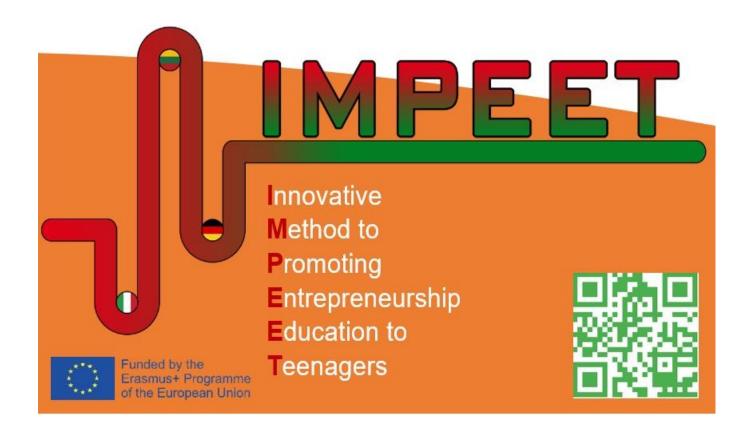




# IMPEET - PE Practice Kit IO3 Kit sull'Impresa simulata per lo studente







## Sommario

1.	INTROD	UZIONE GENERALE AL METODO DELL'IMPRESA SIMULATA	3
:	1.1. Glossa	rio	4
	1.1.1. Te	ermini relativi alla Rete di IS	4
	1.1.2. T∈	ermini commerciali principali	6
:	1.2. Filo	osofia aziendale (basata sui principi Inspire)	7
2.	CONOSC	CERE I PROPRI DIPENDENTI E LA PROPRIA AZIENDA	11
:	2.1. I va	ntaggi di conoscere se stessi e i propri collaboratori	11
:	2.2. Reg	gole e accordi di classe	11
:	2.3. Doi	mande su di te	12
3.		ZIONE BASATA SULLE COMPETENZE NELL'IS	
;	3.1. IDEE E	OPPORTUNITÀ – IMPOSTAZIONE/MODIFICA DELLE ATTIVITÀ DELL'IS	15
	3.1.1. Pr	odotto, tipo, ragione sociale, contatti e logo dell'IS	15
	3.1.2. II	catalogo e il listino prezzi dell'IS	16
	3.1.3. Iso	crizione dell'IS presso la Centrale di simulazione nazionale	19
;	3.2. RIS	ORSE – PREPARAZIONE DEL LAVORO IN UN'IS	21
	3.2.1.	Documenti del Front office	
	3.2.2.	Documenti dell'ufficio risorse umane	23
	3.2.3.	Documenti dell'ufficio marketing	
	3.2.4.	Documenti del reparto acquisti	29
	3.2.5.	Documenti del reparto vendite	
	3.2.6.	Documenti del reparto magazzino	
	3.2.7.	Documenti dell'ufficio tesoreria	
	3.2.8.	Ufficio amministrazione	
;	3.3. INT	O ACTION – APPRENDIMENTO ESPERIENZIALE NELL'IMPRESA SIMULATA	
	3.3.1.	Ufficio amministrazione	
	3.3.2.	Ufficio risorse umane	
	3.3.3.	Ufficio marketing	
	3.3.4.	Ufficio acquisti	
	3.3.5.	Ufficio vendite	
	3.3.6.	Front office	
	3.3.7.	Ufficio tesoreria	
	3.3.8.	Ufficio magazzino	
1	\/\IIIT\	ZIONE DELLE COMPETENZE	51



## 1. INTRODUZIONE GENERALE AL METODO DELL'IMPRESA SIMULATA

#### Caro studente,

Questo manuale ti guiderà attraverso tutti i vari reparti di un'Impresa simulata (che sarà denominata anche IS), ti assisterà nelle diverse attività e ti fornirà consigli utili.

Metti in pratica le tue idee e impara come diventare un giovane imprenditore di successo. Allo stesso tempo, non dimenticare di prenderti cura dei tuoi colleghi e far sì che l'aula dell'IS sia uno spazio divertente e sicuro per tutti.

Nella classe dell'IS lo studente è il capo di se stesso. L'obiettivo principale è quello di concentrarsi sull'apprendimento esperienziale, e il metodo basato su tentativi ed errori è il modo migliore per imparare!

#### **Buon divertimento!**

- Sotto la guida di un insegnante, gli studenti creano le loro Imprese simulate a partire dallo sviluppo del prodotto, passando per la produzione e la distribuzione, fino al marketing, le vendite, le risorse umane, la contabilità e finanza e il web design.
- Non vi è alcun trasferimento effettivo di beni e denaro reali, ma le transazioni commerciali e gli scambi finanziari avvengono realmente: vengono inviati ordini, vengono emesse fatture ed effettuati i pagamenti, vengono tenuti i libri contabili, comprese le informazioni su creditori, debitori ecc.
- Le denominazioni sono diverse in ogni paese (es. Impresa simulata, Impresa di formazione, Impresa virtuale), nonché le rispettive traduzioni (ad es. Entreprise d'entraînement, Übungsfirma, Empresa Simulada), ma la metodologia di apprendimento rimane invariata.
- Le diverse sezioni rappresentano i diversi reparti di un'azienda, tra cui la reception, gli acquisti, le risorse umane, la produzione e il marketing.
- L'approccio basato sull'IS enfatizza l'apprendimento in quattro aree fondamentali applicando la metodologia dell'apprendimento esperienziale. Stimola la collaborazione e la responsabilità per il proprio lavoro, e l'esperienza è realistica e riflessiva. Gli studenti sperimentano le conseguenze delle loro decisioni e applicano tale apprendimento alle sfide future.

Un'Impresa simulata è un'azienda gestita da studenti che opera come un'azienda reale. Simula le procedure, i prodotti e i servizi di un'azienda reale. Un'Impresa simulata assomiglia a una vera azienda nella sua forma, organizzazione e funzione.





#### 1.1. Glossario

#### 1.1.1. Termini relativi alla Rete di IS

#### Studenti/tirocinanti dell'Impresa simulata

- -si tratta dei "dipendenti" e dei "manager" dell'impresa e lavorano in team,
- -gli incarichi sono stabiliti in base al reparto dell'IS: finanza e acquisti, amministrazione, risorse umane, vendite e marketing.
- Gli studenti lavorano in tutti i reparti o in un reparto specifico.
- -apprendono le procedure aziendali, gli incarichi e le competenze necessari per garantire che l'azienda operi con successo.
- -portano a termine un'ampia gamma di compiti,
- comprendono l'importanza della collaborazione, della pianificazione e comunicazione aziendale, della fissazione di obiettivi, della gestione del tempo.

#### EUROPEN-PEN International - Centro di coordinamento

- -la Rete di Imprese simulate,
- -mette in collegamento le IS di tutto il mondo, da più di 40 Paesi,
- -consente agli studenti di fare un'esperienza di commercio internazionale e instaurare contatti commerciali con diversi Paesi,
- -scopo: aiutare gli studenti ad acquisire le competenze imprenditoriali e commerciali attraverso la coinvolgente metodologia dell'IS fondata sull'"imparare facendo".

#### Centrali di simulazione nazionali

- istituite nei Paesi che dispongono di una rete nazionale
- Il personale della Centrale nazionale di simulazione ricopre tutte le funzioni governative essenziali al fine di creare una simulazione economica completa per le imprese simulate nel loro Paese
- ciò include l'offerta di alcuni dei servizi commerciali e normativi che sono normalmente accessibili alle imprese, tra cui servizi bancari virtuali, dogane e fiscalità, utenze e ufficio postale.

#### Insegnanti dell'Impresa simulata

- il ruolo del formatore o tutor sul posto di lavoro,
- -aiuta a portare a termine le attività dell'IS, motivando, mettendo alla prova e supportando gli studenti mentre assumono ruoli che sono spesso molto diversi dalle loro abituali attività di apprendimento,
- -inizialmente l'insegnante ha un ruolo importante nel dirigere e strutturare le attività dell'Impresa simulata,
- in seguito, l'insegnante assume un ruolo di supporto,
- supervisiona il lavoro degli studenti dell'IS mentre questi si assumono la responsabilità delle proprie attività di apprendimento, di sviluppo e aziendali.

#### La metodologia dell'Impresa simulata

- -il concetto è sviluppato da EUROPEN-PEN International assieme alle Centrali di simulazione e agli istituti di istruzione locali dei vari Paesi,
- -in ogni Paese partecipante viene istituita una Centrale di simulazione nazionale per far luce sui bisogni del territorio
- -adatta il curriculum per soddisfare gli standard di istruzione nazionali in termini di competenze
- -il tirocinio viene adattato anche per soddisfare i diversi gruppi target a seconda dell'età, del background sociale ed educativo e delle buone pratiche

#### Azienda madrina

- -è un'impresa che proviene dal mondo imprenditoriale reale,
- -aiuta l'IS come tutor commerciale: fornisce consigli e idee agli insegnanti e agli studenti riguardo ai processi e alla gestione di un'impresa,
- -può fornire prodotti e servizi reali da mettere in vendita all'interno dell'ambiente dell'Impresa simulata,
- -in alcuni casi è coinvolta nel processo di valutazione degli studenti.





 è anche responsabile della formazione degli insegnanti, della banca dati nazionale, del sistema bancario e delle relazioni online tra le Imprese simulate nazionali e di tutto il mondo.





## 1.1.2. Termini commerciali principali

Contabilità	un sistema che fornisce informazioni quantitative sulle finanze.
Patrimonio	il valore di tutto ciò che un'azienda possiede e utilizza per condurre la
	propria attività.
Impresa	un'organizzazione che opera con l'intenzione di realizzare un profitto.
Business to Business	un'impresa vende beni o servizi a un'altra impresa.
(B2B)	
Business to Consumer	un'impresa vende beni o servizi direttamente all'utilizzatore finale.
(B2C)	
Contratto	un accordo formale per lo svolgimento di un lavoro dietro compenso.
Deprezzamento	la perdita di valore di un bene nel tempo.
Imprenditore	persona che organizza, gestisce e si assume il rischio di avviare una nuova impresa.
Spesa	denaro speso per forniture, attrezzature o altri investimenti.
Finanza	la gestione e l'allocazione di denaro e altro patrimonio.
Costo fisso	una spesa una tantum che non varia in base al volume degli affari.
Settore	una categoria di imprese simili.
Scorte	merce pronta per la vendita.
Fattura	un documento che registra una transazione tra un acquirente e un venditore
Passività	il valore di ciò che un'impresa deve versare a un altro soggetto.
Gestione	l'atto di organizzare e guidare un'impresa per raggiungere obiettivi e traguardi.
Marketing	il processo di promozione, vendita e distribuzione di un prodotto o
	servizio.
Utile / Risultato netto	ricavi meno spese.
Patrimonio netto	il valore totale di un'impresa.
Prodotto	un bene prodotto o fabbricato per essere venduto; una merce.
Margine di profitto	il rapporto tra il profitto e il ricavo espresso in percentuale.
Ricavo	l'intero importo delle entrate al lordo della sottrazione delle spese.
Cliente potenziale	un soggetto che può diventare un cliente.
Servizio	lavoro svolto a beneficio di un altro soggetto contro pagamento.
Fornitore	un'organizzazione che vende forniture a un'azienda.
Mercato di riferimento	uno specifico gruppo di clienti a cui un'impresa si rivolge per vendere i suoi prodotti e servizi.
L	



## 1.2. Filosofia aziendale (basata sui principi Inspire)

Al fine di avere un'atmosfera lavorativa caratterizzata da sicurezza e fiducia in un'Impresa simulata e per far sentire tutti a proprio agio, è necessario seguire le strategie di INSPIRE. Il programma INSPIRE, con le sue sette strategie, mira a:

- creare un ambiente e relazioni sicure, stabili e accoglienti per tutti i ragazzi e gli studenti.
- collaborare con genitori, insegnanti, assistenti sociali e tutti gli adulti per creare un futuro pacifico per le generazioni a venire.
- porre fine a tutti i tipi di violenza contro ragazzi e ragazze.

#### Raccomandazioni:

Strategia INSPIRE	Obiettivo	Azioni, incarichi, esempi
Leggi che proteggono bambini e giovani dalla violenza	Conoscere il diritto: Convenzioni delle Nazioni Unite sui diritti dei bambini Diritti nazionali per i bambini Regolamento della propria scuola	<ul> <li>Un'IS ha delle regole da rispettare che si basano sui principi della non violenza e della sicurezza: questi sono esposti in classe per essere consultati.</li> <li>La Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti dei bambini deve essere esposta in un luogo ben visibile all'interno dell'IS.</li> <li>Informarsi sul regolamento della scuola.</li> <li>Collaborare con il consiglio degli studenti.</li> </ul>
Standard e valori	Sviluppare e mantenere gli standard e la cultura dell'IS costruendo e promuovendo relazioni non violente, rispettose e positive.	Rispettare gli altri per le loro opinioni e idee.  L'IS opera sulla base della collaborazione e dà valore alle relazioni, alla comunicazione e al rispetto reciproco.  Esiste una parità intrinseca di genere, cultura e religione e tutti ricevono pari possibilità di esprimere le proprie opinioni e di lavorare in un ambiente positivo.  Sviluppare un accordo congiunto sul regolamento dell'IS e su come questo viene rispettato.  Assicurarsi che i valori dell'IS facciano sentire a proprio agio e al sicuro, ad esempio attraverso un buon comportamento, buona comunicazione, buona cooperazione e spirito di comunità.





		Il regolamento deve essere firmato da tutti gli studenti dell'IS ed esposto in modo chiaramente visibile nell'aula dell'IS.
Ambiente sicuro	I dipendenti dell'IS si sentono al sicuro da abusi fisici e psicologici e	Progettare la propria postazione di lavoro e l'aula in modo piacevole, osservando le linee guida relative alla salute e alla sicurezza sul lavoro.
	lavorano in un ambiente positivo e piacevole.	La postazione di lavoro deve essere accogliente per i dipendenti, creando un'atmosfera di collaborazione e lavoro di squadra
		Questa atmosfera può essere creata tramite seminari per gli studenti con assistenti sociali, in cui vengono esaminati i propri desideri e le proprie idee. Ciò insegna anche a rispettare i desideri e le idee degli altri studenti.
Sostegno dei genitori e strutture per	Obiettivo principale: una buona comunicazione, basata sulla fiducia, con i	Gli studenti, i genitori e gli insegnanti creano un ambiente sicuro, produttivo e coinvolgente all'interno dell'aula dell'IS
l'infanzia	genitori e gli altri operatori sanitari, ad esempio gli	Presentare regolarmente il lavoro svolto nell'IS ai propri genitori: sia i lavori che i risultati. Questi vengono celebrati assieme.
	assistenti sociali, deve aiutare a sostenere l'IS.	Possibilità: Open Day dell'IS, attività congiunte, progettazione di materiali, volantini informativi o campagne, eventi in occasioni specifiche. È possibile preparare assieme una giornata o una serata informativa.
Gestione responsabile delle finanze personali	Apprendere i processi economici e soddisfare le aspettative dei dipendenti sul luogo di lavoro e	L'ambiente dell'IS stimola l'apprendimento riguardo alla gestione delle finanze e al commercio e aiuta ad orientarsi nel mondo delle conoscenze economiche che possono essere utilizzate anche nella vita personale.
	nell'impresa.	Redazione di mansionari per i posti di lavoro dell'IS, condurre colloqui di lavoro, recarsi in banca e presso altre imprese, organizzare la partecipazione a fiere di IS, compilare cataloghi e materiali pubblicitari, presentare e discutere di idee imprenditoriali, scambiare idee con altre IS, ad esempio in videoconferenze.
		Quali incarichi sono disponibili nell'azienda? Ad esempio, reparto personale, magazzino, vendite, contabilità ecc.; progettare i reparti, ad esempio con poster, e visualizzare i rispettivi incarichi.





		Dove è possibile ottenere informazioni sul contesto economico e commerciale? Ad esempio, visitare l'Azienda madrina, invitare un rappresentante di una banca o di un istituto finanziario per saperne di più sul reddito e sui processi economici.
Aiuto e sostegno	Bambini e giovani ricevono aiuto per scoprire i loro punti di forza e i loro	I genitori vengono coinvolti nella cooperazione con l'IS e sono invitati a seguire i progressi: fiere, seminari e altri eventi.
	talenti e promuoverli.	Gli assistenti sociali hanno programmi speciali per individuare i punti di forza e i talenti e le associazioni sportive e culturali locali possono aiutare a promuovere questi talenti.
		Discutere regolarmente nell'IS di come è possibile migliorare il proprio lavoro: di che cosa ha bisogno ciascuno per lavorare bene?
		Progettare semplici questionari per fornire un feedback costruttivo all'insegnante e all'IS.
		In che modo è possibile comunicare i risultati e mettere in pratica i miglioramenti?
Educazione e competenze di vita	Strategia di "apprendimento per tentativi ed errori", con	La strategia basata su "tentativi ed errori" è il modo migliore per imparare e ottenere esperienza dalle altre persone.
(Capacità di modellare la	critiche costruttive. Costruire fiducia in se stessi	Per mettere in evidenza il talento di ciascuno, vengono incoraggiati l'innovazione, il lavoro creativo e l'approccio individuale.
propria vita)	e nelle persone con le quali è possibile esprimersi e trovare la propria strada.	Cercare la soluzione ai problemi, criticare in modo costruttivo, contribuire a migliorare gli errori, feedback regolare, incoraggiare le discussioni dei dipendenti.
		L'IS incoraggia la non violenza e il rispetto. Vengono enfatizzate e messe in evidenza le storie positive.
		Come si gestiscono gli errori? Chi assume quali incarichi se un reparto non può essere coperto? Sei in grado di esprimere critiche costruttive? Sei puntuale e affidabile? Come gestisci le emozioni? Come agisci in situazioni critiche?
		La filosofia aziendale rappresenta un processo creativo: sono gli studenti stessi a formularla e a verificare cosa sia realmente importante. Ancora una volta, tutto si basa sul rispetto reciproco, la non violenza e la comprensione.





È molto importante che il concetto di Impresa simulata utilizzi le strategie INSPIRE come base per la collaborazione.

Per maggiori informazioni, segui questi link:

 $\underline{https://www.unicef.org/media/60981/file/convention-rights-child-text-child-friendly-version.pdf}$ 

https://www.who.int/violence\_injury\_prevention/violence/inspire/INSPIRE\_ExecutiveSummary\_EN.pdf

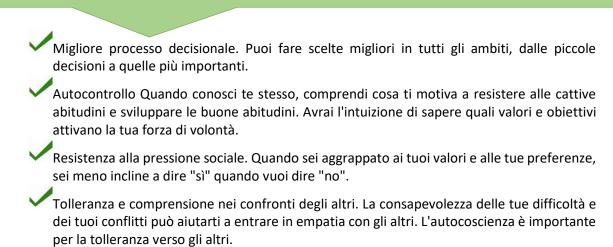


## CONOSCERE I PROPRI DIPENDENTI E LA PROPRI AZIENDA

## 2.1. I vantaggi di conoscere se stessi e i propri collaboratori

Stai per partecipare a un progetto di Impresa simulata. È molto importante che tu conosca gli altri e te stesso. Perché? Ciò può aiutare a risolvere i problemi che si presentano, affrontare problemi diversi e continuare a lavorare in modo creativo e cooperativo. È molto importante creare un ambiente e relazioni sicuri, stabili e amichevoli per tutti i ragazzi e gli studenti. Collabora con genitori, insegnanti, assistenti sociali e tutti gli adulti per creare un futuro pacifico per le generazioni a venire.

Conoscere meglio te stesso ti offre molti vantaggi.



Discutendo con altri studenti e insegnanti e condividendo ciò che impari su di te, scoprirai quanto simili e quanto diversi possiamo essere. Le differenze rendono il nostro mondo più interessante, quindi conosciamoci.

## 2.2. Regole e accordi di classe

Nel corso del periodo di lavoro presso l'IS, ciascuno affronta diverse sfide e deve gestire la propria personalità, il proprio ambiente e mantenere relazioni positive con gli altri. È necessario predisporre alcune regole, la cui importanza è condivisa da tutti.





Ecco un esempio di regole dell'IS:

Regole relative all'ambiente	Regole relative al rispetto di se	Regole relative alle relazioni con
Protezione	stessi	gli altri
<ul> <li>Lascio l'aula pulita</li> <li>Risparmio elettricità</li> <li>Uso i materiali solo se ne ho davvero bisogno</li> </ul>	<ul> <li>Mi concentro sul mio incarico</li> <li>Porto a termine l'incarico</li> <li>Ho i miei obiettivi</li> <li>Uso il tempo in modo saggio</li> </ul>	<ul> <li>Rispetto gli altri</li> <li>Mi rendo utile e sono collaborativo</li> <li>Partecipo e non mi distraggo</li> <li>Comunico in modo positivo</li> </ul>

/	Vuoi aggiungere altre regole per rendere più efficaci l'Impresa simulata e la collaborazione?

Cosa succede se qualcuno nella tua Impresa simulata non segue le regole?

Che tipo di conseguenze ci si può aspettare?

## 2.3. Domande su di te

Rispondi a domande su di te. Discuti le risposte con gli altri studenti e il tuo insegnante. Leggi queste affermazioni. Se sono vere per te, contrassegna la casella sulla destra.

Affermazioni	mai	a volte	spesso	sempre
Sono consapevole delle cose che possono distrarmi.				
Sono in grado di ignorare le cose che mi distraggono.				
Sono in grado di riflettere su come gestire le mie distrazioni.				
Sono in grado di tornare rapidamente allo studio dopo				
un'interruzione.				
Riconosco che l'apprendimento a volte può essere un sacrificio.				
Sono in grado di rimanere concentrato e andare avanti anche				
se incontro delle difficoltà.				
Sono in grado di imparare dai miei errori.				
Sono in grado di riconoscere gli errori che ho commesso.				
Sono in grado di chiedere alle persone di aiutarmi ad imparare				
dai miei errori.				
Sono in grado di cambiare i miei programmi se necessario.				
Sono in grado di portare gli strumenti corretti per la lezione				
appropriata.				
Sono in grado di arrivare nel posto giusto all'orario giusto.				
Sono in grado di pianificare le azioni da intraprendere nel mio				
apprendimento.				
Sono in grado di eseguire calcoli matematici e lavorare con				
figure geometriche, dimensioni e misure.				





Sono in grado di riconoscere alcuni programmi informatici utili		
e utilizzarli.		
Sono in grado di usare Internet e l'e-mail.		
Sono in grado di riconoscere e utilizzare strumenti e dispositivi		
per computer, come stampanti e scanner.		
Sono in grado di rispettare le idee degli altri.		
Sono in grado di scendere a compromessi.		
Sono in grado di condividere le mie idee.		
Sono in grado di incoraggiare gli altri.		
Sono in grado di assumere un ruolo attivo all'interno di un		
gruppo.		
Sono curioso rispetto a cose e persone.		
Sono in grado di valutare l'adeguatezza di una domanda prima		
di porla.		
Ascolto attentamente in modo da essere in grado di porre		
domande pertinenti.		
Non ho paura di non sapere.		
Sono in grado di dimostrare a qualcuno che sto ascoltando		
tramite il contatto visivo.		
Sono in grado di prestare attenzione alle persone.		
Sono in grado di rispondere a domande su ciò che ho ascoltato.		
Sono in grado di aspettare il mio turno per parlare.		
Sono una persona su cui si può contare.		
Le persone possono fidarsi di me.		
Sono in grado di essere indipendente.		
Sono in grado di continuare a fare ciò che mi è stato chiesto.		
Sono pronto a correre dei rischi nel mio studio.		
Sono in grado di usare l'immaginazione lasciando che la mia		
mente esplori nuove idee.		
Sono in grado di formulare nuove idee.		

Alcune domande aggiuntive per conoscere meglio sia te che i tuoi amici. Rispondi, condividi e discuti.

Che cosa ti piace fare nel tempo libero?
Quali lezioni preferisci e perché?
Hai una persona modello? Chi è?
Descrivi il tuo insegnante preferito.
Che tipo di cose fai o vorresti fare nella tua lezione preferita?
Come organizzi la tua stanza, il tuo armadio o il tuo zaino?
Ottieni buoni voti a scuola? Pensi di poter migliorare? Dai una spiegazione.
Se avessi la possibilità di non venire a scuola, verresti comunque? Perché? Dai una spiegazione.





A quali sport o attività hai partecipato?
A quale attività pensi di partecipare in questa scuola o presso il circolo giovanile?
Quali sono i tuoi più grandi talenti?
Se il tuo insegnante avesse bisogno del tuo aiuto per fare qualcosa, che cosa sarebbe?
Preferisci il lavoro di gruppo o il lavoro individuale? Dai una spiegazione.
Se potessi avere una superpotere, quale sarebbe? Perché?



## 3. FORMAZIONE BASATA SULLE COMPETENZE NELL'IS

## 3.1. IDEE E OPPORTUNITÀ - IMPOSTAZIONE/MODIFICA DELLE ATTIVITÀ DELL'IS

Questo capitolo risponde alla domanda: come si crea una IS e come si effettua l'iscrizione presso la Centrale di simulazione nazionale?

3.1.1. Prodotto, tipo, ragione sociale, contatti e logo dell'IS

#### Al fine di creare la propria IS, occorre decidere:

- Il prodotto che si desidera sviluppare (produzione, commercio o servizi).
- Il tipo di IS (impresa individuale, società a responsabilità limitata, società per azioni o altro tipo).
- Ragione sociale dell'azienda, che aiuta a identificare l'IS.
- Il logo dell'IS, che rappresenta l'impresa e le sue attività.
- La preparazione dei contatti.

#### Raccomandazioni:

- La ragione sociale deve essere facile da pronunciare, semplice, accattivante, e deve rappresentare bene l'IS;
- Deve essere conforme alle norme nazionali relative alla denominazione delle imprese e alle regole linguistiche locali.
- Prendi in considerazione i tuoi desideri e le attività esistenti nella rete locale di IS.
- Il **logo** è una immagine, un disegno o un simbolo che identifica l'impresa. Il logo dell'IS deve essere facilmente riconoscibile in modo chiaro e dare un'idea comprensibile dell'IS. Esso viene inserito in tutti i documenti dell'impresa assieme ai dati obbligatori (nome, indirizzo, numero di telefono/fax dell'impresa ecc.).
- L'e-mail dell'IS è il principale strumento di comunicazione. L'e-mail dell'IS deve essere facilmente riconoscibile, ad esempio in questa forma semplice: nomeis@gmail.com

Ecco un esempio tratto da Confetti Panfilo Serafini IS, Italia



https://www.microsoft.com/en-us/p/logo-maker-logo-creator-generator-designer/9pmqwlp0vpsc?activetab=pivot:overviewtab



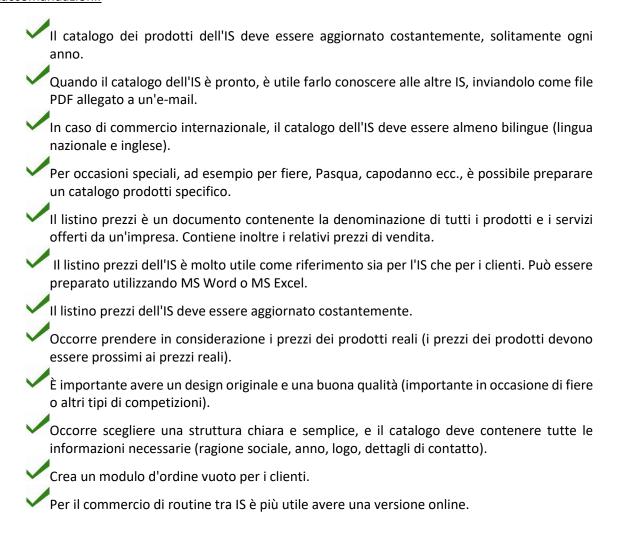


#### 3.1.2. Il catalogo e il listino prezzi dell'IS

Il catalogo dei prodotti dell'IS è un elenco dettagliato di tutti i beni, prodotti e servizi offerti dall'impresa. Alla fine del catalogo occorre allegare il listino prezzi. Il catalogo prodotti contiene:

- Tutti i dati e i dettagli relativi all'IS (logo, ragione sociale, indirizzo, contatti: numero di telefono, indirizzo e-mail, sito Web, negozio online ecc.).
- I prodotti dell'IS (immagini dei prodotti, descrizioni, specifiche, riferimenti, prezzi di vendita, unità di vendita, IVA ecc.).
- Termini e condizioni di vendita e coordinate bancarie.

#### Raccomandazioni:





#### Esempio di catalogo:

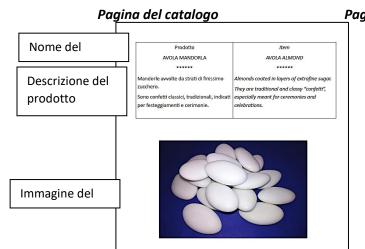




Tabella con dettagli: confezione, riferimento,

Unità Codice Prezo NA 86
Linit Reference Picce WIT 86
Eg C100 € 24.00 10%
100 g
Confesione C103 € 3.00 10%
Pacter

Pagina "Chi siamo" <u>T</u>ermini e <u>condizioni di vendita</u>



CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA	SALES TERMS AND CONDITIONS	
1.ORDINI D'ACQUISTO	1. ORDERS	
L'Impresa accetta ordini d'acquisto via posta cartacea, telefono, fax, e-mail, internet.	Orders are accepted by post, telephone, fax, e- mail, the Internet.	
2.PREZZI	2. PRICES	
l prezzi si intendono IVA esclusa. L'Iva si appli- ca alle sole transazioni nazionali.	Prices do not include VAT. VAT is not applied in in- ternational trade.	
3. SPEDIZIONE	3.SHIPPING	
l costi di imballaggio e di spedizione sono	Packaging and shipping charges are included.	
compresi nel prezzo.	4.DELIVERY	
La merce sarà consegnata entro 30 giorni dal- ai riceione dell'ordine. Evasioni parziali o ri- tatrii di consegna saranno comunicati tempe- stivamente.  S. RECLAMI  Non saranno accettati reclami oltre 7 giorni dalla data di consegna. Articoli difettosi saran- no sostituiti entro 30 giorni.	Goods will be delivered within 30 days from order date. Information will be sent in due time In case a partial deliveries or delivery problems or delays.	
	5.CLAIMS	
	Claims will not be accepted after 7 days from deli- very date. Defective items will be replaced within 30 days. 6. PAYMENT TERMS	
6. MODALITA' DI PAGAMENTO	Cash orders, international cheques, bank transfers	
Rimessa diretta, rimessa bancaria, bonifico bancario, assegno: 30 gg. data fattura.	30 days from invoice date.	
DATI BANCARI	BANK DETAILS	
Banca	Bank	
Gruppo Ba	ncario Centrale	
Cassa di Risi	parmio di Ferrara	
•	513 0000 0000 0151 552	
NUMERO PARTITA IV		
0471	11235290	





#### Esempio di listino prezzi



#### PRICE LIST

Valid from day/month/year

to day/month/year

Confetti Panfilo Serafini srl Phone / fax +39 0864 55215

Via A. Volta, 9 Webshop www.serafiniconfetti.altervista.org
67039\_SULMONA\_AQ\_\_ltaly Website www.icserdistefano.altervista.org

#### PRODUCT CATEGORY: CONFETTI CANDIES

Product name	Unit	Reference	Price	VAT %	Notes
					(if needed)
Lilac	100 grams	C01	€ 2,50	10%	
Chocoalmond	packet				
Coconut	100 grams	C02	€ 2,50	10%	
Chocoalmond	packet				

#### PRODUCT CATEGORY: CONFETTI FLOWERS AND COMPOSITIONS

Product name	Unit	Reference	Price	VAT %	Notes
Orchid	Each	F01	€ 8,00	22%	
Dragonfly	Each	F02	€ 6,00	22%	

#### PRODUCT CATEGORY: FAVOURS and GIFTS for CEREMONIES and CELEBRATIONS

Product name	Unit	Reference	Price	VAT %	Notes
Organza bag	Each	B01	€ 10,00	22%	
Placeholder Daisy	Each	B02	€ 6,00	22%	

## Per maggiori informazioni, segui questi link:

mailto:https://products.office.com/en-us/publisher

mailto:https://www.microsoft.com/en-us/p/catalog-creator/9n9583q8tq1l?activetab=pivot:overviewtab





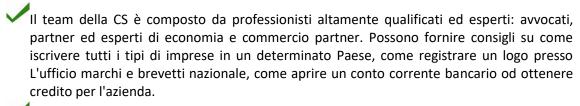
## 3.1.3. Iscrizione dell'IS presso la Centrale di simulazione nazionale

L'IS può operare solo se questa fa parte di una rete di IS, in modo che si possa creare una situazione di simulazione del mercato. Inoltre, è indispensabile che la CS nazionale simuli il ruolo delle autorità più importanti. Quando l'IS è pronta per commerciare con altre Imprese simulate, deve iscriversi alla Centrale di simulazione nazionale. È necessario contattare la CS del proprio Paese, richiedendo le procedure di iscrizione e la documentazione necessaria.

#### I principali documenti:

- Preparazione dei documenti dell'IS per l'iscrizione.
- Moduli ufficiali per la registrazione presso la CS
- Moduli ufficiali per contribuenti, soggetti a partita IVA ecc.
- Moduli ufficiali per l'apertura di un conto corrente bancario.
- Altri modelli/moduli.
- Software.

#### Raccomandazioni:



Le funzioni della CS possono variare a seconda del Paese e possono includere: Registro delle imprese, Agenzia delle entrate, Istituto di previdenza sociale, Ufficio postale, Ufficio doganale e altre autorità.

È importante aprire un conto corrente bancario. Il conto corrente è il mezzo tramite cui si gestiscono i fondi monetari, nonché una varietà di altre operazioni finanziarie dell'impresa.

Visualizza le informazioni sul sito Web della CS e contattala. Non aver timore di scrivere email alla Centrale di simulazione per porre delle domande. Non dimenticare di presentarti (come dipendente dell'azienda).

I tirocinanti dell'Impresa simulata devono sapere che cos'è la CS e che tipo di servizi offre. Tutti i contatti delle Centrali di simulazioni nel mondo sono disponibili sul sito Web del Centro di coordinamento della Rete internazionale di Imprese simulate: <a href="https://www.penworldwide.org/">https://www.penworldwide.org/</a>



## Parole chiave per IDEE E OPPORTUNITÀ - CREAZIONE/MODIFICA DELLE ATTIVITÀ DELL'IS:

Impresa simulata (IS)	Iscrizione dell'impresa
Tipo di impresa	Logo dell'impresa
Attività dell'impresa	Ragione sociale
Contatti dell'impresa	Reparti dell'impresa
Direttore dell'impresa	Responsabile dei dipartimenti
Dipendenti	Agenzia di registro
Prodotto	Agenzia delle entrate
Catalogo	Previdenza sociale
Sito Web	Ufficio postale
Listino prezzi	Dogana
Centrale di simulazione	Ufficio marchi e brevetti
Banca	Conto corrente bancario
Credito	Tasse per l'iscrizione dell'IS
Contribuente	Contribuente IVA

#### Domande di auto-verifica:

La	a ragione sociale della tua IS è moderna, ben sviluppata e rappresenta la tua attività
P	erché hai scelto questo tipo di impresa?
	ai dove iscrivere la tua IS?
P	erché per l'IS è necessario creare un logo?
	ai come iscrivere l'IS alla CS nazionale?
C	onosci i dettagli di contatto della tua IS: e-mail, indirizzo di posta e altri contatti?
V Q	uali componenti sono importanti nel catalogo?
C	onosci le funzioni della CS?
A	che cosa serve aprire un conto corrente bancario?





## 3.2. RISORSE - PREPARAZIONE DEL LAVORO IN UN'IS

Per seguire tutte le procedure, preparare i documenti aziendali ed essere pronti per commerciare con altre Imprese simulate, esistono documenti, modelli e moduli utilizzati nei vari raparti e uffici dell'IS, e sono presentati in questa sezione.

#### 3.2.1. Documenti del Front office

Il Front office svolge la funzione di collegare l'IS con il mondo esterno, cioè le IS nazionali e internazionali. Il personale del Front office gestisce la comunicazione tra i reparti dell'IS e l'esterno.

Tale personale è responsabile di:

- Gestione del centralino Agenda degli impegni
- Documenti in entrata e in uscita (fax/posta/e-mail)

#### Raccomandazioni:

Se il personale destinatario di una telefonata non è presente, i dettagli della chiamata devono essere annotati nell'agenda degli impegni per il futuro. Ciò può consistere in un registro cartaceo o un file .docx (MS Word) o un file .xls (MS Excel). Ogni chiamata deve essere annotata con i seguenti dettagli: data, IS e persona che chiama, numero di telefono/fax, motivo - oggetto, ufficio interno - personale, eventuali note, persona che ha ricevuto la chiamata.

È obbligatorio tenere traccia e copia di ogni documento e attività dell'IS. Tutta la corrispondenza cartacea ed elettronica deve essere registrata e archiviata per poterla consultare in futuro. Il **REGISTRO DI PROTOCOLLO** può consistere in un registro cartaceo oppure può essere preparato su un file .xls (Excel) o su un file .docx (Word). È diviso in due parti, la prima per i documenti IN ENTRATA, la seconda per la corrispondenza IN USCITA.

#### Esempio di AGENDA DEGLI IMPEGNI

N°	Data	Dalla IS	Tel. Fax	Motivo	Ufficio	Note	Destinatario
		Persona	e-mail	Oggetto	interno/personale	(se	
						necessario)	
1	07.11.19	Fiorsal	0521 533451	Ordine di	Acquisto	Risposta	XXX
		srl	fiorsal@simulimpresa.com	Acquisto	Paolo Rossi	urgente	YYY
				12 /			
				01.11.19			
2	07.11.19	Estyle	051 821832	Fattura 15	Tesoreria		XXX
		srl	estyle@simulimpresa.com	Scaduta	Aldo Carli		YYY
				24.09.2019			



## Esempio di CORRISPONDENZA IN ENTRATA

Protocoll	Data	Tipo	Da	Tel. Fax	Oggetto	Note	Nome del
O				e-mail		(se	dipenden
Numero						necessa	te
						rio)	
0	15.11.19	fax	IGT PE Milano	igt@simulimpre	Ordine di	Italiano	Xxx Yyy
				sa.com	acquisto		
1	19.11.19	e-mail	Shanghai Bavaria	practicecompan	Offerta di	Inglese	Xxx Yyy
			n Trade CO. LTD	<u>y@163.com</u>	riapertura		
2	29.11.19	e-mail	Send@smile	b01ses@pf.cofe	Offerta per	Inglese	AAA BBB
				p.be	Black Friday		

## Esempio di CORRISPONDENZA IN USCITA

Protocol lo Numero	Data	Тіро	A	Oggetto	Note (se necessari o)	Nome del dipendente
1	16.11.19	e-mail ABC@simulimpres.co m	ABC Torino - IT	Fattura n. 11 / 08.11.19	Italiano	Xxx Yyy
2	16. 11.19	e-mail furleirunplugged@gm ail.com	Unplugged Inc. New York USA	Ordine di acquisto 15 / 12.11.2019	Inglese	Xxx Yyy





#### 3.2.2. Documenti dell'ufficio risorse umane

Il reparto Risorse umane gestisce il personale dell'IS e i vari aspetti dell'impiego: reclutamento, assunzioni, organizzazione, orari lavorativi, pagamenti e altro. Raccoglie i documenti e registra informazioni relative al personale, organizzando e archiviando tutte le pratiche dei dipendenti.

#### Documenti principali:

- Curriculum Vitae.
- Lettere di assunzione.
- Modello di modulo di firma di entrata/uscita.
- Orari di lavoro su base mensile.
- Verbali delle riunioni del personale

#### Raccomandazioni:

- Nella fase di avvio, è indispensabile assumere il personale dell'IS, in modo che compili i moduli, il CV e fornisca i propri dati. Gli studenti possono essere invitati a "inventare" alcuni dei loro dati, ad esempio negli ambiti dell'istruzione, delle competenze o dell'esperienza pregressa. Naturalmente, se alcuni dei dati richiesti non possono essere forniti, le relative voci devono essere eliminate.
- Il modello di CV Europass è un formato di Curriculum Vitae standard creato dall'Unione Europea e valido in tutti i Paesi dell'UE. Il modello di CV Europass è stato progettato pensando agli adulti; può essere modificato e semplificato in base alle esigenze individuali. Questo modello ufficiale è scaricabile all'indirizzo <a href="https://europass.cedefop.europa.eu/">https://europass.cedefop.europa.eu/</a>
- Per rilevare l'orario di entrata e di uscita di ciascuna persona che lavora nell'IS, è possibile preparare un semplice modello, ad esempio un file .xls (MS Excel), con l'elenco alfabetico dei nomi di tutti i membri del personale dell'IS. In alternativa, è possibile utilizzare un registro cartaceo di entrata/uscita. Tutti i moduli vengono archiviati alla fine del mese, vengono raccolti e utilizzati per calcolare le ore di lavoro e, di conseguenza, gli stipendi per i dipendenti su base mensile.
- Il documento per il calcolo delle ore di lavoro può essere un foglio molto semplice (un file .docx). Contiene un riepilogo delle ore lavorative su base mensile per ciascun dipendente. Viene compilato alla fine di ogni mese lavorativo. In base al numero totale di ore lavorative, viene quindi calcolato il singolo stipendio mensile.
- Verbali delle riunioni del personale. In generale, il personale dell'IS si riunisce una volta al mese per parlare di problemi generali e prendere decisioni, ad esempio riguardo alle videoconferenze, alle campagne di marketing o alla partecipazione a una fiera. Al termine della riunione un membro del personale annota i punti salienti della discussione e le decisioni prese.



#### Esempio di lettera di assunzione

La lettera di assunzione dell'IS consiste in una lettera di offerta di lavoro da parte dell'IS che delinea un accordo tra il datore di lavoro, cioè l'IS, e lo studente/dipendente. Contiene informazioni e dettagli sull'impiego della persona assunta.

Logo dell'IS

Ragione sociale, indirizzo, telefono dell'IS

e altri dettagli

A (nome, indirizzo, ecc. della persona assunta)

Luogo e data

Spettabile XY,

Dopo aver esaminato attentamente il Suo CV, la nostra IS desidera offrirLe una posizione nell'Ufficio (*Marketing, Acquisti,* ecc.) a partire da (data). Gli orari di

lavoro previsti sono (giorni della settimana e ore di lavoro). Riceverà una retribuzione su base (settimanale, mensile).

La preghiamo di indicare il Suo consenso ai presenti termini e di accettare questa offerta apponendo la firma e la data sul presente accordo entro e non oltre il (data).

Cordiali saluti,

(Firma)

Il Direttore Generale dell'IS

#### Esempio di modulo di firma di entrata/uscita

	Cognome e nome	Ora di entrata	Ora di uscita	Data	Firma
1	Ardini Sergio	10.25	11.25	07.11.2019	
2	Cerini Adele	10.25	11.25	07.11.2019	
3	Fantini Gianna	Assente	Assente	07.11.2019	
4					



#### Esempio di orario di lavoro e stipendio su base mensile

	Anno fiscale							
	Cognome e nome	Ore lavorative	Stipendio mensile					
		al mese	in Euro					
1	Ardini Sergio	30	450,00					
2	Cerini Adele	25	375,00					
3	Fantini Gianna	22	330,00					
4								

N.B.: il servizio di calcolo degli stipendi è svolto da un'IS specializzata facente parte della rete nazionale di IS o dal Centro di simulazione nazionale. Gli assegni di pagamento sono preparati dal personale dell'Ufficio Risorse Umane.

#### Esempio di verbale della riunione del personale

## Ragione sociale, indirizzo, telefono dell'IS

Riunione n. X

Data: XX/XX/XX, ora: XX:xx Luogo: Sala Riunioni dell'IS

Presenti: Assenti:

\_\_\_\_\_

- 1. Situazione generale
- 2. Campagna di marketing per il periodo di carnevale
- 3. Nuovo sito Web dell'IS
- 4. Partecipazione alla Fiera Internazionale in Italia
- 5. .....

Per maggiori informazioni, segui questi link per creare un CV EUROPASS:

https://europass.cedefop.europa.eu/





## 3.2.3. Documenti dell'Ufficio Marketing

L'Ufficio Marketing si occupa della preparazione del catalogo dell'IS e di tutto il materiale pubblicitario. Queste attività consentono ai clienti e al pubblico più in generale di conoscere il prodotti dell'IS.

#### Documenti principali:

- I database clienti nazionali e internazionali forniscono un elenco alfabetico di IS.
- Pubblicità: volantini, brochure, spot, video commerciali, annunci radiofonici ecc.
- Sito Web, catalogo Web, canali sui social media (Facebook, Instagram ecc.).
- Accordi

#### Raccomandazioni:

IS NAZIONALI: solitamente è possibile trovare un elenco delle IS nazionali sul sito Web del sistema di database nazionale. L'elenco contiene tutti i dettagli (ragione sociale, indirizzo, email, telefono e fax, numero di partita IVA, prodotti venduti, sito Web o negozio online se disponibile, orari di lavoro ecc.) relativi alle IS operative. Questi possono anche essere trovati nell'elenco internazionale.

IS ESTERE: un elenco di IS operative a livello internazionale è accessibile effettuando il login dal sistema di database nazionale. Si chiama Clearing Center Client e offre informazioni complete ed esaustive sulle IS di tutto il mondo facenti parte della rete mondiale di Imprese simulate.

Naturalmente, ogni impresa può creare i **propri database**. Un modo molto semplice consiste nell'utilizzare dei file .xls (fogli Excel), usando un foglio per ogni lettera dell'alfabeto: pagina A, pagina B ecc.

Volantini, cataloghi e brochure sono forme pubblicitarie e possono essere stampati su supporto cartaceo. Possono essere stampati in diversi formati di carta e possono essere utilizzati diversi programmi MS. Un programma molto semplice è "MS Publisher" - file .pub. È molto semplice da usare e offre una grande varietà di modelli.

Altre forme di pubblicità sono in **formato digitale**: video, spot, annunci commerciali e altre forme di annunci. Tali contenuti non sono molto lunghi, generalmente da 20-30 secondi a 1 minuto. Possono essere preparati in diversi modi, da immagini a cartoni animati, video e altro ancora. È possibile utilizzare programmi come MS PowerPoint e salvare il progetto come progetto video MP4. Su Internet è possibile trovare strumenti interessanti da utilizzare per creare spot sotto forma di cartoni animati, ad esempio Powtoon. Per il montaggio dei video gli studenti dell'IS utilizzano programmi di editing video, dai più semplici - ad esempio Windows Movie Maker - ai più complessi - come Proshow Producer.

Una volta che i volantini e i file sono stati trasformati in file .pdf, è possibile **inviarli come allegati** alle IS clienti tramite e-mail. I volantini e le brochure pubblicitari possono essere utilizzati in molteplici occasioni: all'apertura/riapertura del progetto di IS, quando un'IS sta per lanciare una campagna di sconti (ad esempio per il Black Friday), per occasioni speciali (Halloween, Ringraziamento, Natale, San Valentino Festa del papà, ecc.).





Internet offre potenti strumenti per far conoscere le attività e i progetti dell'IS. Nella vita reale, le imprese reali prestano molta attenzione ai loro siti Web / negozi online / pagine Facebook perché ricoprono un ruolo essenziale nella loro attività. Per questo motivo, è importante che le IS abbiano il loro sito Web / negozio online / pagina Facebook.

Alcuni siti offrono modelli gratuiti e facili da usare, quindi la creazione di un sito Web dell'IS non è così difficile. I modelli pronti non richiedono competenze di programmazione speciali o consistenti. Alcuni modelli interessanti sono disponibili su www.wix.com o www.weebly.com o www.wordpress.com o www.altervista.org. Offrono non solo modelli gratuiti ma anche hosting gratuito per il sito Web dell'IS.

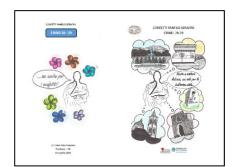
Potrebbe essere interessante stipulare accordi commerciali reciproci con altre IS al fine di espandere gli affari e migliorare le attività.

#### Esempio di ELENCO DI IS NAZIONALI

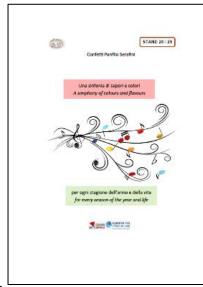
Ragione sociale dell'IS	Indirizz O	Prodotti	Sito Web Negozio online	E-mail indirizzo	Telefo no	N° part. IVA	IBAN
Aloof sol	Via Sachi, 47 45124	Car e boat wrapping, Adesivi murali	http://www.sim al.it	a lot@ Simulimpre sa. com	045 22698 9	471220 669	IT43 Q027 4231 0000 0000 5992 753

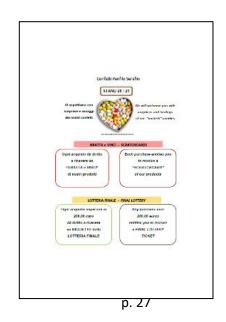
## Esempio di volantini

Questi volantini sono stati realizzati in occasione della Fiera delle IS. Per prima cosa gli studenti hanno preparato i disegni e le immagini; successivamente, li hanno scansionati e inseriti in un modello di "MS Publisher". Sono stati preparati innanzitutto i file .pub, poi sono stati trasformati in file .pdf e stampati.









studente





#### Modello di contratto reciproco

Esempio di contratto:

Logo Impresa 1
Ragione sociale
Indirizzo
Numero di telefono
Numero di fax
Indirizzo e-mail
Sito Web - negozio online (se disponibile)
Partita IVA

Logo Impresa 2 Ragione sociale Indirizzo Numero di telefono Numero di fax Indirizzo e-mail Sito Web - negozio online (se disponibile) Partita IVA

#### Per maggiori informazioni, segui questi link:

Esempi di spot sono disponibili qui: <a href="https://vimeo.com/342481493">https://vimeo.com/344256455</a>, <a href="https://vimeo.com/342481493">https://vimeo.com/342481493</a>, <a href="https://vimeo.com/342481493">https://vimeo.com/342281493</a>, <a href="https://vimeo.com/342281493">https://vimeo.com/342281493</a>, <a href="https://vimeo.com/342281493">https://vimeo.com/342281493</a>, <a href="https://vimeo.com/342281493">https://vimeo.com/342281493</a>, <a href="https://vimeo.com/342281493">https://vimeo.com/342281493</a>, <a href="https://vimeo.com/342281493">https://vimeo.com/342281493</a>, <a href="https://vimeo.com/342281493">https://vimeo.com/342281493</a>, <a href="https://vimeo.com/342281493">https://vimeo.com/342281493</a>.

https://www.youtube.com/watch?v=YXFdQ2ifZHA, https://www.youtube.com/watch?v=d4vbh\_s2oHc

Esempi e idee sono disponibili anche su<u>www.icserdistefano.altervista.org</u> – e <u>www.catalogoserafini.weebly.com</u>, che è un catalogo online

Gli studenti dell'IS Confetti Panfilo Serafini hanno preparato due negozi online, uno in italiano su <a href="https://www.serafiniconfetti.altervista.org">www.serafiniconfetti.altervista.org</a> e uno in inglese su <a href="https://www.serafinicandies.altervista.org">www.serafinicandies.altervista.org</a>.



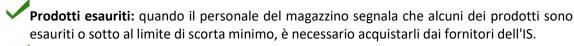
## 3.2.4. Documenti del reparto acquisti

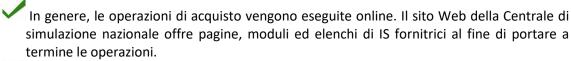
Il reparto acquisti ha lo scopo di reperire beni, materiali, arredi, computer, strumenti elettronici o forniture d'ufficio necessari per l'impresa e il personale, nonché altri prodotti o servizi. Questi sono denominati <u>acquisti funzionali</u> poiché riguardano le esigenze specifiche dell'IS. Gli acquisti possono essere <u>non funzionali</u> quando vengono acquistati articoli non strettamente correlati all'IS e alla sua attività. Ad esempio, un computer è considerato un acquisto funzionale; una vacanza può essere considerata un acquisto non funzionale.

#### Documenti principali:

- Ordine di acquisto.
- Elenco degli ordini effettuati.

#### Raccomandazioni:





Le IS possono anche usare il proprio modulo di "Ordine di acquisto". Dopo averlo compilato con tutti i dettagli corretti, è possibile inviarlo come allegato a un'e-mail destinata all'IS fornitrice presso la Centrale di simulazione.

Ogni ordine di acquisto è identificato da un numero, quindi è necessario registrarlo ed includerlo nell'elenco per consultazione futura. È possibile preparare un file .xls (MS Excel) o una tabella su file .docx (MS Word).

Il presente modello di ORDINE DI ACQUISTO può essere utilizzato per ordinare qualsiasi tipo di prodotto. Di solito viene inviato come allegato a un'e-mail.

#### Modello di registro degli ORDINI EFFETTUATI

	Data	Protocollo	Impresa simulata	Note	
		n.			
1	07.11.2019	22/	Officeline sas	Ordine 07-03915	
		02.11.19			
2	08.11.2019	25/	Melae+	Ordine 08 / Nov3	
		04.11.19			
4					



#### Modello di ordine di acquisto:

Logo dell'impresa Ragione sociale Indirizzo Numero di telefono Numero di fax Indirizzo e-mail Sito Web - negozio online (se disponibile) Partita IVA



ORDINE DI ACQUISTO	
Riferimento XX. YY.ZZ	Data xx.xx.xxxx

	PRODOTTI					
RIF	DESCRIZIONE	QUANTITÀ				
XX	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	xx				
XY	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	ххх				
XZ	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	x				
XA	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	xxx				

(Nome e firma del dipendente)

Questo documento è solo a scopo pedagogico.

È privo di effetti legali o fiscali.



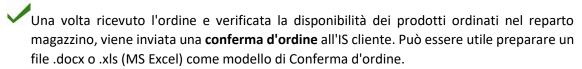
## 3.2.5. Documenti del reparto vendite

Il personale del reparto vendite svolge le attività relative all'elaborazione degli ordini di acquisto ricevuti da altre IS.

#### Documenti principali:

- Elenco degli ordini ricevuti
- Conferma d'ordine
- Documento di trasporto
- Fattura

#### Raccomandazioni:



Il **Documento di trasporto** è un documento che accompagna la merce che viene spedita. Consiste in un elenco contenente le informazioni relative alla merce consegnata (aspetto esterno, peso, numero ecc., se del caso). Ad esempio, nel caso di un'IS che svolge attività di agenzia di viaggi, il Documento di trasporto non contiene questo tipo di informazioni. Solitamente viene restituita una copia del Documento di trasporto, firmata dall'IS cliente, all'IS venditrice come prova della consegna.

La fattura è un documento emesso dalla IS venditrice nei confronti dell'IS cliente. Si tratta di una ricevuta. Contiene un elenco dei prodotti, beni o servizi forniti dal venditore e la dichiarazione della somma dovuta per gli stessi. La fattura viene inviata dall'IS venditrice per richiedere il pagamento dopo che la merce è stata spedita all'IS cliente. Normalmente viene inviata come allegato a un'e-mail.

#### Modello di registro degli ORDINI RICEVUTI

	Data	Protocollo	Impresa simulata	Note	
		n.			
1	02.11.2019	14/	Suishome	Ordine 19-03915	
		02.11.19			
2	04.11.2019	19/	Sapori deZena	Order 15 / Nov3	
		04.11.19			
4					



#### Modello di conferma ordine:

Logo dell'impresa
Ragione sociale
Indirizzo
Numero di telefono
Numero di fax
Indirizzo e-mail
Sito Web - negozio online (se disponibile)
Partita IVA



# CONFERMA D'ORDINE Riferimento xx.yy.zz Data xx.xx.xxxxx

Vs. ordine xxxx Data xx.xx.xxxx

Rif. CONSEGNA N. xxxxx Data xx.xx.xxxx

Rif. FATTURA xxxxx Data xx.xx.xxxx

CLIENTE					
IMPRESA					
INDIRIZZO					
CAP CITTÀ PAESE					
E-mail					
Telefono		Fax			

Luogo, data

#### Spettabile Cliente,

Siamo lieti di informarLa che gli articoli sono disponibili e che il Suo ordine è in fase di elaborazione. I prodotti saranno spediti e consegnati il prima possibile.

#### Cordiali saluti,

Nome e firma del dipendente

	PRODOTTI					
RIF	DESCRIZIONE	QUANTITÀ				
XX	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	хх				
XY	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	ххх				
XZ	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	x				
XA	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	xxx				

Questo documento è solo a scopo pedagogico. È privo di effetti legali o fiscali.



#### Modello di Documento di trasporto:

Logo dell'impresa
Ragione sociale
Indirizzo
Numero di telefono
Numero di fax
Indirizzo e-mail
Sito Web - negozio online (se disponibile)
Partita IVA



## **DOCUMENTO DI TRASPORTO**

Riferimento xx.yy.zz Data xx.xx.xxxx

Vs. ordine xxxx Data xx.xx.xxxx

Rif. CONF. ORDINE xxxxx Data xx.xx.xxxx

Rif. FATTURA xxxxx Data xx.xx.xxxx

	CLIENTE					
IMPRESA						
INDIRIZZO						
CAP CITTÀ PAESE						
E-mail						
Telefono		Fax				

	PRODOTTI				
RIF	DESCRIZIONE	QUANTITÀ			
XX	жжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжж	xx			
XY	жжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжж	ххх			
XZ	жжжжжжжжжжжж	х			
XA	жжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжжж	xxx			

(Aspetto esterno) Scatole di cartone/metallo/plastica..... Numero colli: xxxxx

Peso lordo: xxxxx Dimensioni: (altezza x larghezza x profondità)

(Nome del dipendente) Xxxxxxxxxxxx Yyyyyyyyyyyyyyyyy

Questo documento è solo a scopo pedagogico.

È privo di effetti legali o fiscali.





#### Modello di Fattura:

Logo dell'impresa
Ragione sociale
Indirizzo
Numero di telefono
Numero di fax
Indirizzo e-mail
Sito Web - negozio online (se disponibile)
Partita IVA



# FATTURA Riferimento xx.yy.zz Data xx.xx.xxxx

Vs. ordine xxxx Data xx.xx.xxxx

Rif. CONF. ORDINE xxxxx Data xx.xx.xxxx

Rif. CONSEGNA N. xxxxx Data xx.xx.xxxx

	CLIENTE					
IMPRESA						
INDIRIZZO						
CAP CITTÀ PAESE						
E-mail						
Telefono	Fax					

PRODOTTI							
RIF.	DESCRIZIONE	QUANTITÀ	PREZZO	Subtotale (IVA esclusa)	IVA %	TOTALE	
	Ххххххх Үуууу				€ X,xx	€ XXX,xx	
Xxxx	Nnnnn	xx	€ XXX,xx	€ XX,xxx			
<b>Уууу</b>	Үуууууу ххххх гггг	XX	€ XXX,xx	€ XX,xxx	€ X,xx	€ XXX,xx	
			TOTALE 1	€ XXX,xx	€ хх,хх	€ XXX,xx	
			SCONTO xx% (se applicabile)			€ XX,xx	
			TOTALE FATTURA			€ XX,xx	

(Nome del dipendente) Xxxxxxxxxxxx Yyyyyyyyyyyyyyyyy

Questo documento è solo a scopo pedagogico.

È privo di effetti legali o fiscali.



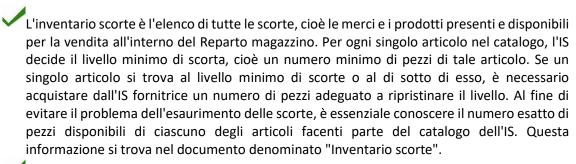
## 3.2.6. Documenti del reparto magazzino

Il reparto magazzino verifica le scorte di prodotti e aggiorna l'elenco e le quantità di prodotti disponibili.

#### Documenti principali:

- Modello di inventario scorte.
- Modello di scheda di magazzino / carico.
- Modello di scheda di magazzino / scarico.

#### Raccomandazioni:



SCARICO DI PRODOTTI DAL MAGAZZINO. Ogni volta che viene completata una vendita, gli articoli venduti devono essere scaricati dal magazzino. Per fare ciò, il numero di pezzi venduti deve essere sottratto dal numero di pezzi disponibili.

CARICO DI PRODOTTI IN MAGAZZINO Una volta che gli articoli sono al livello minimo di scorte o al di sotto di esso e che gli ordini del Reparto Acquisti nei confronti delle IS fornitrici sono stati consegnati al Reparto Magazzino, è necessario caricarli su un documento denominato "Scheda di magazzino". La scheda consiste in un elenco degli articoli acquistati dalla IS di volta in volta. Il numero degli articoli acquistati deve essere annotato sulla scheda dopo la consegna. Questa operazione consente al personale di avere sempre sotto controllo la situazione del magazzino.

#### Modello di inventario scorte

	Riferimento	Prodotto	Livello minimo / pezzi	Pezzi in stock	IS fornitrice	Azione necessaria
1	C100	Avola Mandorla 100 g	100	65	ABC PE	Ordine di acquisto
2	C110	Avola Mandorla 1 Kg	30	80		
3	C150	Avola Dorati 100 g	100	150		
4						





## Modello di scheda di magazzino / carico:

	Rif.	Prodotto	N° minimo	In stock (prima)	N° Acquistat o	Data	IS fornitric e	In stock (adesso)
1	C100	Avola Mandorla 100 g	100	65	85	11.11.2019	ABC PE	150
2	C110	Avola Mandorla 1 Kg	30	80				80
3	C160	Avola Dorati 1 Kg	30	20	40	11.11.2019	IS XYZ	60
4								

## Modello di scheda di magazzino / scarico

	Rif.	Prodotto	N° minimo	In stock (prima)	N° Vendu to	Data	In stock (adesso)
1	C100	Avola Mandorla 100 g	100	150	30	22.11.201 9	120
2	C110	Avola Mandorla 1 Kg	30	80	10	22.11.201 9	70
3	C150	Avola Dorati 100 g	100	150			150
4	C160	Avola Dorati 1 Kg	30	60	15	22.11.201 9	45
5							

Per maggiori informazioni, segui questo link e guarda un video sul Sistema di gestione del magazzino: <a href="https://study.com/academy/lesson/warehouse-management-systems-types-benefits.html">https://study.com/academy/lesson/warehouse-management-systems-types-benefits.html</a>



# 3.2.7. Documenti dell'Ufficio Tesoreria

Il personale dell'Ufficio Tesoreria controlla e annota tutte le entrate e le uscite del conto corrente dell'IS.

# Documenti principali:

• Libro banche / conti correnti

# Raccomandazioni:

Nel **libro banche** vengono annotate tutte le voci di entrata e uscita dell'IS. Può essere un registro cartaceo speciale o un file Excel. Tutte le IS hanno il proprio conto corrente presso la Banca della Centrale di simulazione; per questo motivo la maggior parte di esse non compila il libro banca. Tali IS controllano la situazione del loro conto corrente connettendosi online alla Centrale di simulazione, che fornisce il servizio bancario.

# Modello di libro banche

Data	Numero	Descrizione	+	-	Saldo
25.10.2019	312	Fattura n. 1205		106,99	428.762,00
		21.10.2019			
		ESEL			
29.10.2019.	313	Commissioni bancarie		0.50	428.761,50
31.10.2019	314	Fattura 22, 29.10.2019	117,88		528.939,38
		PC Empire IS			
02.11.2019	315	Fattura 16, 25.10.2019	355,63		429.295,01
		EUROTECH IS			



### 3.2.8. Ufficio amministrazione

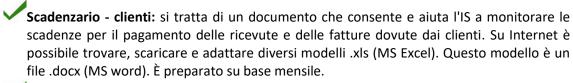
Il personale dell'ufficio amministrazione ha la responsabilità di controllare il pagamento regolare delle fatture emesse e ricevute, il pagamento delle utenze e la situazione generale del conto corrente dell'IS.

## Documenti principali:

Scadenziario: clienti.Scadenziario: fornitori.

Lettera di promemoria / sollecito di pagamento

### Raccomandazioni:



Scadenzario - fornitori: si tratta di un documento che consente e aiuta l'IS a monitorare le scadenze per il pagamento delle utenze e delle fatture dovute alle IS fornitrici. I modelli possono essere trovati anche su Internet

**Lettera di promemoria o sollecito di pagamento:** si tratta di una lettera o di un avviso inviati ai clienti per richiedere loro di saldare le fatture scadute.

# Modello di gestione della pianificazione

		NOVEMBRE 20XX		
Data di scadenza del pagamento	Cliente	Fattura	Importo totale	Note
01.11.2019	XYZ	85 / 01.10.2019	€ 425,07	ОК
01.11.2019	ABC	86 / 01.10.2019	€ 206,85	Inviare promemoria
03.11.2019	GDF	87 / 03.10.2019	€ 1052,00	ОК
07.11.2019	XYZ	88 / 07.10.2019		

# Modello di gestione pianificazione fornitori

NOVEMBRE 20XX					
Fattura	Importo totale	Data di scadenza del pagamento	Note		
12 / 15.11.2019	€ 76,10	29.11.2019	Bonifico bancario		
04 / 18.11.2019	€ 645,00	02.12.2019	Carta di credito		
09C / 19.11.2019	€ 1437,00	03.12.2019	Bonifico bancario		
76 / 23.11.2019	€ 112, 56	07.12.2019			
	12 / 15.11.2019 04 / 18.11.2019 09C / 19.11.2019	Fattura Importo totale  12 / 15.11.2019 € 76,10  04 / 18.11.2019 € 645,00  09C / 19.11.2019 € 1437,00	Fattura       Importo totale       Data di scadenza del pagamento         12 / 15.11.2019       € 76,10       29.11.2019         04 / 18.11.2019       € 645,00       02.12.2019         09C / 19.11.2019       € 1437,00       03.12.2019		





# Esempio di lettera di promemoria per i clienti:

Logo dell'impresa
Ragione sociale
Indirizzo
Numero di telefono
Numero di fax
Indirizzo e-mail
Sito Web - negozio online (se disponibile)
Partita IVA

Numero protocollo:
Luogo, data:
Spettabile <i>XY</i> ,
I nostri registri indicano che non abbiamo ricevuto il pagamento dovuto in scadenza il <i>giorno/mese</i> ir relazione al vostro ordine <i>xy</i> effettuato il <i>giorno/mese</i> .
Pertanto vi chiediamo di versare quanto prima l'importo della fattura allegata a questa e-mail.
Cordiali saluti,
XXXXXXXXXXXXX YYYYYYYYYYYYYYYY
Ufficio Tesoreria



# Parole chiave per le RISORSE

Agenda degli impegni	Fattura
Gestione del centralino	Documento di trasporto
Registro protocollo	Inventario scorte
CV - Curriculum vitae	Documento di carico
Lettere di assunzione	Fattura
Conferma d'ordine	Libro banche / conti correnti
Registro degli ordini ricevuti	Gestione della pianificazione
Accordo commerciale reciproco	Lettera di promemoria
Ordine di acquisto	Registro degli ordini emessi
Accordo commerciale	Brochure
Database clienti	Annuncio pubblicitario
Volantino	Spot
Brochure	Spot pubblicitario
Cataloghi	Pubblicità video
Pubblicità radio	Sito Web dell'IS
Negozio online	Catalogo online
Contratto	Facebook
Ore lavorative	Stipendio
Verbale della riunione del personale	Posta in entrata
Conferma d'ordine	Posta in uscita

### Domande di auto-verifica:

Pensi che questi documenti siano chiari, semplici e facili da usare?

Sei in grado di descrivere lo scopo di questi documenti?

Pensi che siano utili per le attività della tua IS?

Questi documenti sono utili?

Hai avuto difficoltà ad usarli?

Sai quali documenti devono essere utilizzati in ciascun reparto/ufficio?



# 3.3. INTO ACTION - APPRENDIMENTO ESPERIENZIALE NELL'IMPRESA SIMULATA

In questa sezione troverai tutte le informazioni necessarie per comprendere il funzionamento dei documenti all'interno dell'impresa, in che modo i reparti dell'impresa sono collegati tra loro e in che cosa consistono i processi aziendali nei seguenti reparti e uffici: reparto amministrazione, ufficio risorse umane, ufficio marketing, ufficio acquisti, ufficio vendite, front office, ufficio tesoreria, ufficio magazzino.

## Raccomandazioni:

Gli strumenti dell'IS aiutano gli studenti ad utilizzare il metodo dell'apprendimento esperienziale, spesso mettendo in pratica argomenti non ancora sviluppati nelle lezioni teoriche.

Per ogni posto di lavoro esiste un mansionario che indica:

- in entrata: che tipo di documento è in entrata e da dove/da chi proviene
- incarichi operativi che descrivono ciò che occorre fare col documento
- in uscita: i risultati ottenuti dagli incarichi operativi
- Il mansionario è specifico di ciascun posto di lavoro, con una rotazione completa all'interno dell'IS, cioè tutti gli studenti svolgeranno tutti gli incarichi.
- Il mansionario consiste in uno strumento operativo e non fornisce contenuti.
- Ogni Impresa simulata ha diversi mansionari adattati in base alle varie esigenze del gruppo target.

# Consigli, link, altro...

Il mansionario consiste in uno strumento strategico che garantisce l'indipendenza operativa del partecipante fin dal primissimo momento. Durante la redazione del mansionario è necessario controllare la compatibilità degli aspetti logistici dell'Impresa simulata con il flusso di documenti e gli strumenti utilizzati.

Questo strumento deve essere adattato in base a eventuali disagi riscontrati durante il lavoro, ad esempio copie non sufficienti per i singoli uffici, carenza di informazioni tra gli uffici dovuta a un flusso di documenti inadeguato ecc.



# 3.3.1. Ufficio Contabilità

# Registrazione delle fatture di acquisto a fini IVA

**Informazioni in entrata** - copia della fattura di acquisto ricevuta da A.

# Incarichi operativi:

- registrare manualmente la fattura nel registro degli acquisti;
- registrare su PC la fattura nel file "Registri IVA computerizzati";
- apporre la data e le iniziali sulla transazione. **Risultati:**
- Registro degli acquisti aggiornato;
- File "Registri IVA computerizzati" aggiornato.

# Registrazione delle fatture di vendita ai fini IVA

Informazioni in entrata - copia della fattura di vendita ricevuta da V.

### Incarichi operativi:

- registrare manualmente nel "Registro delle fatture emesse"; - registrare su PC la fattura nel file "Registri IVA computerizzati"; - apporre la data e le proprie iniziali sulla transazione.

## Risultati:

- Registro delle fatture (di vendita) aggiornato.
- File "Registri IVA computerizzati" aggiornato.

# Imposta di pagamento periodica

**Informazioni in entrata -** Registro degli acquisti e - Registro delle fatture emesse; **Incarichi operativi:** 

- inserire manualmente nello spazio previsto per il pagamento periodico sul registro delle fatture emesse - Eseguire il calcolo della liquidazione su computer, considerando l'eventuale credito del periodo precedente e verificando l'IVA a credito o a debito per il mese di riferimento; - apporre la data e le proprie iniziali; - compilare il modulo richiesto - Dichiarazione IVA; - memorizzare nel file "Registri IVA computerizzati"

**Risultati:** - Registri IVA aggiornati manualmente; - File "Registri IVA computerizzati" aggiornato; - Copia della liquidazione trasmessa a T.

## Registrazione delle fatture di acquisto ai fini fiscali

**Informazioni in entrata -** copia della fattura di acquisto già registrata ai fini IVA.

# Incarichi operativi:

- Registrare la fattura nella contabilità fornitori tenuta per nome sul PC;
- registrare la fattura nella prima nota su PC;
- apporre la data e le iniziali sulla transazione.

### Risultati:

- Contabilità fornitori aggiornata; prima nota aggiornata.

### Registrazione delle fatture di vendita ai fini fiscali

**Informazioni in entrata**- copia della fattura di vendita già registrata ai fini IVA.

### Incarichi operativi:

- registrare la fattura nella contabilità clienti tenuta per nome sul PC; - registrare la fattura nella prima nota su PC; - apporre la data e le proprie iniziali sulla transazione.

#### Risultati:

- Contabilità clienti aggiornata; - Prima nota aggiornata.

# Registrazione pagamenti e incassi e gestione operazioni varie

**Informazioni in entrata** - copia del libro di cassa ricevuta; - copia del libro banche ricevuta.

### Incarichi operativi:

- registrare nella contabilità clienti eventuali fatture ricevute; - registrare nella contabilità fornitori eventuali fatture pagate; - registrare in prima nota tutti gli incassi e i pagamenti detratti dal libro di cassa e dal libro banche; - apporre la data e la propria firma sulla copia del libro di cassa e del libro banche che è stata registrata nella contabilità e nella prima nota.

#### Risultati:

- Contabilità fornitori aggiornata; - Contabilità clienti aggiornata; - Prima nota aggiornata.



### 3.3.2. Ufficio risorse umane:

# Lettere di assunzione e costituzione del registro dipendenti

## Informazioni in entrata

- dettagli delle persone coinvolte nel processo di assunzione;
- applicazione dei contratti nazionali e politica sulla privacy

## Incarichi operativi:

- chiedere il numero di protocollo della corrispondenza in uscita a S indicando il destinatario e l'oggetto del documento che si sta preparando; - redigere le lettere di assunzione utilizzando il software di riferimento e indicando il numero di registrazione e le proprie iniziali, quindi stamparne due copie; - apporre la firma del direttore e consegnarne una copia al dipendente, archiviare l'altra nell'archivio "Documenti del personale"; - creare un archivio di dati relativi ai dipendenti con l'utilizzo di software di riferimento.

### Risultati:

- lettere di assunzione firmate; - Aggiornamento dell'archivio "Documenti del personale" e del database dei dipendenti.

### Gestione buste paga

Informazioni in entrata -- lettere di assunzione;

- documenti consegnati dai dipendenti e archiviati nell'archivio "Documenti del personale" in merito all'assunzione o eventuali cambiamenti.

# Incarichi operativi:

- compilare il libro paghe riportando i dati relativi al personale assunto e apporre le proprie iniziali.

**Risultati:** -libro paghe aggiornato; - Archivio "Documenti del personale" aggiornato; - registrare manualmente nel "Registro delle fatture emesse"; - registrare su PC la fattura nel file "Registri IVA computerizzati"; - apporre la data e le iniziali sulla transazione.

# Creazione e gestione del "Foglio firme di entrata/uscita"

**Informazioni in entrata**- nomi dei dipendenti; eventuali assenze dei dipendenti;

### Incarichi operativi:

- creare un documento progettato per rilevare l'ora di entrata e di uscita e la registrazione per ciascun dipendente (utilizzare il software di riferimento).
- annotare il personale assente sul "foglio firme di entrata/uscita" mettendo le proprie iniziali accanto a ciascuna voce, quindi comunicare l'assenza all'ufficio di competenza; raccogliere le firme dei dipendenti indicando l'orario di entrata e di uscita; creare un "foglio di presenza" per la registrazione delle ore di lavoro e le assenze mensili per ogni dipendente (utilizzare il software di riferimento) Risultati:
- Aggiornamento del file "Foglio firme di entrata/uscita"; File "Foglio presenze" aggiornato.

### Gestione permessi e malattie

**Informazioni in entrata** - richiesta di permesso del dipendente;

# Incarichi operativi:

- compilare il modulo "Richiesta di permesso/assenza" apponendo sempre le proprie iniziali; **Nel caso di un permesso di entrata/uscita**chiedere al richiedente di compilare il modulo (in 2 copie) - ottenere la firma del direttore - archiviare la copia in "Documenti del personale".

In caso di malattia senza certificato medico, chiedere al richiedente di compilare il modulo (in 2 copie) e ottenere la firma del direttore, quindi archiviare la copia nei "Documenti del personale". Risultati:

Modulo permessi/assenze aggiornato "Documenti del personale" aggiornati

# Creazione e gestione del "Foglio pause"

**Informazioni in entrata** - nomi dei dipendenti. **Incarichi operativi:** 

- creare un documento per rilevare l'orario di entrata e di uscita dal lavoro per la pausa mattutina e pomeridiana, nonché le firme;



- verificare che le pause siano inferiori a 15 minuti al mattino e a 10 minuti al pomeriggio e segnalare eventuali ritardi al direttore;
- Risultati: "Foglio pause" aggiornato, comunicazione di eventuali ritardi al Direttore.
  - 3.3.3. Ufficio Marketing

# Creazione di un LOGO dell'Impresa simulata Informazioni in entrata:

- ragione sociale, tipo di impresa e indirizzo dell'IS. **Incarichi operativi:**
- creare il LOGO tenendo conto dell'attività, del territorio in cui opera o dell'immagine di un simbolo con cui l'impresa vuole essere rappresentata, ecc.; trasmettere il LOGO ai vari uffici per aggiornare la documentazione dell'Impresa simulata salvandolo nella cartella condivisa.

### Risultati:

- LOGO dell'impresa

# Creazione e aggiornamento del catalogo prodotti

**Informazioni in entrata:** - logo dell'impresa; - informazioni sulle caratteristiche qualitative dei prodotti, ecc., ricevute dal magazzino - listino prezzi

## Incarichi operativi:

- utilizzare strumenti appropriati (fotocamera digitale, PC) per la creazione e l'elaborazione di immagini da includere nel catalogo; - occuparsi del confezionamento del prodotto - formulare le condizioni di vendita (trasporto, imballaggio, modalità di pagamento e consegna); - creare il catalogo, il listino prezzi e le condizioni di vendita in lingua straniera; - trasmettere i file creati alle imprese estere;

### Risultati:

- cataloghi prodotti aggiornati

# Creazione del sito Web e delle brochure dell'IS

**Informazioni in entrata:** - logo dell'impresa; - informazioni sulle caratteristiche strutturali e organizzative dell'impresa;

- informazioni sulle caratteristiche qualitative dei prodotti, ecc., listini prezzi e condizioni di vendita Incarichi operativi:
- utilizzo di applicazioni per l'attuazione del progetto del sito Web - utilizzo di applicazioni per la creazione e l'aggiornamento delle brochure dell'impresa

Risultati: - sito Web e brochure dell'IS

## Gestione del listino prezzi

# Informazioni in entrata:

- logo dell'impresa;
- informazioni sulle caratteristiche qualitative dei prodotti, ecc., ricevute da M; - prezzi delle merci ricevuti dal reparto acquisti.

# Incarichi operativi:

- Revisionare e aggiornare il listino prezzi, sia in termini di tipi di prodotto che di prezzo di vendita (anche tramite software).

### Risultati:

- listino prezzi

# <u>Creazione e aggiornamento del database clienti</u> Informazioni in entrata:

- dati dei clienti ricevuti dal reparto vendite e dalla rete

# Incarichi operativi:

- utilizzare il software per la creazione di due database informatici, uno per i clienti nazionali e uno per i clienti internazionali, con ragione sociale, indirizzo, indirizzo e-mail, partita IVA, tipo di prodotti; - aggiornare il database dei clienti relativamente al tipo di prodotti normalmente richiesti; - sulla base di quanto sopra, trovare nuovi prodotti da offrire, fornendo volantini e brochure personalizzati

#### Risultati:

- database multimediale dei "Clienti nazionali"
- database multimediale dei "Clienti internazionali"

# Gestione del manuale della qualità

# Informazioni in entrata: - Manuale della qualità Incarichi operativi:

- costruire l'organigramma e aggiornarlo distribuire in modo controllato le tabelle di autovalutazione ad ogni rotazione; - conservare i questionari compilati nella cartella "Portfolio dei dipendenti"; - verificare il corretto e regolare svolgimento delle procedure aziendali **Risultati** - Organigramma e archivio "Portfolio dei dipendenti" aggiornati



# 3.3.4. Ufficio acquisti

## Gestione degli ordini di acquisto

## Informazioni in entrata:

- Elenco delle materie prime mancanti;
- Elenco dei prodotti mancanti

# Incarichi operativi:

- connettersi alla pagina Web per gli acquisti in cui è possibile trovare un modulo di domanda in base alle materie prime e/o ai prodotti da ordinare e in base al fornitore interessato; - stampare il modulo dopo aver compilato le quantità necessarie; - confermare tutto, inviare il modulo d'ordine; - controllare e stampare il numero di registrazione con l'indicazione del proprio codice;

**Risultati:** - copia del documento per la registrazione finale nel registro di protocollo; - assicurarsi che tutti gli acquisti vengano effettuati nel rispetto del budget Limite dell'IS

Ricevimento del documento di trasporto

### Informazioni in entrata:

- modulo d'ordine inviato via Web; conferma d'ordine ricevuta; - documento di trasporto; Incarichi operativi:
- ottenere il documento di trasporto da V, verificare la corrispondenza dei dati tra l'ordine effettuato, la conferma d'ordine e il documento di trasporto; - inviare la copia all'ufficio magazzino per il carico;

### Risultati:

- Verifica della merce in entrata; - Aggiornamento del file fornitori.

### Ricevuta della conferma d'ordine

### Informazioni in entrata:

- modulo inviato al fornitore; conferma d'ordine **Incarichi operativi:**
- verificare la corrispondenza dei dati tra l'ordine effettuato e la conferma d'ordine ricevuta; archiviare la conferma d'ordine allegata al modulo stampato precedentemente compilato via Web, nel file "Fornitore X, Y, Z, ..." e attendere di ricevere il documento di trasporto e la fattura.

### Risultati:

- informazioni riservate
- file fornitori aggiornato

### Ricevimento della fattura di acquisto

**Informazioni in entrata:** - Documento di trasporto; - Fattura di acquisto differita

# Incarichi operativi:

- ricevere la fattura da V, verificare la corrispondenza dei dati tra il documento di trasporto precedentemente ricevuto e la fattura; - assegnare i numeri in modo progressivo, fare la fotocopia e apporre il timbro "RICEVUTA ...." con la data e le proprie iniziali; - aggiornare la tabella riassuntiva di tutti i documenti ricevuti, in ordine numerico, apponendo accanto le proprie iniziali; **Risultati:** - copie della fattura; - File "Fornitore X, Y, Z, ..." aggiornato; - "Documenti di acquisto" aggiornati.





#### 3.3.5. Ufficio vendite

## Ricevuta degli ordini

**Informazioni in entrata:**- Ordine in entrata ricevuto

Incarichi operativi: - Verificare i dati riportati nell'ordine; - Creare una nuova cartella denominata "Pratica del cliente" numerata in serie e intestata al cliente ordinante, anche se l'ordine è stato ricevuto telefonicamente; Risultati: - "Pratica del cliente" aperta e aggiornata;

# Richiesta di informazioni in caso di discrepanza

Informazioni in entrata:- "Pratica del cliente"
Incarichi operativi: - In caso di discrepanza tra
l'ordine ricevuto e le condizioni di vendita
normalmente applicate dall'impresa, telefonare al
cliente per la risoluzione del caso; - Chiedere il
numero di protocollo della corrispondenza in uscita a
V indicando il destinatario e l'oggetto del documento
che si sta preparando; - Creare la lettera indicando il
numero di registrazione e le proprie iniziali; - Allegare
una copia della lettera all'ordine nella "Pratica del
cliente".

**Risultati:** - Risoluzione di eventuali discrepanze; - "Pratica del cliente" aggiornata.

# Emissione del documento di trasporto e della fattura

Informazioni in entrata:- La "Pratica del cliente"; - Inventario tabulato dei prodotti mancanti; - Eventuali promozioni con sconti sui prodotti

Incarichi operativi: - Verificare la disponibilità dei prodotti attraverso l'analisi dell'inventario tabulato dei prodotti mancanti ricevuto da M; - Comunicare telefonicamente o per lettera al cliente quando l'ordine non viene parzialmente o totalmente elaborato; - Chiedere il numero di protocollo della corrispondenza in uscita a V indicando il destinatario e l'oggetto del documento che si sta preparando; - Creare la lettera di accompagnamento al DDT e la fattura, indicando il numero di registrazione e le proprie iniziali

Risultati: - DDT trasmesso; - Risoluzione telefonica di eventuali differenze; - Fattura inviata - "Pratica del cliente" aggiornata

# Recupero dell'importo della fattura

Informazioni in entrata:- La "Pratica del cliente"; - Una copia dello Scadenzario clienti Incarichi operativi: - Verificare la corrispondenza tra l'importo della fattura e l'importo versato dal cliente; - Aggiornare i dati necessari nella "Pratica del cliente".

**Risultati:** - "Pratica del cliente" chiusa; - Archivio aggiornato.





#### 3.3.6. Front office

### Gestione del centralino

**Informazioni in entrata:**- chiamate provenienti dall'esterno; - richieste di telefonate da parte del personale interno.

Incarichi operativi: Telefonate provenienti dall'esterno: - presentare la società; - presentarsi - identificare la società e la persona che sta chiamando - inoltrare la chiamata all'ufficio interno; - annotare i dettagli della chiamata sull'agenda degli impegni in caso di assenza del destinatario (non è presente il personale interno).

Richieste di telefonate da parte del personale interno:- ricerca del numero di telefono; - presentare l'azienda e se stessi - chiedere dell'ufficio giusto con cui si desidera parlare; - passare la chiamata all'ufficio della propria azienda.

**Risultati:** - gestione efficace ed efficiente del telefono; - registrazione delle chiamate per il personale destinatario.

# Spedizione e archiviazione dei documenti in uscita

Informazioni in entrata:- corrispondenza elaborata dagli uffici dell'IS; - richieste di modifica e invio di e-mail da parte del personale interno.

Incarichi operativi: - connettersi al servizio email per inviare e-mail e controllare l'indirizzo del destinatario; - annotare i dettagli nel registro del protocollo assegnando un numero di registrazione e indicando le proprie iniziali; digitare il messaggio indicando il numero di registrazione e le proprie iniziali, quindi inviarlo assieme a tutti i documenti (file) allegati; Risultati: - E-mail inviata; - Registro protocollo aggiornato; - "Posta in uscita" aggiornata.

# Ricevimento e archiviazione di documenti in entrata

### Informazioni in entrata:

- corrispondenza, e-mail

Incarichi operativi: E-mail - connettersi all'e-mail; - scaricare e stampare (inclusi eventuali allegati); - protocollare l'originale; - annotare i dettagli nel registro dei protocolli indicando le proprie iniziali; - fotocopiare la copertina o la prima pagina; - consegnare l'originale con i documenti all'ufficio interessato; - apporre la propria firma e la data sulla copia rimanente;

- conservare la copia e i relativi documenti nell'armadietto della "Corrispondenza". **Risultati:** - corrispondenza in entrata smistata agli uffici interessati; - Registro del protocollo aggiornato; - "Posta in arrivo" aggiornata

## Gestione del registro di protocollo

Linee guida per la tenuta del Registro di protocollo. Nel registro è necessario specificare: • il numero assegnato al documento; • la data di spedizione; • la data del documento; • i dati completi del destinatario; • l'oggetto del documento: in caso di ordine, conferma d'ordine, documento di trasporto, la fattura deve indicare il tipo, il numero e la data del documento; • per la corrispondenza in una lingua straniera indicare di quale lingua si tratta



### 3.3.7. Ufficio tesoreria

### Gestione dello scadenzario fornitori

Informazioni in entrata:- copia della fattura di acquisto ricevuta

## Incarichi operativi:

- aggiornare lo scadenzario fornitori; apporre il timbro "RICEVUTA IL..." e le proprie iniziali sulla copia della fattura, indicando anche la data della transazione;
- controllare il piano giornaliero ed eventualmente effettuare il pagamento (vedi sotto); - trasmettere quotidianamente, dopo le operazioni di aggiornamento, una copia dello scadenzario all'ufficio contabilità.

Risultati: - Scadenzario fornitori aggiornato; -"Fatture di acquisto" aggiornate.

## Gestione dei mancati pagamenti

Informazioni in entrata: - sollecito del fornitore - Scadenzario fornitori Incarichi operativi:

- verificare l'effettivo mancato pagamento della fattura in questione; - controllare la modalità di pagamento proposta
- effettuare il pagamento secondo le modalità prescritte
- archiviare la copia della richiesta e del pagamento nel Libro cassa o Libro banche, trasferendola da "Fatture di acquisto".

**Risultati:** - pagamento effettuato - "Fatture di acquisto" aggiornate; - Libro banche aggiornato e inviato alla contabilità

### Gestione degli insoluti

Informazioni in entrata: - Scadenzario clienti; Incarichi operativi:

- 10 giorni dopo la scadenza, inviare la richiesta di pagamento; - creare la lettera di promemoria indicando il numero di registrazione, quindi inviarla - trasmettere l'originale a V per l'invio.

Risultati: - promemoria di pagamento inviato; -Archivio "Fatture di vendita" aggiornato;

## Scadenzario pagamenti

Informazioni in entrata: - Scadenzario fornitori; -"Fatture di acquisto"; - richiesta di pagamento delle buste paga.

# Incarichi operativi:

- compilare l'ordine di pagamento da inviare alla banca; - timbrare il documento e presentarlo al direttore per la firma; - apporre il timbro "PAGATO" accanto alla data e alle proprie iniziali sulla copia della fattura; - trasferire la copia della fattura e dei documenti pertinenti dalle "Fatture di acquisto" alla Banca

Risultati: - Libro banche aggiornato e inviato alla contabilità; - "Fatture di acquisto" aggiornate

### Gestione delle entrate

Informazioni in entrata: - cartella "Fatture di vendita"; - Scadenzario clienti;

# Incarichi operativi:

- registrare la transazione sul Libro banche inserendo le proprie iniziali; - verificare l'effettiva registrazione in conto corrente su internet banking consultando l'indirizzo dell'Impresa simulata; - aggiornare il Piano

Risultati: - Piano clienti aggiornato; - Archivio "Fatture di vendita" aggiornato;

## Gestione dello scadenzario clienti

Informazioni in entrata: - copia della fattura di vendita ricevuta dall'ufficio vendite.

# Incarichi operativi:

- aggiornare lo Scadenzario clienti; - indicare la data della fattura della transazione con il timbro "RICEVUTA IL ...." e le proprie iniziali; - conservare la fattura nell'archivio "Fatture di vendita"; - controllare le scadenze quotidianamente e se del caso prendere misure per sollecitare il pagamento (vedi sotto); Risultati: - Contabilità clienti aggiornata; - Archivio "Fatture di vendita" aggiornato.



# 3.3.8. Ufficio magazzino

### Gestione delle scorte

**Informazioni in entrata:**- scheda di magazzino. **Incarichi operativi:** 

- controllare tutti i prodotti in magazzino analizzando le schede di magazzino; - compilare l'"Inventario scorte"; - trasmettere l'"Inventario scorte" all'ufficio vendite - se alcuni articoli hanno raggiunto il limite di scorte minimo compilare il modulo "Elenco dei prodotti da ordinare"; - trasmettere l'"Elenco dei prodotti da ordinare" all'ufficio acquisti Risultati: - "Inventario scorte" trasmesso all'ufficio vendite - "Elenco dei prodotti da ordinare" inviato all'ufficio acquisti

# Scarico di prodotti dal magazzino

**Informazioni in entrata:**- documento di trasporto emesso.

Incarichi operativi:- scaricare i prodotti sulla "Scheda di magazzino", compilando per ciascuno di essi la quantità venduta; - inserire la data e le iniziali sulla copia del documento di trasporto; - conservare la copia del documento di trasporto nell'archivio "Documenti merci in uscita"

**Risultati:** - Schede magazzino aggiornate; - Archivio "Documenti merci in uscita" aggiornato

## Carico dei prodotti in magazzino

**Informazioni in entrata:** - documento di trasporto; - fattura di acquisto.

Incarichi operativi: carico dal documento di trasporto - caricare gli articoli sulla "Scheda di magazzino" compilando per ciascuno di essi la quantità acquistata; - inserire la data e le iniziali sulla copia del documento di trasporto; - conservare la copia del documento di trasporto nell'archivio "Documenti merci in entrata".

**Risultati:** - Schede di magazzino aggiornate; - Archivio "Documenti merci in entrata" aggiornato

## 1. Analisi delle vendite

**Informazioni in entrata:**- schede di magazzino aggiornate.

Incarichi operativi: - analizzare l'andamento delle vendite per ciascun prodotto registrato mensilmente, costruendo un grafico appropriato per osservare la situazione effettiva; - stampare i dati elaborati in 2 copie; - trasmettere una copia dei dati elaborati all'ufficio marketing per un corretto riconoscimento delle promozioni da attuare; - conservare la copia nell'archivio "Attività di magazzino" nella sezione "Grafico vendite".

**Risultati:** - grafico dell'andamento delle vendite inviato all'ufficio marketing; - Archivio "Attività di magazzino" aggiornato.

# Sicurezza sul posto di lavoro

Informazioni in entrata:- materiale proveniente da Internet

Incarichi operativi: - ricercare su Internet, utilizzando tecniche appropriate, materiali relativi alle leggi; - redigere i documenti da affiggere alla bacheca, recanti distintamente le norme strettamente correlate agli obblighi del datore di lavoro e dei dipendenti; - organizzare e gestire un corso di formazione interno per i dipendenti relativo alla sicurezza sul lavoro; - fornire un "Piano di evacuazione" dell'Impresa simulata, in caso di incendio o situazioni di emergenza simili, secondo le norme trovate su Internet;

**Risultati:** - avviso sulla bacheca recante gli obblighi del datore di lavoro e dei dipendenti; - corso di formazione interno per i dipendenti; - "Piano di evacuazione";



# Parole chiave per INTO ACTION:

Mansionario	Elenco degli incarichi
Uffici	Rotazione dei posti di lavoro
Doveri	Responsabilità
Lavoro di squadra	Risoluzione dei problemi
Collaborazione	Mercato
Contabilità	Risorse umane
Marketing	Acquisti
Vendite	Front office
Analisi delle vendite	Magazzino
Tesoreria	Pagamento
Scorte	Qualità
Fornitori	Clienti
Registri	Transazione
Sconti	Archiviazione
Informazioni riservate	Budget
Scorte	Assortimento
Questionario	Assunzione
Gestione	Processo

# Domande di auto-verifica:



Questi strumenti ti hanno aiutato a svolgere i tuoi incarichi?



Hai riscontrato difficoltà nel passare da un posto di lavoro a un altro? Puoi dare maggiori spiegazioni?



Sei soddisfatto dell'organizzazione degli uffici?



Qual è il tuo atteggiamento personale riguardo al rapporto con il gruppo?



Hai verificato la qualità del tuo lavoro prima di inviarlo?



Hai compreso i processi che intervengono nei vari reparti/uffici?



# 4. VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE

Lavorare all'interno dell'IS ti sfida a pensare al di là delle mura dell'aula scolastica, aiutandoti a sviluppare le competenze, il comportamento e la fiducia necessari per avere successo nel XXI secolo. L'Impresa simulata offre un ambiente di apprendimento che stimola a porsi domande, analizzare, valutare, fare progetti, trarre conclusioni e sviluppare idee che contribuiscono a migliorare le proprie competenze.

La valutazione nell'ambito dell'IS riguarda le tue conoscenze relative all'Impresa simulata, nonché le competenze imprenditoriali quali la creatività, la collaborazione, la risoluzione di problemi, l'innovazione e così via.

### Raccomandazioni:



Puoi auto-valutarti in 3 aree di competenza: idee e opportunità; Risorse e Into Action. Chiedi all'insegnante dell'IS **le tabelle di autovalutazione** e colora o sottolinea le affermazioni vere su di te o con le quali sei d'accordo. Non ha importanza in questo momento quante voci tu sia in grado di colorare. Tutte le affermazioni hanno lo scopo di mostrarti quali possibilità avrai durante il tuo lavoro nell'IS.



Le competenze della fase **idee e opportunità** comprendono l'individuazione di opportunità, la creatività, la valutazione delle prospettive e il pensiero critico e sostenibile.



Le competenze della fase **risorse** includono: autocoscienza e autoefficacia, motivazione e perseveranza. Alfabetizzazione finanziaria ed economica, mobilitazione delle risorse e mobilitazione degli altri.



La valutazione delle competenze della fase **Into Action** include la capacità di prendere l'iniziativa, la pianificazione e la gestione.



È possibile utilizzare lo strumento di autovalutazione **durante la rotazione** (cambio di reparto). Per la raccolta di feedback è possibile creare modelli con le domande e utilizzarli ogni volta che si cambia reparto.



Dopo aver partecipato alle attività dell'Impresa simulata e cambiato posizione lavorativa diverse volte, si suppone che le tue **conoscenze e competenze tecniche** siano migliorate. Tu e il tuo insegnante potete valutare le tue competenze in determinate aree tematiche dell'Impresa simulata. Se ci sono alcune aree in cui le tue capacità sono buone o eccellenti, significa che hai fatto un ottimo lavoro. Se ci sono diverse aree tematiche in cui non sei migliorato, probabilmente dovresti esercitarti ancora l'anno prossimo, con lo stesso gruppo o un gruppo diverso.



Chiedi all'insegnante dell'IS le tabelle di autovalutazione per valutare le tue conoscenze e le competenze tecniche.



# Esempio di raccolta di feedback ad ogni cambio di reparto

Affermazione	Totalmente	D'accordo	Né	In	Totalmente
	d'accordo		d'accordo	disaccordo	in
			né in		disaccordo
			disaccordo		
Svolgo il mio lavoro senza il					
sostegno dell'insegnante					
Non ho bisogno che mi vengano					
ricordate le mie responsabilità					
Contribuisco al lavoro di squadra					
Eseguo il mio lavoro con					
precisione					
Rispetto le regole					
Vado d'accordo con gli altri					
membri dell'IS					
Sono flessibile al cambiamento					

Per maggiori informazioni sulle competenze imprenditoriali, segui questi link:

Tre competenze che ogni imprenditore deve sviluppare

https://www.ideasforleaders.com/ideas/three-competencies-every-entrepreneur-should-develop

Quadro europeo delle competenze imprenditoriali

https://www.youtube.com/watch?v=UwZPcJky0Ko