i> di qualità e per il miglioramento continuo Controllo qualità</p>
--	--

<b>Competenza n. 5</b>	
<p>Predisporre/programmare le macchine automatiche, i sistemi di controllo, gli strumenti e le attrezzature necessarie alle diverse fasi di attività sulla base delle indicazioni progettuali, della tipologia di materiali da impiegare, del risultato atteso, monitorando il loro funzionamento, pianificando e curando le attività di manutenzione ordinaria</p>	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Individuare materiali, strumenti, macchine e impianti, per la realizzazione del prodotto</p> <p>Reperire informazioni nei manuali tecnici e nelle altre fonti di documentazione</p> <p>Predisporre gli strumenti e i materiali per la lavorazione, nonché attrezzare, programmare e impostare le macchine e gli impianti eventualmente necessari alla produzione</p> <p>Applicare le opportune tecniche di lavorazione manuale e/o automatica, anche servendosi degli applicativi per il <i>Computer Aided Manufacturing</i> e/o dei linguaggi di programmazione delle macchine e dei sistemi di controllo</p> <p>Monitorare il funzionamento di macchine e impianti anche al fine di pianificare le attività di manutenzione</p> <p>Redigere ed attuare piani di manutenzione</p>	<p>Funzionamento e modalità di impiego degli strumenti e delle macchine automatiche utilizzate</p> <p>Manutenzione ordinaria e straordinaria degli strumenti e delle macchine</p> <p>Principi della teoria dell'affidabilità</p> <p>Procedure e tecniche di monitoraggio</p> <p>Procedure di controllo, verifica e ricerca del guasto</p> <p>Caratteristiche e impiego degli strumenti di misura in relazione all'area di attività</p> <p>Strumenti tradizionali e, ove utilizzati, applicativi per il <i>Computer Aided Manufacturing</i> e/o linguaggi di programmazione delle macchine e dei sistemi di controllo</p>

<b>Competenza n. 6</b>	
<p>Elaborare, implementare e attuare piani industriali/commerciali delle produzioni, in raccordo con gli obiettivi economici aziendali /di prodotto e sulla base dei vincoli di mercato</p>	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Analizzare ed interpretare le tendenze e i fabbisogni dei mercati e dei settori produttivi di riferimento, con riferimento all'innovazione e alla competitività.</p> <p>Determinare i costi relativi ai processi aziendali rilevanti (materie prime, lavorazioni interne, lavorazioni presso terzi, logistica, distribuzione, pubblicità, ammortamento e ge-</p>	<p>Principi di organizzazione e divisione del lavoro</p> <p>Principi della teoria delle decisioni in ambito aziendale</p> <p>Metodiche per la valutazione dei costi diretti ed indiretti</p>

<p>stione di macchine e impianti, immobili)</p> <p>Valutare la convenienza economica delle scelte aziendali</p>	<p>Le produzioni artigianali e/o industriali del settore di riferimento nel quadro economico locale e/o nazionale e/o globale</p> <p>Elementi di marketing</p> <p>La logistica</p> <p>Gestione delle scorte</p>
---	---

<b>Competenza n. 7</b>	
Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione</p> <p>Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone</p> <p>Individuare e rispettare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore</p> <p>Impiegare correttamente i dispositivi di protezione individuale</p> <p>Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale</p> <p>Applicare le normative vigenti sulla salute e sicurezza degli utenti e consumatori in relazione ai prodotti di riferimento</p> <p>Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza</p>	<p>Legislazione e Normativa di riferimento per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro e la protezione dell'ambiente</p> <p>Normativa di riferimento in relazione ai prodotti e ai processi produttivi del settore di attività</p> <p>Principi e strumenti per la valutazione dei rischi</p> <p>Riduzione del rischio: dispositivi di protezione, presidi di emergenza, misure organizzative, sorveglianza sanitaria</p> <p>Pericolosità per l'ambiente di lavorazioni, prodotti e rifiuti</p> <p>Gestione dei rifiuti</p> <p>Nozioni di primo soccorso, BLS e antincendio</p> <p>Segnaletica in materia di emergenza, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro</p> <p>Elementi di ergonomia</p>

<p>Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva</p> <p>Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza</p> <p>Adottare le corrette modalità di smaltimento degli scarti di lavorazione e dei materiali esausti</p> <p>Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</p> <p>Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</p>	
--	--

## REFERENZIAZIONE ALLE ATTIVITA' ECONOMICHE

L'indirizzo di studi fa riferimento alle seguenti attività, contraddistinte dai codici ATECO adottati dall'Istituto nazionale di statistica per le rilevazioni statistiche nazionali di carattere economico ed esplicitati a livello di Sezione e di correlate Divisioni.

### **C ATTIVITÀ MANIFATTURIERE**

**C - 13 INDUSTRIE TESSILI**

**C - 14 CONFEZIONE DI ARTICOLI DI ABBIGLIAMENTO; CONFEZIONE DI ARTICOLI IN PELLE E PELLICCIA**

**C - 15 FABBRICAZIONE DI ARTICOLI IN PELLE E SIMILI**

**C - 16 INDUSTRIA DEL LEGNO E DEI PRODOTTI IN LEGNO E SUGHERO (ESCLUSI I MOBILI); FABBRICAZIONE DI ARTICOLI IN PAGLIA E MATERIALI DA INTRECCIO**

**C - 17 FABBRICAZIONE DI CARTA E DI PRODOTTI DI CARTA**

**C - 18 STAMPA E RIPRODUZIONE DI SUPPORTI REGISTRATI**

**C - 19 FABBRICAZIONE DI COKE E PRODOTTI DERIVANTI DALLA RAFFINAZIONE DEL PETROLIO**

**C - 20 FABBRICAZIONE DI PRODOTTI CHIMICI**

**C - 21 FABBRICAZIONE DI PRODOTTI FARMACEUTICI DI BASE E DI PREPARATI FARMACEUTICI**

**C - 22 FABBRICAZIONE DI ARTICOLI IN GOMMA E MATERIE PLASTICHE**

**C - 23 FABBRICAZIONE DI ALTRI PRODOTTI DELLA LAVORAZIONE DI MINERALE NON METALLIFERI**

**C - 24 METALLURGIA**

**C - 25 FABBRICAZIONE DI PRODOTTI IN METALLO (ESCLUSI MACCHINARI E ATTREZZATURE)**

**C - 26 FABBRICAZIONE DI COMPUTER E PRODOTTI DI ELETTRONICA E OTTI**

**CA; APPARECCHI ELETTROMEDICALI, APPARECCHI DI MISURAZIONE  
E DI OROLOGI**

**C - 27 FABBRICAZIONE DI APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED APPAREC  
CHIATURE PER USO DOMESTICO NON ELETTRICHE**

**C - 28 FABBRICAZIONE DI MACCHINARI ED APPARECCHIATURE N.C.A.**

**C - 29 FABBRICAZIONE DI AUTOVEICOLI, RIMORCHI E SEMIRIMORCHI**

**C - 30 FABBRICAZIONE DI ALTRI MEZZI DI TRASPORTO**

**C - 31 FABBRICAZIONE DI MOBILI**

**C - 32 ALTRE INDUSTRIE MANIFATTURIERE**

**F COSTRUZIONI**

**F - 41 COSTRUZIONE DI EDIFICI**

**F - 43 LAVORI DI COSTRUZIONE SPECIALIZZATI**

**M ALTRE ATTIVITÀ PROFESSIONALI, SCIENTIFICHE E TECNICHE**

**M - 74 ALTRE ATTIVITÀ PROFESSIONALI, SCIENTIFICHE E TECNICHE**

**S ALTRE ATTIVITÀ DI SERVIZI**

**S - 95 RIPARAZIONI DI COMPUTER E DI BENI PER USO PERSONALE E PER  
LA CASA** (limitatamente alle Riparazioni per attività sartoriali e delle calzature).

**S - 95 RIPARAZIONI DI COMPUTER E DI BENI PER USO PERSONALE E PER  
LA CASA** (limitatamente alle Riparazioni per mobili e oggetti di arredamento e laboratori di tappezzeria)

**CORRELAZIONE AI SETTORI ECONOMICO-PROFESSIONALI**

Con riferimento al decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, di concerto con il Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca, del 30 giugno 2015, pubblicato nella Gazzetta ufficiale del 20 luglio 2015, n. 166, il profilo in uscita dell'indirizzo di studi è correlato ai seguenti settori economico-professionali.

**CARTA E CARTOTECNICA**

**CHIMICA**

**ESTRAZIONE GAS, PETROLIO, CARBONE, MINERALI E LAVORAZIONE PIETRE**

**LEGNO E ARREDO**

**MECCANICA, PRODUZIONE E MANUTENZIONE DI MACCHINE, IMPIANTISTICA**

**TESSILE, ABBIGLIAMENTO, CALZATURIERO E SISTEMA MODA**

**VETRO, CERAMICA E MATERIALI DA COSTRUZIONE**



Indirizzo “*Servizi Commerciali*”  
**Articolo 3, comma 1, lettera f) – D.Lgs. 13 aprile 2017, n. 61**

**DESCRIZIONE SINTETICA**

Il Diplomato di istruzione professionale nell’indirizzo “**Servizi commerciali**” partecipa alla realizzazione dei processi amministrativo-contabili e commerciali, con autonomia e responsabilità esercitate nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate nell’ambito di una dimensione operativa della gestione aziendale. Utilizza le tecnologie informatiche di più ampia diffusione. Supporta le attività di pianificazione, programmazione, rendicontazione relative alla gestione. Collabora alle attività di comunicazione, marketing e promozione dell’immagine aziendale in un ambito territoriale o settoriale, attraverso l’utilizzo di strumenti tecnologici innovativi, orientando le azioni nell’ambito socio-economico e interagendo con soggetti e istituzioni per il posizionamento dell’azienda in contesti locali, nazionali e internazionali. Riferisce a figure organizzative intermedie in organizzazioni di medie e grandi dimensioni, ovvero direttamente al management aziendale in realtà organizzative di piccole dimensioni.

**RISULTATI DI APPRENDIMENTO**

A conclusione del percorso quinquennale, il Diplomato consegue i risultati di apprendimento elencati al punto 1.1. dell’Allegato A), comuni a tutti i percorsi, oltre ai risultati di apprendimento specifici del profilo di uscita dell’indirizzo, di seguito articolati in termini di competenze, conoscenze essenziali e abilità minime.

<b>Competenza n. 1</b>	
Interagire nei sistemi aziendali riconoscendone i diversi modelli organizzativi, le diverse forme giuridiche con cui viene svolta l’attività e le modalità di trasmissione dei flussi informativi, collaborando alla stesura di documenti aziendali di rilevanza interna ed esterna e all’esecuzione degli adempimenti civilistici e fiscali ricorrenti.	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
Interpretare un organigramma aziendale	Principi di organizzazione aziendale
Identificare le modalità di trasmissione dei flussi informativi nell’organizzazione aziendale	Forme giuridiche per l’esercizio dell’attività d’impresa
Identificare e applicare i profili normativi e di responsabilità legati alle diverse forme giuridiche di impresa	Elementi di gestione d’impresa
Contribuire alla stesura di documenti e atti di natura commerciale	Metodi e sistemi di scritture
Applicare clausole relative al trasporto, l’assicurazione e la consegna delle merci	Elementi del sistema tributario italiano
Produrre, interpretare e rilevare correttamente	Documenti e clausole commerciali in campo nazionale e internazionale

i documenti aziendali secondo le normative civilistica e fiscale	
Rilevare i fatti di gestione con adeguata metodologia nei sistemi di scritture	

### Competenza n. 2

Curare l'applicazione, l'adattamento e l'implementazione dei sistemi informativi aziendali, contribuendo a semplici personalizzazioni degli applicativi informatici e degli spazi di archiviazione aziendale, a supporto dei processi amministrativi, logistici o commerciali, tenendo conto delle norme, degli strumenti e dei processi che garantiscono il trattamento dei dati e la loro protezione in condizioni di sicurezza e riservatezza.

Abilità minime	Conoscenze essenziali
Utilizzare le tecnologie informatiche di più ampia diffusione a supporto della gestione digitale dei processi amministrativi, contabili, commerciali e logistici	Strumenti tecnologici e software applicativi professionali di più ampia diffusione per la rilevazione e l'archiviazione dei dati aziendali e per la gestione dei processi amministrativi, contabili, commerciali e logistici
Applicare la normativa sulla sicurezza e riservatezza dei dati nel trattamento, elaborazione e diffusione di dati e documenti aziendali	Elementi fondamentali dei linguaggi informatici di più ampia diffusione
Collaborare all'analisi dei dati aziendali e di settore	Sistema, direttive e normative sulla sicurezza e riservatezza del trattamento dei dati aziendali
Utilizzare i linguaggi informatici di più ampia diffusione per la personalizzazione dei software applicativi e del web	

### Competenza n. 3

Collaborare alle attività di pianificazione, programmazione, rendicontazione, rappresentazione e comunicazione dei risultati della gestione, contribuendo alla valutazione dell'impatto economico e finanziario dei processi gestionali.

Abilità minime	Conoscenze essenziali
Applicare tecniche di programmazione, rendicontazione, rappresentazione e comunicazione delle attività e dei risultati della gestione	Strumenti e tecniche di programmazione delle attività e di monitoraggio dei risultati raggiunti
Redigere e interpretare strumenti di pianificazione e programmazione dell'attività	Tecniche di reporting
	Profili normativi nazionali e internazionali per la rappresentazione e la comunicazione dei

<p>aziendale</p> <p>Applicare procedure e istruzioni operative di reporting</p> <p>Applicare la normativa nazionale e comunitaria per la valutazione di elementi aziendali e la redazione di strumenti di rendicontazione e rappresentazione dei risultati aziendali oggetto di comunicazione facoltativa e obbligatoria</p> <p>Interpretare letteralmente i documenti per la rappresentazione e la comunicazione dei risultati della gestione</p> <p>Collaborare nei processi logistici aziendali e alla gestione delle scorte del magazzino</p>	<p>risultati aziendali</p> <p>Metodi e sistemi per il controllo di gestione</p> <p>Metodologie e sistemi di gestione delle scorte</p>
---	---

<b>Competenza n. 4</b>	
<p>Collaborare, nell'area della funzione commerciale, alla realizzazione delle azioni di fidelizzazione della clientela, anche tenendo conto delle tendenze artistiche e culturali locali, nazionali e internazionali, contribuendo alla gestione dei rapporti con i fornitori e i clienti, anche internazionali, secondo principi di sostenibilità economico-sociale legati alle relazioni commerciali.</p>	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Leggere e interpretare le tendenze dei mercati di riferimento, storiche e contemporanee, anche alla luce delle tendenze culturali e artistiche locali, nazionali e internazionali</p> <p>Comprendere testi scritti e orali coerenti e coesi, utilizzare le principali tipologie testuali, produrre testi scritti e orali, nella dimensione tecnico-professionale, in due lingue straniere</p> <p>Cogliere le variabili di scelta dei più efficaci canali distributivi per i prodotti/servizi da immettere sul mercato</p> <p>Utilizzare tecniche di relazione e comunicazione commerciale</p> <p>Applicare tecniche di fidelizzazione della clientela</p> <p>Applicare procedure e metodi per la raccolta del feed-back a supporto della <i>customer satisfaction</i></p>	<p>Normative di riferimento e profili di responsabilità nella gestione dei dati, documenti e informazioni commerciali</p> <p>Principali movimenti e tendenze culturali e artistici locali, nazionali e internazionali, storici e contemporanei</p> <p>Strategie di esposizione orale e scritta in un lessico e una fraseologia di settore in due lingue straniere</p> <p>Principali azioni per la fidelizzazione della clientela</p> <p>Metodi e sistemi di rilevazione, anche con strumenti tecnologici e software applicativi, per la gestione dei rapporti con i clienti e i fornitori</p> <p>Tecniche di packaging e commercializzazione dei prodotti</p> <p>Riflessi economico-sociali delle transazioni</p>

Identificare gli elementi economico-sociali delle transazioni commerciali, nazionali e internazionali	commerciali nazionali e internazionali
---	--

<b>Competenza n. 5</b>	
Collaborare alla realizzazione di azioni di marketing strategico ed operativo, all'analisi dei mercati, alla valutazione di campagne informative, pubblicitarie e promozionali del <i>brand</i> aziendale adeguate alla <i>mission</i> e alla <i>policy</i> aziendale, avvalendosi dei linguaggi più innovativi e anche degli aspetti visivi della comunicazione.	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
Applicare strumenti operativi per il raggiungimento degli obiettivi delineati dal piano operativo e strategico di <i>marketing</i>	Strategie, tecniche, elementi di marketing e di analisi dei mercati
Leggere e interpretare le informazioni statistiche più diffusi per la conduzione di ricerche di mercato	Elementi di statistica in funzione delle ricerche di mercato
Individuare e analizzare le esigenze comunicative dell'azienda traducendole in un progetto pubblicitario/comunicativo	Strategie, tecniche, modelli e linguaggi della comunicazione commerciale e pubblicitaria, nella loro evoluzione e sviluppo storico
Cogliere le strategie, le tecniche, i modelli e i linguaggi della comunicazione sui diversi <i>media</i>	Fasi della progettazione pubblicitaria e piano della comunicazione aziendale
Applicare il modello comunicativo della organizzazione di appartenenza tra i diversi linguaggi	Tecniche di <i>web marketing</i>
Utilizzare i diversi linguaggi mediatici e anche gli aspetti visivi della comunicazione per la promozione e la comunicazione di attività e prodotti	Strategie e tecniche di promozione del <i>brand</i> aziendale
Utilizzare a fini promozionali i <i>social media</i> e i <i>social network</i>	Tecniche e strumenti di progettazione e composizione editoriale e/o visiva per la comunicazione aziendale
Scegliere o predisporre materiali informativi da diffondere secondo differenti modalità operative	Normative nazionali e comunitarie di riferimento

<b>Competenza n. 6</b>
Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, prevenendo eventuali situazioni di rischio.

<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore</p> <p>Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale</p> <p>Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva</p>	<p>Normativa sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro come formazione generale e specifica del lavoratore</p> <p>Dispositivi di protezione individuale e collettiva</p> <p>Normativa ambientale e fattori di inquinamento</p>

<b>Competenza n. 7</b>	
<p>Collaborare nella ricerca di soluzioni finanziarie e assicurative adeguate ed economicamente vantaggiose, tenendo conto delle dinamiche dei mercati di riferimento e dei macro-fenomeni economici nazionali e internazionali</p>	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Utilizzare gli strumenti per il calcolo finanziario adattandoli alle diverse esigenze aziendali</p> <p>Scegliere tra gli strumenti di pagamento, quelli più adeguati alle esigenze aziendali</p> <p>Orientarsi nel sistema bancario</p> <p>Scelta delle diverse forme di finanziamento</p> <p>Scegliere tra diverse forme di investimento in funzione del rapporto tra rischio e rendimento Orientarsi nella scelta dei prodotti assicurativi sia come forme di investimento, sia come strumenti di protezione previdenziale</p>	<p>Metodologie e strumenti per il calcolo finanziario</p> <p>La moneta bancaria e gli strumenti di pagamento alternativi al contante: carte di debito, carte di credito, assegni e bonifici</p> <p>Il sistema bancario e finanziario: soggetti, strumenti e funzioni; la relazione tra banche e clienti</p> <p>Elementi e caratteristiche delle diverse forme di finanziamento</p> <p>Caratteristiche degli investimenti e rapporto tra rischio e rendimento</p> <p>Il mercato assicurativo</p>

### **REFERENZIAMENTO ALLE ATTIVITA' ECONOMICHE**

Il Profilo di uscita dell'indirizzo presenta caratteristiche di trasversalità ad ogni tipo di attività economica. Le attività economiche referenziate ai codici ATECO di riferimento del profilo di uscita sono quelle relative alle Sezioni, e correlate Divisioni, di cui ai codici di sezione da "A" a "S" compresi e "U".

### ***CORRELAZIONE AI SETTORI ECONOMICO-PROFESSIONALI***

In riferimento ai settori economico professionali di cui al decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, di concerto con il Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca, del 30 giugno 2015, pubblicato nella Gazzetta ufficiale del 20 luglio 2015, n. 166, il profilo di uscita dell'indirizzo di studi è correlato al settore "Area comune".

*Indirizzo “Servizi per la sanità e l’assistenza sociale”*  
**Articolo 3, comma 1, lettera i) – D.Lgs. 13 aprile 2017, n. 61**

**DESCRIZIONE SINTETICA**

Il diplomato dell’indirizzo dei **“Servizi per la sanità e l’assistenza sociale”** possiede specifiche competenze utili a co-progettare, organizzare ed attuare, con diversi livelli di autonomia e responsabilità, interventi atti a rispondere alle esigenze sociali e sanitarie di singoli, gruppi e comunità, finalizzati alla socializzazione, all’integrazione, alla promozione del benessere bio-psico-sociale, dell’assistenza e della salute in tutti gli ambiti in cui essi si attuino e/o siano richiesti. Realizza attività di supporto sociale e assistenziale per rispondere ai bisogni delle persone in ogni fase della vita, accompagnandole e coadiuvandole nell’attuazione del progetto personalizzato, coinvolgendo sia l’utente che le reti informali e territoriali.

**RISULTATI DI APPRENDIMENTO**

A conclusione del percorso quinquennale, il Diplomato consegue i risultati di apprendimento elencati al punto 1.1. dell’Allegato A) comuni a tutti i percorsi, oltre ai risultati di apprendimento tipici del profilo di indirizzo, di seguito specificati in termini di competenze:

<b>Competenza n. 1</b>	
Collaborare nella gestione di progetti e attività dei servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi, rivolti a bambini e adolescenti, persone con disabilità, anziani, minori a rischio, soggetti con disagio psico-sociale e altri soggetti in situazione di svantaggio, anche attraverso lo sviluppo di reti territoriali formali e informali	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
Identificare e comprendere le diverse tipologie di servizi, i modelli organizzativi e le loro interconnessioni.	I sistemi di welfare e l’economia sociale.
Individuare le opportunità offerte dal territorio per rispondere ai bisogni sociali e socio-sanitari.	Tipologia dei servizi sociali, socio-educativi, sanitari e socio-sanitari.
Mettere in atto i modelli operativi dell’organizzazione in relazione agli obiettivi progettuali.	I principi di sussidiarietà nell’organizzazione dei servizi e delle attività, reti formali e informali.
Predisporre gli atti amministrativi e contabili richiesti nei progetti.	Metodologia del lavoro sociale, sanitario e di rete, progettazione, linee guida, procedure e protocolli.
Attuare azioni utili a promuovere pari opportunità di lavoro, di accesso alle cure, di istruzione, educazione e formazione.	Modalità di accesso ai servizi socio-assistenziali.
	La progettazione nel settore socio-assistenziale.
	Gestione amministrativa e contabile dei progetti.

### Competenza n. 2

Partecipare e cooperare nei gruppi di lavoro e nelle équipes multi-professionali in diversi contesti organizzativi /lavorativi.

Abilità minime	Conoscenze essenziali
Individuare il proprio ruolo e quello delle altre figure nell'organizzazione e nei contesti socio-assistenziali.	Le figure professionali nei servizi: formazione, profilo, ruolo e funzioni.
Individuare e comprendere i propri doveri e diritti nel rapporto di lavoro e deontologici.	Caratteristiche del lavoro d'équipe e tipologie dei gruppi di lavoro.
Individuare le dinamiche dei gruppi e i principi del loro funzionamento.	Psicologia e sociologia dei gruppi e delle organizzazioni.
Instaurare relazioni non conflittuali all'interno dei gruppi	Modi, forme e funzioni della comunicazione.
Applicare tecniche di mediazione.	Codici, registri e stili linguistici (medico-clinico, della psicologia, tecnico-amministrativo, ecc.).
Utilizzare registri linguistici, tecniche argomentative e modalità comportamentali adeguati al contesto.	Modalità di organizzazione e conduzione delle riunioni di lavoro, conformemente alla loro tipologia (progettuali, analisi di casi, rielaborative, ecc.).
Comprendere diversi tipi di testi (documentali, multimediali, fogli di calcolo, ecc.) e di resoconti.	Modalità di presentazione e socializzazione di risultati/esperienze all'interno del gruppo (orale, multimediale, <i>handout</i> , ecc.).
Raccogliere, selezionare e utilizzare informazioni utili ai fini dell'approfondimento tematico e di ricerca.	Tipologie di resoconti: report, verbali, relazioni.

### Competenza n. 3

Facilitare la comunicazione tra persone e gruppi, anche di culture e contesti diversi, adottando modalità comunicative e relazionali adeguate ai diversi ambiti professionali e alle diverse tipologie di utenza

Abilità minime	Conoscenze essenziali
Identificare le diverse modalità comunicativo-relazionali in relazione alle differenti tipologie di utenti/gruppi.	Comunicazione e relazione: aspetti generali e principali modelli di riferimento.
Adottare modalità comunicativo-relazionali	Caratteristiche e modelli della comunicazione terapeutica.

<p>idonee ai contesti organizzativo-professionali.</p> <p>Utilizzare tecniche e approcci comunicativo-relazionali ai fini della personalizzazione della cura e presa in carico dell'utente.</p> <p>Porre in atto azioni di promozione della mediazione interculturale.</p> <p>Utilizzare schede di osservazione e misurazione delle dinamiche comunicative.</p> <p>Individuare e comprendere stereotipi e pregiudizi e promuovere modalità comportamentali volte al loro superamento.</p> <p>Promuovere il lavoro di gruppo, gli scambi comunicativi e la partecipazione.</p> <p>Utilizzare gli strumenti della comunicazione multimediale e dei social per la divulgazione e socializzazione di contenuti.</p>	<p>Antropologia e sociologia della comunicazione: culture, contesti, organizzazioni, pregiudizi e stereotipi.</p> <p>Caratteristiche e funzioni della mediazione interculturale.</p> <p>Modi, forme e funzioni della comunicazione non verbale, dei segni, facilitata.</p> <p>Tecniche e strumenti per la comunicazione multimediale e nei social media.</p> <p>Metodi e strumenti di osservazione delle interazioni comunicative.</p>
---	--

<b>Competenza n. 4</b>	
Prendersi cura e collaborare al soddisfacimento dei bisogni di base di bambini, persone con disabilità, anziani nell'espletamento delle più comuni attività quotidiane	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Riconoscere le tipologia di disabilità.</p> <p>Intervenire nel monitoraggio e nella rilevazione dello stato di salute psico-fisica e dell'autonomia dell'utente. collaborare</p> <p>Applicare le tecniche di osservazione e accudimento del bambino nella prima e seconda infanzia, singolo e in gruppo.</p> <p>Coadiuvare l'utente nelle comuni pratiche igieniche (lavaggio delle mani, dei denti, ecc.) e nell'espletamento dei bisogni fisiologici.</p> <p>Riconoscere le specifiche dietoterapie per la preparazione dei cibi.</p> <p>Coadiuvare l'utente nella preparazione e somministrazione dei pasti.</p>	<p>Evoluzione dei concetti di disabilità, handicap e deficit.</p> <p>Tipi e cause di disabilità e le sue classificazioni.</p> <p>Conoscere le principali teorie relative all'intelligenza sia di stampo quantitativo che qualitativo.</p> <p>Il processo di invecchiamento e le sue conseguenze sull'autonomia e il benessere psico-fisico dell'anziano.</p> <p>Le principali patologie invalidanti legate all'invecchiamento.</p> <p>Psicologia del ciclo di vita.</p> <p>Elementi di puericultura e igiene del bambino.</p>

<p>Praticare le tecniche di primo soccorso in caso di stato di necessità.</p> <p>Applicare le norme igieniche e di sicurezza sul lavoro.</p> <p>Coadiuvare la persona nell'esercizio delle prerogative e dei diritti riconosciuti per la propria tutela.</p> <p>Contribuire con proposte e iniziative nella predisposizione e attuazione dei Piani Assistenziali individualizzati.</p>	<p>Tecniche di osservazione e accudimento del bambino, singolo e in gruppo.</p> <p>Scienza dell'alimentazione e igiene alimentare.</p> <p>L'apparato scheletrico e locomotore nelle diverse fasi della vita.</p> <p>Strumenti e tecniche per la rilevazione dello stato di salute, scale dei livelli di autonomia.</p> <p>I diritti della personalità e gli istituti giuridici a tutela della persona fisica.</p> <p>Il Piano Assistenziale Individualizzato e la valutazione multi-dimensionale.</p> <p>Elementi di primo soccorso.</p> <p>Elementi di etica e deontologia professionale nei servizi alla persona.</p> <p>Caratteristiche, fasi e tipologia delle relazioni di aiuto e di cura in rapporto ai bisogni dell'utenza.</p>
--	---

<b>Competenza n. 5</b>	
<p>Partecipare alla presa in carico socio-assistenziale di soggetti le cui condizioni determinino uno stato di non autosufficienza parziale o totale, di terminalità, di compromissione delle capacità cognitive e motorie, applicando procedure e tecniche stabilite e facendo uso dei principali ausili e presidi</p>	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Distinguere i principali stati patologici.</p> <p>Mettere in atto interventi di prevenzione e collaborare a piani di sanità pubblica.</p> <p>Conoscere i principali meccanismi di azione dei principi attivi dei farmaci.</p> <p>Collaborare nel mantenimento delle capacità residue e nel supporto dell'autonomia.</p> <p>Identificare le posture e collaborare nella mobilizzazione, trasferimento e spostamento</p>	<p>Salute e malattia.</p> <p>Fisiopatologia dei principali stati morbosi.</p> <p>Principi di sanità pubblica e livelli di prevenzione.</p> <p>Elementi di farmacologia e farmacoterapia.</p> <p>Diagnosi funzionale, capacità residue, supporto all'autonomia.</p> <p>Principali posture e tecniche di mobilizzazione, trasferimento e spostamento.</p> <p>Rischi delle più comuni sindromi da prolungato allettamento e immobilizzazione.</p> <p>Principali ausili per la deambulazione e il trasporto, e loro utilizzo.</p>

<p>dell'utente.</p> <p>Identificare i segni prodromici di lesione e attuare le principali misure di profilassi.</p> <p>Attuare le principali tecniche di igiene della persona, di vestizione e svestizione.</p> <p>Supportare la persona durante l'assunzione del pasto e nell'assunzione della terapia orale prescritta e applicare tecniche idonee in caso di difficoltà di deglutizione e/o masticazione.</p> <p>Identificare i principali dispositivi che regolano la respirazione, l'alimentazione, riferendo sul loro funzionamento.</p> <p>Adottare tecniche di comunicazione più adatte per le persone con compromissione delle capacità cognitive e motorie.</p> <p>Favorire l'aderenza al piano terapeutico.</p> <p>Adottare modalità comunicativo-relazionali atte a sostenere l'accompagnamento del fine vita.</p> <p>Utilizzare misure programmate di integrazione e rieducazione.</p> <p>Adottare misure ambientali e di salvaguardia della persona per assicurarne l'incolumità.</p>	<p>Tecniche per l'effettuazione delle cure igieniche parziali o totali, della vestizione e svestizione.</p> <p>Modalità di supporto alla persona durante l'assunzione del pasto e della terapia orale, anche in presenza di difficoltà nella deglutizione e/o masticazione.</p> <p>Principali dispositivi medici che regolano la respirazione, l'alimentazione, e loro funzionamento.</p> <p>Modalità di comunicazione con i soggetti con compromissione delle capacità cognitive e motorie.</p> <p>Terminalità e fine-vita: aspetti antropologici, culturali e psico-sociali.</p> <p>Piano terapeutico e alleanza terapeutica.</p> <p>Elementi di terapia occupazionale e rieducazione cognitivo-funzionale.</p> <p>Misure ambientali e personali per la sicurezza dell'utente.</p>
---	--

<b>Competenza n. 6</b>	
<p>Curare l'allestimento dell'ambiente di vita della persona in difficoltà con riferimento alle misure per la salvaguardia della sua sicurezza e incolumità, anche provvedendo alla promozione e al mantenimento delle capacità residue e della autonomia nel proprio ambiente di vita</p>	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Adottare procedure di sicurezza e di prevenzione del rischio negli ambienti di vita e domestici.</p> <p>Applicare tecniche di igienizzazione e pulizia del vestiario, della biancheria, degli ambienti e della casa.</p> <p>Applicare procedure di sanificazione e sanitizzazione.</p>	<p>Norme di Igiene e di sanità pubblica, differenziazione e smaltimento dei rifiuti.</p> <p>Igiene e pulizia del vestiario, della biancheria, degli ambienti e della casa.</p> <p>Caratteristiche dei detergenti, dei disinfettanti e degli antisettici e modalità del loro utilizzo.</p>

Applicare i protocolli previsti per la raccolta e smaltimento dei rifiuti.	Norme di sicurezza negli ambienti di vita e di lavoro e prevenzione dei rischi e degli incidenti.
Identificare e analizzare i problemi degli ambienti di vita e di lavoro.	

### Competenza n. 7

Gestire azioni di informazione e di orientamento dell'utente per facilitare l'accessibilità e la fruizione autonoma dei servizi pubblici e privati presenti sul territorio

Abilità minime	Conoscenze essenziali
Applicare tecniche dell'intervista e del colloquio, veicolare e divulgare informazioni sotto varie forme.	Tipologie di utenza e problematiche psicosociali connesse.
Individuare i soggetti, i contesti, gli operatori e i destinatari principali dell'intervento in campo sociale socio-educativo e sanitario.	Principali bisogni sociali, socio-educativi e sanitari dell'utenza e della comunità
Valutare i bisogni e le problematiche specifiche del minore, dell'anziano, della persona con disabilità, della persona con disagio psichico, dei nuclei familiari in difficoltà.	Tecniche dell'intervista e del colloquio
Orientarsi nell'organizzazione della Sanità e dell'assistenza sociale individuando le finalità dei servizi pubblici e privati e le modalità di accesso.	Tecniche e strumenti di raccolta e gestione delle informazioni.
Selezionare le informazioni di base sui vari servizi esistenti per la comunicazione all'utenza.	Il Servizio Sanitario Nazionale, il servizio sociale, legislazione nazionale e regionale a contenuto socio-assistenziale, sanitario e previdenziale.
Collaborare nel porre in atto le azioni necessarie ad assicurare il rispetto dei diritti dei cittadini.	Reti formali e informali per l'accesso ai servizi
Applicare le norme sulla privacy e sul trattamento dei dati sensibili.	I diritti dei cittadini: la carta dei servizi e le carte dei diritti
	Organizzazione, funzionamento e mappa dei servizi sociali e socio-educativi, sanitari e socio-sanitari
	Enti e agenzie di fornitura di servizi sociali e/o sanitari.
	Le norme sulla privacy e trattamento dei dati

### Competenza n. 8

Realizzare, in autonomia o in collaborazione con altre figure professionali, attività educative, di animazione sociale, ludiche e culturali adeguate ai diversi contesti e ai diversi bisogni

Abilità minime	Conoscenze essenziali
Individuare gli impegni da assumere in relazione al ruolo ricoperto e formulare proposte.	Principi di pedagogia del ciclo di vita.

<p>Individuare spazi, tecniche e strumenti utili in funzione delle attività da programmare e della specificità dell'utenza.</p> <p>Realizzare attività laboratoriali e di animazione programmate, con interventi appropriati rispetto ai bisogni individuati .</p> <p>Intervenire nell'esecuzione di attività fisico-sportive di base coerenti alle diverse tipologie di utenza e ai loro bisogni.</p> <p>Principali linguaggi espressivi diversi adeguati all'utenza e alle situazioni.</p> <p>Verificare gli obiettivi conseguiti con le attività realizzate.</p>	<p>Attività e tecniche educative, di animazione sociale, ludiche e culturali in relazione alle diverse età e condizioni.</p> <p>Progettazione degli interventi nei gruppi di lavoro.</p> <p>Caratteristiche e finalità psicopedagogiche delle attività ludico-espressive.</p> <p>Attività fisiche e sportive come strumento educativo, di animazione e di socializzazione.</p> <p>Regole per esercitare gli sport di squadra più popolari e per le attività fisiche individuali.</p> <p>Individuo ed interazioni sociali: il gruppo, il ruolo, i processi di relazione.</p> <p>Strumenti di analisi dei bisogni educativi, sociali e culturali di un individuo e di un gruppo.</p> <p>Multiculturalismo, modelli familiari e approcci educativi.</p> <p>Principali tecniche grafiche, manipolative e multimediali utilizzabili nei laboratori occupazionali.</p>
---	--

<b>Competenza n. 9</b>	
<p>Realizzare, in collaborazione con altre figure professionali, azioni a sostegno e a tutela della persona con fragilità e/o disabilità e della sua famiglia, per favorire l'integrazione e migliorare o salvaguardare la qualità della vita</p>	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Identificare le caratteristiche multifattoriali e multidimensionali della condizione di benessere psico-fisico-sociale.</p> <p>Contribuire all'attuazione di azioni e programmi di prevenzione primaria, secondaria e terziaria.</p> <p>Riconoscere i principali quadri clinici delle malattie cronico-degenerative e infettive per suggerire congrue misure di profilassi.</p> <p>Contribuire ad elaborare, gestire e valutare progetti e interventi.</p> <p>Cogliere i bisogni e le problematiche specifiche del minore, dell'anziano, della persone con di-</p>	<p>La salute come benessere bio-psico-sociale e le sue caratteristiche multifattoriali e multidimensionali.</p> <p>Le grandi malattie di risonanza sociale, epidemiologia e profilassi delle malattie infettive.</p> <p>Tipi, finalità e metodi della prevenzione sanitaria e sociale.</p> <p>Diverse categorie di utenza e problematiche psicosociali connesse.</p> <p>Approcci psicologici e psicoterapeutici e modalità d'intervento socio-assistenziale riguardanti nuclei familiari, minori, anziani, persone con di-</p>

<p>sabilità, con disagio psichico, dei nuclei familiari, degli immigrati e di particolari categorie svantaggiate.</p> <p>Identificare gli elementi e le fasi di elaborazione di un progetto d'intervento personalizzato rispetto ai bisogni individuati.</p> <p>Identificare i servizi e le figure implicati nella definizione, progettazione e gestione di un piano d'intervento.</p> <p>Contribuire a individuare le modalità più adatte a favorire l'integrazione sociale, scolastica, lavorativa e la promozione della salute.</p> <p>Applicare tecniche di <i>problem solving</i> nella trattazione dei casi.</p>	<p>sabilità, con disagio psichico, immigrati e particolari categorie svantaggiate.</p> <p>Metodologia per l'analisi dei casi e tecniche di elaborazione dei progetti d'intervento.</p> <p>Problemi e interventi relativi all'integrazione sociale, scolastica e lavorativa, e normativa di riferimento.</p> <p>Principali interventi di promozione della salute rivolti agli utenti e ai loro familiari.</p>
--	--

<b>Competenza n. 10</b>	
<p>Raccogliere, conservare, elaborare e trasmettere dati relativi alle attività professionali svolte ai fini del monitoraggio e della valutazione degli interventi e dei servizi utilizzando adeguati strumenti informativi in condizioni di sicurezza e affidabilità delle fonti utilizzate</p>	
<b>Abilità minime</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>
<p>Identificare nei fenomeni sociali i comportamenti prevalenti dei diversi soggetti</p> <p>Applicare tecniche statistiche per l'elaborazione dei dati</p> <p>Attuare le procedure di analisi delle condizioni di salute di un individuo o di un gruppo</p> <p>Verificare che le reti utilizzate garantiscano condizioni di sicurezza nella trasmissione dei dati.</p> <p>Individuare modalità appropriate per la raccolta dei dati.</p> <p>Accertarsi della pertinenza e attendibilità delle informazioni e dei dati raccolti tramite web facendo ricorso a strategie e strumenti definiti.</p> <p>Utilizzare linguaggi tecnici specifici per redigere</p>	<p>Elementi di sociologia.</p> <p>Elementi di statistica in contesti operativi.</p> <p>Caratteristiche delle diverse tipologie di hardware.</p> <p>Le reti di comunicazione e condizioni di sicurezza nella trasmissione dei dati.</p> <p>Tecniche e modalità di raccolta e archiviazione dati.</p> <p>Principali software per la gestione dei flussi informativi.</p> <p>Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica.</p> <p>Uso del Web nei servizi, prospettive future e</p>

<p>testi a carattere professionale.</p> <p>Scegliere e utilizzare le forme di comunicazione adatte all'ambito professionale e alla situazione specifica.</p> <p>Applicare le norme sulla qualità del servizio e per l'accreditamento.</p>	<p>cambiamenti nella relazione tra utente e Web.</p> <p>Siti web e social-network.</p> <p>Strumenti di analisi delle caratteristiche e dei contenuti di siti web e social-network.</p> <p>Metodi e strumenti di osservazione e documentazione nei servizi sanitari e sociali.</p> <p>Modalità, tecniche e strumenti di monitoraggio di progetti e interventi.</p> <p>Procedure e regole per la gestione dei sistemi di qualità e accreditamento.</p> <p>Rielaborazione quantitativa e qualitativa dei dati.</p> <p>Modalità di presentazione dei dati e predisposizione di relazioni professionali verbali, scritte e multimediali</p>
---	--

#### **RIFERIMENTO ALLE ATTIVITÀ ECONOMICHE REFERENZIATE AI CODICI ATECO**

L'indirizzo di studi fa riferimento alle seguenti attività, contraddistinte dai codici ATECO adottati dall'Istituto nazionale di statistica per le rilevazioni statistiche nazionali di carattere economico e esplicitati a livello di Sezione e correlate Divisioni:

##### **Q - SANITÀ E ASSISTENZA SOCIALE**

**Q - 86 ASSISTENZA SANITARIA**

**Q - 87 SERVIZI DI ASSISTENZA SOCIALE RESIDENZIALE**

**Q - 88 ASSISTENZA SOCIALE NON RESIDENZIALE**

#### **CORRELAZIONE AI SETTORI ECONOMICO-PROFESSIONALI**

Il Profilo in uscita dell'indirizzo di studi viene correlato ai seguenti settori economico-professionali indicati nel decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, di concerto con il Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca, del 30 giugno 2015, pubblicato nella Gazzetta ufficiale del 20 luglio 2015, n.166:

##### **SERVIZI SOCIO-SANITARI**