

Quadro generale delle competenze operative per il tirocinio duale di impiegato/a di commercio profilo E, Ramo amministrazione pubblica (ov-ap) (pagina 1)

Ambiti di competenza operativa		Competenze operative professionali							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1.1 Ramo ed esercizio									
Ambiti di competenza operativa professionale (obiettivi particolari) con relative competenze operative (obiettivi di valutazione)									
1.1.1	Gestione del materiale/delle merci o delle prestazioni di servizio	1.1.1.1 Acquisto materiale e merci senza messa a concorso Sono in grado di acquistare merci e scorte secondo le direttive aziendali e giuridiche.	1.1.1.2 Immagazzinamento del materiale e delle merci Sono in grado di immagazzinare merci correttamente osservando le direttive in materia di protezione della salute, di sicurezza sul lavoro e le regole di sicurezza dell'azienda.						
1.1.2	Consigliare i clienti	1.1.2.1 Mettere in pratica le conoscenze dei prodotti e dei servizi Sono in grado di illustrare, con l'ausilio di documenti o esempi significativi, le caratteristiche, le particolarità e i punti di forza dei prodotti e delle prestazioni di servizio della loro azienda formatrice. Sono in grado di impiegare in modo mirato e convincente queste conoscenze durante la loro attività con vari gruppi d'interesse, nell'ambito dei processi di lavoro e nello svolgimento dei compiti amministrativi.	1.1.2.2 Servire in modo adeguato i gruppi d'interesse interni ed esterni Sono in grado di riconoscere i loro interlocutori e di comportarsi di conseguenza, nonché di agire in modo adeguato alla situazione.	1.1.2.3 Condurre e concludere colloqui di consulenza e/o di vendita Sono in grado di gestire colloqui di consulenza e/o di vendita in modo cordiale, convincente e finalizzato agli obiettivi, sfruttando in modo mirato le proprie conoscenze dei prodotti e dei servizi.	1.1.2.4 Evadere i reclami degli utenti (nel senso di un feedback negativo) Sono in grado di ascoltare i reclami degli utenti e dei gruppi d'interesse con cortesia e in modo adeguato, e di illustrare l'ulteriore procedimento.				
1.1.3	Eseguire mandati	1.1.3.1 Spiegare il mandato dell'azienda formatrice Sono in grado di spiegare in modo comprensibile il mandato rispettivamente i compiti dell'azienda formatrice e collegamenti con gli altri settori o uffici.	1.1.3.2 Evadere le richieste degli utenti tenendo in considerazione i principi dell'amministrazione Sono in grado di evadere, a regola d'arte, le richieste degli utenti secondo le direttive aziendali e giuridiche nel rispetto dei principi dell'amministrazione.	1.1.3.3 Indicare le basi legali Sono in grado di procurarsi le basi legali pertinenti e di indicare ai loro utenti le normative che stanno alla base del processo legato alla prestazione di un servizio.	1.1.3.4 Svolgere le attività operative Sono in grado di fornire, in modo competente, lavorando in maniera autonoma, le prestazioni di servizio destinate agli utenti e ai gruppi d'interesse, rispettando e applicando le basi legali, le scadenze, il segreto d'ufficio e le prescrizioni in materia di protezione dei dati, nonché utilizzando e spiegando correttamente i rispettivi termini tecnici.	1.1.3.5 Applicare il regolamento sulle tasse Sono in grado di applicare correttamente il regolamento sulle tasse quando si tratta di fornire una prestazione di servizio soggetta a una tassa.	1.1.3.6 Tenere i registri (banca dati) Sono in grado di tenere correttamente, in modo autonomo, i registri (ufficiali) nell'ambito del loro settore d'attività nonché di effettuare le relative mutazioni.	1.1.3.7 Collaborare nell'ambito delle pubblicazioni Sono in grado di assumere i compiti che vengono loro affidati, in relazione alle pubblicazioni attinenti al loro settore d'attività.	1.1.3.8 Conoscenze riguardo all'infusso politico esercitato sull'amministrazione Sono in grado di illustrare, con esempi propri, l'infusso esercitato dalla politica sul loro settore amministrativo, rispettivamente sullo svolgimento dei compiti assegnati.

1.1.4	Mettere in atto le misure di marketing e le relazioni pubbliche (PR)	<p>1.1.4.1 Evidenziare le misure nel campo delle relazioni pubbliche Sono in grado di evidenziare le misure nel campo delle pubbliche relazioni, inerenti al loro settore di attività e riferite a singoli gruppi d'interesse. Utilizzano i mezzi disponibili in questo ambito in modo mirato e adeguato ai destinatari finali.</p> <p>Sono in grado di interpretare la loro presenza personale come parte integrante delle pubbliche relazioni e di metterla in atto in maniera autentica.</p>	<p>1.1.4.2 Descrivere le misure di marketing per promuovere la posizione geografica Sono in grado di rilasciare informazioni confacenti riguardo ai vantaggi legati alla posizione geografica del loro Cantone o del loro Comune di domicilio e quelli dei Comuni a loro conosciuti.</p>					
1.1.5	Svolgere attività legate all'amministrazione del personale	<p>1.1.5.1 Svolgere compiti legati alle assunzioni e alle partenze del personale Sono in grado di svolgere i compiti principali legati alle assunzioni e alle partenze del personale, secondo le direttive aziendali e le normative giuridiche.</p>	<p>1.1.5.2 Elaborare dati relativi all'amministrazione del personale Sono in grado di aggiornare con precisione gli orari di lavoro, le assenze e i dati personali, nonché di</p>					
1.1.6	Svolgere attività di supporto nel settore finanziario	<p>1.1.6.1 Evadere le fatture in entrata e in uscita Sono in grado di evadere, a regola d'arte, le fatture in entrata e in uscita, nonché di utilizzare i rispettivi documenti e supporti elettronici secondo le direttive.</p>	<p>1.1.6.2 Collaborare ai lavori relativi alle chiusure contabili e ai preventivi Sono in grado di allestire le cifre e le statistiche secondo le direttive, nonché di tenere e preparare i registri accessori per la chiusura contabile.</p>	<p>1.1.6.3 Spiegare i costi e i ricavi Sono in grado di spiegare, in modo comprensibile, il contenuto e il significato dei costi e dei ricavi legati al loro campo d'attività.</p>	<p>1.1.6.4 Contabilizzare e registrare delle operazioni semplici Sono in grado di contabilizzare e/o registrare in modo autonomo delle operazioni semplici.</p>			
1.1.7	Svolgere lavori amministrativi e organizzativi	<p>1.1.7.1 Sbrigare la corrispondenza Sono in grado di evadere correttamente, in modo autonomo oppure secondo le direttive e/o un esempio, e-mail, lettere, lettere brevi e fax.</p>	<p>1.1.7.2 Elaborare documenti Sono in grado di redigere, in modo autonomo oppure secondo direttive e/o esempi, dei documenti adeguati alle esigenze dei destinatari, impiegando gli strumenti adatti.</p>	<p>1.1.7.3 Preparare documentazioni Sono in grado di preparare documentazioni convincenti impiegando gli strumenti adatti.</p>	<p>1.1.7.4 Gestire dati e documenti Sono in grado di gestire, in modo autonomo, dati e documenti, attenendosi alle norme relative alla sicurezza dei dati, al sistema di classificazione e a quello d'archiviazione, nonché alle direttive aziendali e giuridiche.</p>	<p>1.1.7.5 Preparare e garantire la buona riuscita di riunioni e manifestazioni Sono in grado di preparare e di seguire correttamente lo svolgimento delle riunioni e delle manifestazioni, rispettando le linee guida e le direttive aziendali.</p>	<p>1.1.7.6 Descrivere la struttura dell'Amministrazione e le sue competenze/responsabilità Sono in grado di descrivere correttamente la struttura dell'Amministrazione e le sue competenze/responsabilità, nel loro campo d'attività.</p>	<p>1.1.7.7 Gestire la corrispondenza Sono in grado di gestire la corrispondenza in entrata e in uscita, sbrigando in modo affidabile i lavori inerenti alla corrispondenza e alla posta pacchi.</p>
1.1.8	Applicare le conoscenze relative al proprio ramo e alla propria azienda	<p>Ramo amministrazione pubblica Le conoscenze inerenti al proprio ramo, e alla propria azienda, sono integrate nei settori delle competenze operative 1.1.1 fino a 1.1.7.</p>						

Panoramica delle competenze operative professionali per impiegata/impiegato di commercio (pagina 2, parte scuola professionale)

Campi di competenze operative		Competenze operative professionali									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.2	Lingua standard (lingua nazionale regionale)	1.2.1 Sono in grado di esprimersi senza fare errori, con chiarezza e in funzione della situazione e degli interlocutori.	1.2.2 Sono in grado di elaborare e riprodurre in modo chiaro i contenuti e i messaggi di testi, rappresentazioni grafiche ed esternazioni orali.	1.2.3 Sono in grado di analizzare e interpretare con competenza testi e contenuti differenziati e relativi a situazioni diverse. Si concentrano sui messaggi e si esprimono in modo sicuro e scorrevole.	1.2.4 Sono in grado di redigere testi corretti e accattivanti in funzione dei destinatari e dell'obiettivo. Li strutturano logicamente, prediligendo una sintassi semplice e applicando le loro conoscenze linguistiche e stilistiche.	1.2.5 Sono in grado di sfruttare in modo ragionevole ed efficiente i metodi di ricerca e i mezzi di informazione adatti e di presentare i risultati in modo eloquente. Considerano il grado di affidabilità delle fonti e rispettano la proprietà altrui.	1.2.6 Sono in grado di difendere le loro opinioni con competenza e con argomenti convincenti. Di fronte a un problema considerano i diversi aspetti e motivano le decisioni prese per iscritto.	1.2.7 Sono in grado di comunicare in modo chiaro, comprensibile, orientato all'interlocutore e nel rispetto delle regole nella vita professionale e di tutti i giorni. Si rivolgono al loro interlocutore in maniera appropriata. Sia dal punto di vista della comunicazione verbale, sia da quello della comunicazione non verbale.			
1.3	Lingua/e straniera/e	1.3.1 Sono in grado di ascoltare attentamente e attivamente, di chiedere delucidazioni se non capiscono qualcosa e di rispondere in funzione della situazione e dell'interlocutore.	1.3.2 Sono in grado di capire un testo adattato al loro livello leggendo con attenzione. Per comprendere il testo impiegano strumenti di aiuto e strategie adeguati.	1.3.3 Sono in grado di redigere testi corretti dal punto di vista formale e stilistico sia sul lavoro che nella vita privata. Applicano con sicurezza le regole grammaticali di base e utilizzano un vocabolario adeguato.	1.3.4 Sono in grado di riconoscere le difficoltà linguistiche e di superarle con mezzi ausiliari adeguati. Riconoscono le specificità linguistico-culturali e reagiscono con consapevolezza e in funzione del destinatario e della situazione.						
1.4	Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA)	1.4.1 Sono in grado di applicare gli strumenti di informazione e comunicazione in modo mirato ed efficiente. In questo modo garantiscono il flusso informativo e la comunicazione nel loro campo di attività.	1.4.2 Sono in grado di utilizzare correttamente e con sicurezza le loro conoscenze informatiche di base per svolgere lavori amministrativi e per capire i processi aziendali.	1.4.3 Sono in grado di redigere testi per la comunicazione scritta interna ed esterna in funzione della situazione e dei destinatari utilizzando un software di uso comune.	1.4.4 Sono in grado di presentare informazioni e interazioni in funzione della situazione e dei destinatari utilizzando un software di uso comune.	1.4.5 Sono in grado di utilizzare con competenza le funzioni e le possibilità del calcolo tabellare per svolgere incarichi di natura professionale e privata e di presentare i risultati in modo eloquente.	1.4.6 Sono in grado di utilizzare con competenza le funzioni e le possibilità degli strumenti per il trattamento di testi per svolgere incarichi di natura privata e professionale e di allistire testi e documenti chiari ed eloquenti.	1.4.7 Sono in grado di utilizzare il sistema operativo per svolgere le attività quotidiane e gestire professionalmente file e cartelle.	1.4.8 Sono in grado di creare ed elaborare immagini eloquenti osservando le principali regole e di utilizzarle all'interno di documenti e presentazioni.	1.4.9 Sono in grado di sfruttare professionalmente gli strumenti di automatizzazione del lavoro del software moderni che consentono un risparmio in termini di tempo e risorse, e una maggiore efficienza per la creazione, la correzione e lo scambio di documenti.	1.4.10 Sono in grado di apprezzare l'utilità delle nuove tecnologie per le attività quotidiane e la formazione individuale. Sono in grado di utilizzare con sicurezza e competenza un moderno software collaborativo e Internet per ottimizzare la pianificazione e l'organizzazione del lavoro.
1.5	Economia e società (E&S), profilo E	1.5.1 Sono in grado di elaborare con competenza informazioni finanziarie nell'ambito della contabilità finanziaria e di allestire e analizzare un bilancio e un conto economico. Sfruttano i risultati per comprendere procedure aziendali e interazioni.	1.5.2 Sono in grado di riconoscere l'importanza di un atteggiamento orientato ai clienti per il successo dell'azienda. Comprendono i concetti alla base dell'economia aziendale e li applicano miratamente nell'ambito delle loro attività e delle sfide poste.	1.5.3 Sono in grado di capire e risolvere problemi giuridici in base ai più importanti principi e alle principali disposizioni del diritto obbligazionario e del codice civile.	1.5.4 Sono in grado di capire le principali interazioni in ambito economico, sociale e politico e i relativi conflitti.						
1.5	Economia e società (E&S), profilo B	1.5.1 Sono in grado di elaborare con competenza informazioni finanziarie nell'ambito della contabilità finanziaria e di allestire un bilancio e un conto economico.	1.5.2 Sono in grado di riconoscere l'importanza di un atteggiamento orientato ai clienti per il successo dell'azienda. Comprendono i concetti alla base dell'economia aziendale e li applicano miratamente nell'ambito delle loro attività e delle sfide poste.	1.5.3 Sono in grado di capire e risolvere problemi giuridici in base ai più importanti principi e alle principali disposizioni del diritto obbligazionario e del codice civile.	1.5.4 Sono in grado di capire le principali interazioni in ambito economico, sociale e politico.						

competenze operative professionali esclusivamente per profilo B

competenze operative professionali esclusivamente per profilo E