

## **Elenco di obiettivi di valutazione per il ramo Servizi e amministrazione (S&A) del 26 settembre 2011**

(stato 1° gennaio 2017)

### **Avvertenze**

- Per facilitarne la leggibilità il presente documento è stato redatto utilizzando la forma maschile.
- Per «cliente» si intendono tutte le persone e organizzazioni per le quali gli impiegati di commercio forniscono prestazioni fuori e dentro l'azienda.
- Le competenze metodologiche, sociali e personali (dette anche competenze **MSP**) sono descritte in dettaglio nel piano di formazione di base, parte A: competenze operative professionali (cap. 2 Competenze metodologiche, cap. 3 Competenze sociali e personali).
- I livelli di tassonomia **C1-C6** che definiscono il livello degli obiettivi di valutazione sono descritti nel capitolo 4 del piano di formazione.

### **Campo d'applicazione<sup>1</sup>**

Il presente elenco di obiettivi di valutazione è parte integrante del piano di formazione conformemente all'articolo 12 dell'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base per impiegata / impiegato di commercio AFC del 26 settembre 2011 (stato 1° gennaio 2015) e vale sia per la formazione di base organizzata dall'azienda (FOA) sia per la formazione di base organizzata dalla scuola (FOS).

### **Formazione di base organizzata dalla scuola (FOS)**

- Nel modello concentrato, l'attribuzione degli obiettivi di valutazione alle parti pratiche integrate (PPI) vale come requisito minimo. Sebbene le competenze supplementari possano essere acquisite nelle PPI, devono essere presentate in modo trasparente nella documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP) della scuola e documentate nel profilo attitudinale e formativo del ramo di formazione e d'esame (S&A) per le PPI. In caso di necessità, gli obiettivi di valutazione delle PPI possono anche servire quale base per le situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL) nello stage aziendale di lunga durata (SLD) ed essere approfondite proprio in questo contesto.
- Nel modello integrato, tutti gli obiettivi di valutazione obbligatori (azienda e corsi interaziendali) e almeno 4 obiettivi di valutazione opzionali dell'obiettivo fondamentale «Ramo e azienda» vengono elaborati nel quadro delle PPI. A questo si aggiunge l'insegnamento incentrato su situazioni-problema (ISP).

---

<sup>1</sup> Versione del 21 novembre 2014, in vigore dal 1° gennaio 2015

### **Disposizioni in materia di obiettivi di valutazione aziendali obbligatori e opzionali<sup>2</sup>**

Per le persone in formazione nel ramo di formazione e d'esame S&A, l'area disciplinare «Ramo e azienda» è costituita da **16 obiettivi di valutazione aziendali obbligatori** e da **12 obiettivi di valutazione aziendali opzionali**. I 16 obiettivi di valutazione obbligatori devono essere trattati e raggiunti da tutte le persone in formazione. Dei 12 obiettivi di valutazione opzionali, **4** devono essere trattati e raggiunti.

- Per il **gruppo di aziende Avvocatura** si aggiungono **12 obiettivi obbligatori specifici**.
- Per il **gruppo di aziende Casse di compensazione AVS** si aggiungono **20 obiettivi obbligatori specifici**.  
Questi sostituiscono gli obiettivi di valutazione opzionali.

Per lo **SLD nel quadro della FOS<sup>3</sup>** si applica l'elenco di obiettivi di valutazione «Ramo e azienda», che è costituito da **11 obiettivi di valutazione aziendali obbligatori** e da **12 obiettivi di valutazione aziendali opzionali**. I 16 obiettivi di valutazione obbligatori devono essere trattati e raggiunti da tutte le persone in formazione presso l'azienda. Dei 12 obiettivi di valutazione opzionali, **4** devono essere trattati e raggiunti. Gli obiettivi di valutazione del **gruppo di aziende Avvocatura** valgono anche per lo SLD nel quadro della FOS.

Per ogni persona in formazione i responsabili della formazione professionale dell'azienda di tirocinio scelgono individualmente gli obiettivi di valutazione opzionali nel quadro della composizione del programma di formazione. Il responsabile della formazione professionale tiene conto delle prerogative dell'azienda di tirocinio nonché, nel limite del possibile, delle preferenze e delle capacità della persona in formazione.

Il programma di formazione è elaborato all'inizio del tirocinio per ogni persona in formazione. Il programma di formazione può essere modificato all'inizio di ogni semestre in caso di cambiamenti in seno all'azienda o in base alle esperienze nella sua attuazione. Non sono invece ammesse modifiche in corso di semestre.

Gli obiettivi di valutazione obbligatori e opzionali definiti per ogni semestre costituiscono anche la base delle SAL e delle unità procedurali (UP), che formano la nota dei luoghi di formazione per la parte aziendale nel quadro della FOS con considerazione della nota delle PPI, nonché del campo di qualificazione «Pratica professionale - orale». Gli obiettivi di valutazione aziendali obbligatori e gli obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali rientrano nei campi di qualificazione «Pratica professionale - scritto» e «Pratica professionale - orale».

<sup>2</sup> Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

<sup>3</sup> Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

**1.1. Obiettivo fondamentale – Ramo e azienda** (risp. elaborare procedure economico-aziendali e/o procedure di servizi)  
 L'adozione di procedure economico-aziendali orientate ai clienti e ai servizi ha un'importanza centrale per l'attività degli impiegati di commercio. Essi conoscono a fondo le procedure nel loro ambito professionale e fanno fronte con competenza alle esigenze e alle richieste. A tale scopo mettono in campo conoscenze generali, conoscenze specifiche e metodi di lavoro appropriati.  
 Grazie alla loro professionalità assicurano l'adozione di procedure di lavoro mirate nei campi della consulenza ai clienti, dell'attività specifica del ramo e dell'amministrazione.

**1.1.1 Obiettivo operativo – Gestire materiale/merce o servizi**  
 Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza di una gestione professionale e sostenibile della merce, del materiale o dei servizi. In questa procedura seguono con efficienza tutte le fasi necessarie per raggiungere l'obiettivo applicando le direttive aziendali e giuridiche.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	FOS <sup>1</sup>	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.1.1 Procurare merce, materiale / Acquistare servizi da terzi (C5)<sup>4</sup></b>  <b>Opzionale</b></p> <p>Procuro materiale, merce e/o servizi secondo le direttive aziendali e giuridiche. Sono in grado di eseguire a regola d'arte i seguenti lavori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- richiedere offerte e confrontarle tra loro;</li> <li>- concordare condizioni e scadenze di consegna;</li> <li>- ordinare materiale/merce;</li> <li>- controllare o sorvegliare consegne;</li> <li>- contestare/correggere/rifiutare consegne sbagliate o incomplete;</li> <li>- controllare/registrare fatture di consegne.</li> </ul>	SLD <sup>5</sup>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>

<sup>1</sup> **FOS = formazione di base organizzata dalla scuola**

Modello concentrato: PPI = parti pratiche integrate; SLD = stage aziendale di lunga durata

Nel modello integrato, tutti gli obiettivi di valutazione (azienda e corsi interaziendali) dell'obiettivo fondamentale «Ramo e azienda» vengono elaborati nel quadro delle PPI. A questo si aggiunge l'ISP.

<sup>4</sup> Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

<sup>5</sup> Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

Obiettivi di valutazione dell'azienda	FOS <sup>1</sup>	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.1.2 Immagazzinare materiale/merce (C5)</b>  <b>Opzionale</b></p> <p>Immagazzino in maniera professionale materiale e merce. Svolgendo tale attività affronto in modo competente i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- controllare e richiamare consegne;</li> <li>- immagazzinare consegne;</li> <li>- aggiornare scorte di magazzino;</li> <li>- gestire il magazzino;</li> <li>- allestire l'inventario.</li> </ul>	SLD		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>
<p><b>1.1.1.3 Fornire materiale/merce (C5)</b>  <b>Opzionale</b></p> <p>Organizzo la consegna di materiale/merce ai clienti secondo le direttive aziendali e conformemente all'incarico. Eseguo autonomamente, oppure accompagno e sorveglio, le seguenti fasi di lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- elaborare incarichi di consegna;</li> <li>- preparare materiale/merce;</li> <li>- allestire documenti di consegna.</li> </ul>	SLD		<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>

**1.1.2 Obiettivo operativo – Fornire consulenza a clienti**

Gli impiegati di commercio sono consapevoli che i clienti rappresentano il principale gruppo di interesse dell'azienda. Gestiscono a regola d'arte le richieste dei clienti a loro completa soddisfazione. A tale scopo dispongono di buone conoscenze dei prodotti e servizi, di elevate competenze in materia di consulenza, di tecniche di vendita in funzione dei clienti, di un orientamento alle prestazioni di servizio e di un atteggiamento professionale nei confronti della qualità del servizio.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	FOS <sup>1</sup>	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.2.1 Gestire richieste di clienti (C3)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Gestisco a regola d'arte e secondo le direttive dell'azienda le richieste dei clienti. Svolgo il mio lavoro in modo cortese e orientato al cliente, affrontando le seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accogliere le richieste personali e/o scritte da parte dei clienti;</li> <li>- identificare i bisogni dei clienti;</li> <li>- elaborare e rispondere alle richieste dei clienti oppure trasmetterle alle persone competenti;</li> <li>- documentare in modo ricostruibile i contatti con i clienti con l'aiuto della documentazione corrispondente.</li> </ul>	PPI		<p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>
<p><b>1.1.2.2 Condurre colloqui con i clienti</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Conduco colloqui di vendita o di consulenza con i clienti in modo cortese, convincente e in funzione degli obiettivi. Impiego in modo mirato le mie conoscenze di prodotti e servizi e procedo secondo le seguenti fasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- preparare il colloquio con il cliente;</li> <li>- condurre il colloquio con il cliente (chiarirne i bisogni, presentare varianti sostenibili, illustrare i vantaggi delle soluzioni proposte, confutare possibili obiezioni, definire la procedura successiva);</li> <li>- documentare il colloquio e svolgere controlli dei risultati.</li> </ul>	SLD		<p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	FOS <sup>1</sup>	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.2.3 Elaborare dati di clienti (C4)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Gestisco le informazioni e i dati dei clienti in modo chiaro e ricostruibile. A tale scopo utilizzo in modo mirato i sistemi e gli strumenti aziendali disponibili per svolgere i seguenti lavori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analizzare clienti e gruppi di clienti;</li> <li>- rilevare, classificare, archiviare e gestire dati relativi a clienti;</li> <li>- valutare contatti con clienti.</li> </ul> <p>Tratto in modo confidenziale i dati sensibili rispettando le direttive giuridiche e aziendali.</p>	<p>SLD</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>
		<p><b>1.1.2.4 Preparare e svolgere colloqui con clienti (C5)</b></p> <p>Preparo un colloquio con un cliente e identifico i suoi bisogni con domande appropriate.</p> <p>Fornisco consulenza ai clienti in modo convincente e cortese e concludo il colloquio in modo positivo.</p>	<p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>

**1.1.3 Obiettivo operativo – Eseguire incarichi**

Nel proprio campo gli impiegati di commercio sono responsabili dell'esecuzione di incarichi in funzione dei clienti. Seguono le varie tappe secondo le direttive interne dell'azienda, rispettando scadenze ed esigenze di qualità. Lavorano in modo autonomo ed efficiente impiegando a regola d'arte gli strumenti corrispondenti.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	FOS <sup>1</sup>	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.3.1 Svolgere incarichi (C3)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Nel quadro di incarichi di clienti e partner commerciali svolgo a regola d'arte e in modo autonomo i seguenti lavori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accogliere le richieste dei clienti;</li> <li>- sottoporre offerte;</li> <li>- registrare dati relativi a clienti e a incarichi;</li> <li>- allestire conferme di incarichi;</li> <li>- elaborare e avviare incarichi;</li> <li>- garantire la corretta esecuzione degli incarichi.</li> </ul> <p>In tal modo garantisco che i clienti siano serviti a loro completa soddisfazione con prodotti e servizi nostri oppure di terzi. Tratto in modo confidenziale i dati sensibili rispettando le direttive giuridiche e aziendali.</p>	PPI		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>
<p><b>1.1.3.2 Svolgere controlli dei risultati (C4)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Svolgo controlli dei risultati relativi a incarichi e progetti rispettando le direttive aziendali, inoltre eseguo a regola d'arte i seguenti lavori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rilevare lo stato di avanzamento di incarichi o progetti;</li> <li>- aggiornare scadenze e costi;</li> <li>- allestire confronti fra situazione reale e situazione pianificata.</li> </ul>	PPI		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	FOS <sup>1</sup>	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.3.3 Gestire reclami di clienti (C5)<sup>6</sup></b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Accolgo i reclami dei clienti in modo cordiale e appropriato. Individuo soluzioni e discuto la procedura successiva con i clienti e con i miei superiori. In caso di necessità metto in atto soluzioni appropriate e ne verifico l'efficacia e la soddisfazione dei clienti.</p>	SLD		<p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p> <p>2.3. Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p>
		<p><b>1.1.3.4 Formulare reclami nei confronti di partner commerciali (C2)</b></p> <p>Descrivo secondo quali principi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prendo atto dei reclami dei clienti e li elaboro;</li> <li>- trasmetto i reclami ai diversi partner commerciali.</li> </ul>	<p>2.3. Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p>
		<p><b>1.1.3.5 Eseguire incarichi utilizzando il metodo dei sei livelli (C3)</b></p> <p>Svolgo incarichi seguendo le fasi di lavoro del metodo dei sei livelli.</p> <p>Illustro la funzione e l'utilità di ognuna delle sei fasi utilizzando tecniche e strumenti a sostegno di ognuna di esse.</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

<sup>6</sup> Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

Obiettivi di valutazione dell'azienda	FOS <sup>1</sup>	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
		<p><b>1.1.3.6 Comunicazione e collaborazione in azienda (C5)<sup>7</sup></b></p> <p>Sono in grado di impostare la comunicazione e la collaborazione in azienda con successo e in modo adeguato alla situazione.</p> <p>A tal fine collaboro con i miei superiori, altri collaboratori o reparti per coordinare i lavori, soddisfare le richieste dei clienti, risolvere problemi o individuare possibili soluzioni.</p>	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p>

<sup>7</sup> Inserito il 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

**1.1.4 Obiettivo operativo – Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni**

Gli impiegati di commercio sono consapevoli dell'importanza del marketing e delle pubbliche relazioni per un'attività commerciale efficace. Impiegano gli strumenti appropriati in funzione dei destinatari e della situazione.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	FOS <sup>1</sup>	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.4.1 Descrivere il mercato (C2)</b> <b>Opzionale</b></p> <p>Descrivo il contesto di mercato della mia azienda, ossia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la posizione della mia azienda sul mercato,</li> <li>- i fornitori e i produttori,</li> <li>- la concorrenza e i fattori d'influenza esterni/interni e</li> <li>- i clienti/utilizzatori dei prodotti,</li> </ul> <p>tenendo conto di diversi punti di vista, ad esempio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la vendita e la distribuzione,</li> <li>- le relazioni e</li> <li>- le interfacce.</li> </ul>	SLD		<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>
<p><b>1.1.4.2 Utilizzare strumenti di marketing (C3)</b> <b>Opzionale</b></p> <p>Al fine di acquisire o fidelizzare clienti, utilizzo in modo mirato gli strumenti di marketing disponibili in azienda. Spiego a una terza persona la connessione tra gli strumenti scelti e la strategia di marketing dell'azienda.</p>	SLD		<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	FOS <sup>1</sup>	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.4.3 Valutare misure di marketing (C4)</b>  <b>Opzionale</b></p> <p>Con l'aiuto di strumenti appropriati (p. es. statistiche, analisi) misuro gli effetti di singole misure volte ad acquisire e fidelizzare i clienti.                      A tal fine mi avvalgo di criteri quali il numero di nuovi clienti acquisiti oppure l'evoluzione della cifra d'affari relativa a clienti già esistenti.</p>	SLD		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>
<p><b>1.1.4.4 Calcolare il prezzo di prodotti e servizi (C3)</b>  <b>Opzionale</b></p> <p>Sulla scorta di indicazioni precise, determino i costi di produzione o il costo complessivo di determinati prodotti o servizi.                      Calcolo il prezzo di vendita considerando vari margini di utile e spiego i motivi che determinano risultati diversi.</p>	SLD <sup>8</sup>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>

<sup>8</sup> Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

**1.1.5 Obiettivo operativo – Eseguire compiti di amministrazione del personale**

Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza e l'utilità di un'amministrazione efficiente del personale. Rispettando le direttive, eseguono con discrezione e correttezza i compiti loro assegnati. In questo contesto utilizzano in modo mirato documenti e strumenti adeguati.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	FOS <sup>1</sup>	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.5.1 Gestire l'entrata e l'uscita di personale (C3)</b> <b>Opzionale</b></p> <p>Rispettando le direttive aziendali e giuridiche, eseguo i possibili compiti di gestione dell'entrata e dell'uscita di personale, ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pubblicare annunci per posti di lavoro secondo le direttive;</li> <li>- gestire le candidature pervenute;</li> <li>- allestire contratti di lavoro secondo modelli;</li> <li>- allestire certificati di lavoro secondo direttive;</li> <li>- gestire documenti relativi alle assicurazioni sociali;</li> <li>- introdurre nuovi collaboratori.</li> </ul>	SLD		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>
<p><b>1.1.5.2 Gestire dati dell'amministrazione del personale (C3)</b> <b>Opzionale</b></p> <p>Aggiorno orari di lavoro, assenze e dati del personale. Mi occupo dell'amministrazione delle prestazioni sociali e salariali accessorie.</p>	SLD		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>
		<p><b>1.1.5.3 Capacità di apprendimento nei campi del marketing di se stessi e dello sviluppo del personale (C5)</b></p> <p>Con l'aiuto degli obiettivi di formazione, documento e rifletto sui miei punti forti e descrivo le possibilità e i limiti del mio sviluppo in ambito professionale.</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

**1.1.6 Obiettivo operativo – Eseguire procedure economico-finanziarie**  
 Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza di una corretta elaborazione delle informazioni finanziarie. Svolgono lavori in campo finanziario secondo le direttive e in modo coscienzioso.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	FOS <sup>1</sup>	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.6.1 Gestire fatture in entrata e in uscita (C3)<sup>9</sup></b>  <b>Opzionale</b></p> <p>Nel settore della contabilità eseguo i seguenti lavori utilizzando i documenti e i mezzi elettronici necessari secondo le direttive:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- emettere e gestire fatture debitori cartacee o elettroniche;</li> <li>- gestire fatture creditori cartacee o elettroniche;</li> <li>- contabilizzare giustificativi;</li> <li>- correggere errori di fatturazione e di contabilizzazione;</li> <li>- elaborare solleciti e procedure esecutive.</li> </ul>	SLD		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>
<p><b>1.1.6.2 Tenere la cassa (C4)</b>  <b>Opzionale</b></p> <p>Gestisco la cassa in modo preciso e coscienzioso. Apro, tengo, controllo e chiudo la cassa aggiornando regolarmente il libro cassa.</p> <p>In caso di irregolarità adotto le misure previste e informo il mio superiore.</p>	SLD		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>

<sup>9</sup> Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

Obiettivi di valutazione dell'azienda	FOS <sup>1</sup>	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.6.3 Collaborare alla chiusura dei conti (C3)</b>  <b>Opzionale</b></p> <p>Nel corso della chiusura dei conti trimestrali e/o annuali eseguo, rispettando le direttive aziendali, ad esempio i seguenti lavori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rilevare ratei;</li> <li>- svolgere lavori di inventario;</li> <li>- chiudere i conti;</li> <li>- allestire confronti fra situazione reale e situazione pianificata.</li> </ul>	SLD		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

**1.1.7 Obiettivo operativo – Svolgere attività amministrative e organizzative**  
 Gli impiegati di commercio sono consapevoli della necessità di eseguire in modo preciso ed efficiente compiti amministrativi e organizzativi. In questo contesto svolgono coscientemente compiti e funzioni applicando modelli e strumenti in modo corretto, efficiente e rispettoso dell'ambiente.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	FOS <sup>1</sup>	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.7.1 Elaborare documenti scritti (C5)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Redigo in modo corretto, autonomo e conforme alle direttive diversi documenti, ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- e-mail;</li> <li>- note da mettere agli atti;</li> <li>- lettere;</li> <li>- rapporti;</li> <li>- testi per siti web;</li> <li>- verbali.</li> </ul>	PPI		<p>3.4. Forme comportamentali</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>
<p><b>1.1.7.2 Amministrare dati e documenti (C3)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Amministro in modo sicuro e ricostruibile dati e documenti utilizzando i sistemi aziendali di sicurezza, protezione e archiviazione dei dati e rispettando le direttive aziendali e giuridiche.</p>	SLD		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	FOS <sup>1</sup>	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.7.3 Organizzare riunioni ed eventi (C5)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Preparo riunioni ed eventi svolgendo a regola d'arte e in modo efficiente i seguenti lavori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pianificare riunioni ed eventi;</li> <li>- prenotare locali;</li> <li>- invitare i partecipanti;</li> <li>- preparare l'infrastruttura;</li> <li>- fornire assistenza ai partecipanti;</li> <li>- allestire analisi;</li> <li>- fornire documentazione ai partecipanti.</li> </ul>	SLD		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p>
<p><b>1.1.7.4 Gestire lettere e pacchi (C3)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Gestisco le lettere e i pacchi in entrata e in uscita svolgendo in modo affidabile i seguenti lavori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ricezione;</li> <li>- smistamento;</li> <li>- distribuzione (corrispondenza aperta, chiusa);</li> <li>- confezionamento di pacchi;</li> <li>- spedizione.</li> </ul>	SLD		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	FOS <sup>1</sup>	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.7.5 Utilizzare gli strumenti della comunicazione interna (C3)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Eseguo lavori inerenti la comunicazione interna seguendo le direttive aziendali. A tal fine utilizzo gli strumenti a disposizione in azienda, ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- newsletter;</li> <li>- albo dell'azienda;</li> <li>- Intranet, giornale dell'azienda;</li> <li>- riunioni di team;</li> <li>- comunicazioni interne.</li> </ul>	PPI		<p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p>
<p><b>1.1.7.6 Procurare e amministrare materiale e installazioni per uffici (C3)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Procuro mobili, materiale e apparecchiature d'ufficio e mi occupo a regola d'arte della loro manutenzione e amministrazione, rispettando l'ambiente e le direttive aziendali.</p>	SLD		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>

**1.1.8 Obiettivo operativo – Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda**

Gli impiegati di commercio sono consapevoli che le conoscenze della loro azienda, della concorrenza e del ramo sono basi importanti per il loro lavoro. Sfruttano tali conoscenze per gestire in modo competente e autonomo i processi lavorativi, la consulenza alla clientela e i compiti amministrativi.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	FOS <sup>1</sup>	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.8.1 Applicare le conoscenze di prodotti e servizi (C3)</b> <b>Obbligatorio</b></p> <p>Con l'aiuto di documenti o campioni rilevanti spiego le caratteristiche, le particolarità e i punti forti dei prodotti e dei servizi della mia azienda, specificando come contribuiscono a uno sviluppo sostenibile.</p> <p>Utilizzo queste conoscenze in modo mirato e convincente durante la consulenza alla clientela, i processi lavorativi e lo svolgimento di compiti amministrativi all'interno dell'azienda.</p>	SLD		<p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>
<p><b>1.1.8.2 Spiegare prodotti e servizi della concorrenza (C2)</b> <b>Obbligatorio</b></p> <p>Presento le differenze, le caratteristiche, le particolarità e i punti forti dei prodotti e dei servizi dei principali concorrenti.</p>	SLD		<p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	FOS <sup>1</sup>	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.8.3 Applicare le conoscenze della propria azienda (C2)<sup>10</sup></b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Spiego a un estraneo i seguenti aspetti della mia azienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gruppi d'interesse e loro esigenze;</li> <li>- linee direttrici / filosofia / strategia;</li> <li>- contesto storico;</li> <li>- forma giuridica / rapporti di proprietà;</li> <li>- organigramma e struttura delle procedure;</li> <li>- posizione sul mercato;</li> <li>- principali punti forti dell'azienda;</li> <li>- gestione della qualità e standard qualitativi;</li> <li>- contributo alla Corporate Social Responsibility (contributo a uno sviluppo sostenibile sotto il profilo ecologico e sociale).</li> </ul> <p>Su richiesta e in funzione dei destinatari, presento questi aspetti con l'aiuto di mezzi ausiliari.</p>	<p>SLD</p>		<p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>

<sup>10</sup> Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

Obiettivi di valutazione dell'azienda	FOS <sup>1</sup>	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.8.4 Applicare le conoscenze del ramo economico (C2)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Con l'aiuto di documenti e mezzi ausiliari descrivo le caratteristiche principali e gli sviluppi del ramo o del settore economico in cui è attiva la mia azienda.</p> <p>Considero i seguenti punti di vista:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dimensione e struttura dell'azienda;</li> <li>- struttura dell'impiego;</li> <li>- importanza politico-economica/regionale/sociale;</li> <li>- situazione della concorrenza;</li> <li>- condizioni quadro giuridiche;</li> <li>- sviluppi/tendenze.</li> </ul>	SLD		<p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>
		<p><b>1.1.8.5 Organizzazione della formazione di base (introduzione) (C2)</b></p> <p>Spiego com'è articolata la mia formazione e ne descrivo obiettivi ed elementi nonché le procedure di qualificazione pratiche.</p>	<p>3.4 Forme comportamentali</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	FOS <sup>1</sup>	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
		<p><b>1.1.8.6 Comprensione di base dell'azienda e del ramo economico (C2)</b></p> <p>A grandi linee descivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le attività, i prodotti e il profilo della mia azienda;</li> <li>- il ramo economico della mia azienda;</li> <li>- le differenze tra il ramo di formazione e degli esami e il ramo economico della mia azienda;</li> <li>- i clienti esterni e le loro esigenze;</li> <li>- i clienti interni e le loro esigenze;</li> <li>- le mie responsabilità in seno all'azienda e ai processi lavorativi.</li> </ul>	<p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>
		<p><b>1.1.8.7 Comprensione approfondita dei prodotti e dei servizi della mia azienda e della concorrenza (C2)</b></p> <p>Presento i prodotti e i servizi della mia azienda.</p> <p>Descrivo i principali prodotti della concorrenza, menzionandone caratteristiche, specificità e punti di forza.</p>	<p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

1.1.9 Obiettivo operativo – <b>Conoscenze del ramo per il gruppo di aziende Casse di compensazione AVS<sup>11</sup></b>		
Gli impiegati di commercio del gruppo di aziende Casse di compensazione AVS sono consapevoli di dover compiere i loro lavori secondo le direttive giuridiche. Impiegano a regola d'arte e in modo convincente le loro conoscenze nel disbrigo delle pratiche e nella consulenza alla clientela.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<b>Aspetti generali sulle assicurazioni sociali</b>		
<p><b>1.1.9.1 Spiegare la storia di AVS/AI/IPG e del principio dei tre pilastri (C2)</b> <b>Obbligatorio</b></p> <p>Spiego l'importanza e lo sviluppo di AVS/AI/IPG in Svizzera, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- retroscena storici;</li> <li>- sviluppo nel corso del tempo;</li> <li>- importanza e compiti delle singole assicurazioni sociali e dei loro servizi.</li> </ul> <p>Descrivo l'idea, l'attuazione concreta, l'organizzazione e l'importanza del principio dei tre pilastri in Svizzera.</p>	<p><b>1.1.9.1 Spiegare la storia di AVS/AI/IPG e del principio dei tre pilastri (C2)</b></p> <p>Spiego l'importanza e lo sviluppo di AVS/AI/IPG in Svizzera, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- retroscena storici;</li> <li>- sviluppo nel corso del tempo;</li> <li>- importanza e compiti delle singole assicurazioni sociali e dei loro servizi.</li> </ul> <p>Descrivo l'idea, l'attuazione concreta, l'organizzazione e l'importanza del principio dei tre pilastri in Svizzera.</p>	<p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p>

<sup>11</sup> Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

<p><b>1.1.9.2 Finanziamento / Revisioni e sviluppo dell'AVS (C5)</b> <b>Obbligatorio</b></p> <p>Illustro il finanziamento delle assicurazioni sociali e lo sviluppo delle stesse.</p> <p>Per AVS, AI e IPG presento in modo differenziato e con l'aiuto delle rispettive cifre e statistiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tendenze di sviluppo demografico;</li> <li>- prospettive economico-finanziarie;</li> <li>- uscite, entrate;</li> <li>- punti forti e punti deboli;</li> <li>- opportunità e rischi;</li> <li>- sfide per il futuro;</li> <li>- posizioni con argomentazioni corrispondenti;</li> <li>- possibili cambiamenti e novità nel campo delle prestazioni e del finanziamento;</li> <li>- tappe politiche importanti.</li> </ul> <p>Nel corso di un colloquio professionale giustifico il mio punto di vista con argomenti convincenti.</p>	<p><b>1.1.9.2 Finanziamento / Revisioni e sviluppo dell'AVS (C5)</b></p> <p>Illustro il finanziamento delle assicurazioni sociali e lo sviluppo delle stesse.</p> <p>Per AVS, AI e IPG presento in modo differenziato e con l'aiuto delle rispettive cifre e statistiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tendenze di sviluppo demografico;</li> <li>- prospettive economico-finanziarie;</li> <li>- uscite, entrate;</li> <li>- punti forti e punti deboli;</li> <li>- opportunità e rischi;</li> <li>- sfide per il futuro;</li> <li>- posizioni con argomentazioni corrispondenti;</li> <li>- possibili cambiamenti e novità nel campo delle prestazioni e del finanziamento;</li> <li>- tappe politiche importanti.</li> </ul> <p>Nel corso di un colloquio professionale giustifico il mio punto di vista con argomenti convincenti.</p>	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>
<p><b>1.1.9.2 Spiegare il principio dei tre pilastri<sup>12</sup></b></p>		

<sup>12</sup> Abrogato il 12 dicembre 2016, con effetto dal 1° gennaio 2017

<p><b>1.1.9.3 Servizi e organizzazioni che collaborano / Organi di vigilanza delle Casse di compensazione (C2)</b> <b>Obbligatorio</b></p> <p>A proposito dei vari rami di assicurazioni sociali della mia Cassa di compensazione, spiego in modo comprensibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- servizi/organizzazioni che collaborano direttamente e indirettamente e rispettivi compiti;</li> <li>- importanza di questi servizi / queste organizzazioni;</li> <li>- autorità giudiziarie competenti.</li> </ul> <p>Presento i seguenti aspetti concernenti la vigilanza nel mio campo di lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- organi di vigilanza e due compiti principali di ciascun organo;</li> <li>- competenze e poteri decisionali;</li> <li>- fasi per introdurre nuove leggi.</li> </ul> <p>Gli organi di vigilanza possibili sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consiglio federale;</li> <li>- Parlamento (Consiglio nazionale e Consiglio degli Stati);</li> <li>- Ufficio federale delle assicurazioni sociali (UFAS);</li> <li>- Ufficio centrale di compensazione (UCC);</li> <li>- ufficio di revisione;</li> <li>- commissione di vigilanza / commissione amministrativa / comitato della Cassa di compensazione.</li> </ul>	<p><b>1.1.9.3 Servizi e organizzazioni che collaborano / Organi di vigilanza delle Casse di compensazione (C2)</b></p> <p>A proposito dei vari rami di assicurazioni sociali della mia Cassa di compensazione, spiego in modo comprensibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- servizi/organizzazioni che collaborano direttamente e indirettamente e rispettivi compiti;</li> <li>- importanza di questi servizi / queste organizzazioni;</li> <li>- autorità giudiziarie competenti.</li> </ul> <p>Presento i seguenti aspetti concernenti la vigilanza nel mio campo di lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- organi di vigilanza e due compiti principali di ciascun organo;</li> <li>- competenze e poteri decisionali;</li> <li>- fasi per introdurre nuove leggi.</li> </ul> <p>Gli organi di vigilanza possibili sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consiglio federale;</li> <li>- Parlamento (Consiglio nazionale e Consiglio degli Stati);</li> <li>- Ufficio federale delle assicurazioni sociali (UFAS);</li> <li>- Ufficio centrale di compensazione (UCC);</li> <li>- ufficio di revisione;</li> <li>- commissione di vigilanza / commissione amministrativa / comitato della Cassa di compensazione.</li> </ul>	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.2. Capacità di comunicazione</p>
<p><b>1.1.9.4 Descrivere gli organi di vigilanza delle Casse di compensazione<sup>13</sup></b></p>		
<p><b>1.1.9.5 Presentare revisioni e sviluppi dell'AVS e difendere un proprio punto di vista<sup>14</sup></b></p>		

<sup>13</sup> Abrogato il 12 dicembre 2016, con effetto dal 1° gennaio 2017

<sup>14</sup> Abrogato il 12 dicembre 2016, con effetto dal 1° gennaio 2017

<b>Basi giuridiche e finanziamento</b>		
<p><b>1.1.9.4 Basi giuridiche / Contenziosi (C2)</b> <b>Obbligatorio</b></p> <p>Elenco le leggi sulle assicurazioni sociali e ne definisco le specifiche.</p> <p>Rispondo in modo comprensibile e giuridicamente corretto alle domande concernenti i contenziosi nell'ambito delle assicurazioni, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- emanazione di una disposizione;</li> <li>- prescrizione e perenzione;</li> <li>- ricorso/reclamo;</li> <li>- indicazione dei rimedi giuridici;</li> <li>- competenza giurisdizionale.</li> </ul>	<p><b>1.1.9.4 Basi giuridiche / Contenziosi (C2)</b></p> <p>Elenco le leggi sulle assicurazioni sociali e ne definisco le specifiche.</p> <p>Rispondo in modo comprensibile e giuridicamente corretto alle domande concernenti i contenziosi nell'ambito delle assicurazioni, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- emanazione di una disposizione;</li> <li>- prescrizione e perenzione;</li> <li>- ricorso/reclamo;</li> <li>- indicazione dei rimedi giuridici;</li> <li>- competenza giurisdizionale.</li> </ul>	<p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>
<b>1.1.9.7 Valutare e calcolare richieste a titolo di restituzione / condono<sup>15</sup></b>		
<b>1.1.9.8 Spiegare i registri delle persone assoggettate ai contributi<sup>16</sup></b>		
<b>1.1.9.9 Determinare la posizione degli assicurati in materia di diritto delle assicurazioni sociali<sup>17</sup></b>		

<sup>15</sup> Abrogato il 12 dicembre 2016, con effetto dal 1° gennaio 2017

<sup>16</sup> Abrogato il 12 dicembre 2016, con effetto dal 1° gennaio 2017

<sup>17</sup> Abrogato il 12 dicembre 2016, con effetto dal 1° gennaio 2017

<b>Obbligo d'assicurazione / Conto individuale</b>		
<p><b>1.1.9.5 Obbligo d'assicurazione / Diritto internazionale delle assicurazioni sociali (C4)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Spiego l'obbligo d'assicurazione e illustro le possibilità assicurative a disposizione delle persone fisiche.</p> <p>Analizzo situazioni di lavoratori con uno o più rapporti di lavoro nella zona UE e in Svizzera e giustifico gli obblighi contributivi in Svizzera e la loro entità.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>
<p><b>1.1.9.6 Conto individuale e numero d'assicurato (C2)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Spiego in modo professionalmente corretto lo scopo e le registrazioni in un conto individuale (CI) nonché le differenze fra estratti conto e raccolta/riunione delle registrazioni nei diversi conti.</p> <p>Illustro come si compone il numero d'assicurato e chi lo assegna alla persona assicurata.</p>		<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>
<p><del>1.1.9.11 Spiegare la prescrizione del diritto di tassare e la prescrizione per mancata riscossione<sup>18</sup></del></p>		
<p><del>1.1.9.12 Effettuare l'incasso<sup>19</sup></del></p>		
<p><del>1.1.9.13 Calcolare gli interessi di mora e gli interessi remuneratori<sup>20</sup></del></p>		

<sup>18</sup> Abrogato il 12 dicembre 2016, con effetto dal 1° gennaio 2017

<sup>19</sup> Abrogato il 12 dicembre 2016, con effetto dal 1° gennaio 2017

<sup>20</sup> Abrogato il 12 dicembre 2016, con effetto dal 1° gennaio 2017

<b>Obbligo contributivo</b>		
<p><b>1.1.9.7 Datori di lavoro, datori di lavoro non assoggettati all'obbligo contributivo, controlli di datori di lavoro (C6)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Spiego i seguenti concetti e il relativo obbligo contributivo sulla scorta di esempi significativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- datori di lavoro / lavoratori;</li> <li>- lavoratori di datori di lavoro non assoggettati all'obbligo contributivo.</li> </ul> <p>Valuto sulla scorta di esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- stipendio determinante;</li> <li>- controprestazione di poco conto.</li> </ul> <p>Spiego in modo dettagliato sulla scorta di esempi prestabiliti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- compiti e obiettivi del controllo del datore di lavoro;</li> <li>- avvio delle fasi procedurali in caso di reclami presenti nel rapporto di controllo.</li> </ul>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p>
<p><b>1.1.9.8 Indipendenti incl. definizione di dipendenti e indipendenti (C6)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Valuto in modo corretto un'attività indipendente sulla scorta delle caratteristiche / della documentazione di annuncio.</p> <p>Svolgo a regola d'arte i compiti concernenti le procedure di accertamento e di affiliazione e spiego, con l'aiuto di esempi pratici, i seguenti elementi della fissazione dei contributi e della procedura di rendiconto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- determinazione del reddito e del capitale proprio;</li> <li>- periodi di pagamento;</li> <li>- differenze fra scadenza e termine di pagamento.</li> </ul>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p>

<p><b>1.1.9.9 Persone senza attività lucrativa (C6)</b> <b>Obbligatorio</b></p> <p>Valuto in modo corretto una possibile registrazione quale persona senza attività lucrativa sulla scorta delle caratteristiche / della documentazione di annuncio.</p> <p>Svolgo a regola d'arte i compiti concernenti le procedure di accertamento e di affiliazione e spiego, con l'aiuto di esempi pratici, i seguenti elementi della fissazione dei contributi e della procedura di rendiconto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- determinazione del reddito conseguito in forma di rendita e della sostanza;</li> <li>- periodi di pagamento;</li> <li>- differenze fra scadenza e termine di pagamento.</li> </ul>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p>
<p><b>1.1.9.18 Spiegare i controlli del datore di lavoro<sup>21</sup></b></p>		
<p><b>1.1.9.10 Incasso / Interessi di mora e interessi remuneratori / Prescrizione del diritto di tassare e prescrizione per mancata riscossione (C5)</b> <b>Obbligatorio</b></p> <p>Consiglio i clienti in modo professionale in relazione allo svolgimento delle misure di incasso, compresi gli interessi di mora e gli interessi remuneratori nonché le relative condizioni e conseguenze.</p> <p>Spiego la differenza fra prescrizione del diritto di tassare e prescrizione per mancata riscossione e ne illustro le conseguenze.</p>	<p><b>1.1.9.10 Incasso / Interessi di mora e interessi remuneratori / Prescrizione del diritto di tassare e prescrizione per mancata riscossione (C5)</b></p> <p>Consiglio i clienti in modo professionale in relazione allo svolgimento delle misure di incasso, compresi gli interessi di mora e gli interessi remuneratori nonché le relative condizioni e conseguenze.</p> <p>Spiego la differenza fra prescrizione del diritto di tassare e prescrizione per mancata riscossione e ne illustro le conseguenze.</p>	<p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p>

<sup>21</sup> Abrogato il 12 dicembre 2016, con effetto dal 1° gennaio 2017

<b>Abbassamento/Restituzione/Condono di contributi e prestazioni</b>		
<p><b>1.1.9.11 Abbassamento/Restituzione/Condono di contributi e prestazioni (C5)</b> <b>Obbligatorio</b></p> <p>Spiego le condizioni per un abbassamento di contributi e giustifico a quali condizioni è possibile concedere un condono.</p> <p>Valuto una richiesta di condono per una restituzione di prestazioni in base a condizioni giuridiche e giustifico la mia decisione.</p>	<p><b>1.1.9.11 Abbassamento/Restituzione/Condono di contributi e prestazioni (C5)</b></p> <p>Spiego le condizioni per un abbassamento di contributi e giustifico a quali condizioni è possibile concedere un condono.</p> <p>Valuto una richiesta di condono per una restituzione di prestazioni in base a condizioni giuridiche e giustifico la mia decisione.</p>	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p>
<b>Prestazioni dell'AVS e dell'AI</b>		
<p><b>1.1.9.12 Servizi preposti all'attuazione e autorità di vigilanza AVS/AI (C2)</b> <b>Obbligatorio</b></p> <p>Menziono i servizi preposti all'attuazione e ne illustro i compiti sulla scorta di esempi.</p> <p>Menziono le autorità di vigilanza e ne illustro i compiti.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p>
<p><del>1.1.9.19 Spiegare i principi di AVS e AI<sup>22</sup></del></p>		
<p><del>1.1.9.20 Descrivere ripartizione dei compiti e attuazione dell'AVS e dell'AI<sup>23</sup></del></p>		

<sup>22</sup> Abrogato il 12 dicembre 2016, con effetto dal 1° gennaio 2017

<sup>23</sup> Abrogato il 12 dicembre 2016, con effetto dal 1° gennaio 2017

<p><b>1.1.9.13 Prestazioni dell'AVS (C2)</b> <b>Obbligatorio</b></p> <p>Descrivo a regola d'arte i seguenti tipi di prestazione dell'AVS e dell'AI:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rendite di vecchiaia (incl. età di pensionamento flessibile);</li> <li>- rendite per superstiti;</li> <li>- assegno per grandi invalidi AVS;</li> <li>- mezzi ausiliari dell'AVS.</li> </ul> <p>Spiego le diverse prestazioni dell'AVS nonché le condizioni e le conseguenze specifiche dell'età di pensionamento flessibile.</p>		<p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>
<p><b>1.1.9.21 Spiegare i tipi di prestazione dell'AVS e dell'AI<sup>24</sup></b></p>		
<p><b>1.1.9.14 Prestazioni dell'AI (C2)</b> <b>Obbligatorio</b></p> <p>Descrivo in modo comprensibile i seguenti tipi di prestazione dell'AI:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rendite AI;</li> <li>- assegno per grandi invalidi AI;</li> <li>- mezzi ausiliari di AI;</li> <li>- indennità giornaliera dell'AI;</li> <li>- misure mediche dell'AI;</li> <li>- misure di tipo professionale dell'AI;</li> </ul> <p>Descrivo la procedura prevista dall'annuncio dell'AI al versamento della prestazione.</p>		<p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>
<p><b>1.1.9.22 Presentare soluzioni concernenti l'età di pensionamento flessibile<sup>25</sup></b></p>		

<sup>24</sup> Abrogato il 12 dicembre 2016, con effetto dal 1° gennaio 2017

<sup>25</sup> Abrogato il 12 dicembre 2016, con effetto dal 1° gennaio 2017

<p><b>1.1.9.15 Calcolo di rendite (C3)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Calcolo le rendite di vecchiaia, per superstiti e d'invalidità sulla base di disposizioni giuridiche, tabelle e scale per il primo e il secondo caso d'assicurazione. Presto attenzione ai seguenti punti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- diritto alle prestazioni;</li> <li>- durata determinante di contribuzione e reddito determinante;</li> <li>- suddivisione dei redditi (splitting);</li> <li>- accrediti per compiti educativi / accrediti di transizione;</li> <li>- accrediti per compiti assistenziali;</li> <li>- limite prestabilito.</li> </ul>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>
<p><b>1.1.9.24 Calcolare le prestazioni dell'AI<sup>26</sup></b></p>		
<p><b>1.1.9.16 Indennità giornaliera dell'AI (C3)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Menzione la differenza fra un'indennità giornaliera dell'AI «ridotta» e una «elevata».</p> <p>Calcolo un'indennità giornaliera dell'AI elevata e menziono il coordinamento con altre prestazioni.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>

<sup>26</sup> Abrogato il 12 dicembre 2016, con effetto dal 1° gennaio 2017

<b>Prestazioni complementari</b>		
<p><b>1.1.9.17 Prestazione complementare (C2)</b> <b>Obbligatorio</b></p> <p>Menziono i servizi preposti all'attuazione e le autorità di vigilanza, come pure i rispettivi compiti.</p> <p>Sulla base dei tipi di prestazione, descrivo i criteri in materia di diritto alle prestazioni e menziono componenti rilevanti di calcoli.</p> <p>Presto attenzione a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prestazioni complementari in casa per anziani / casa di riposo;</li> <li>- prestazioni complementari a domicilio;</li> <li>- spese di malattia.</li> </ul>	<p><b>1.1.9.17 Prestazione complementare (PC) (C2)</b></p> <p>Menziono i servizi preposti all'attuazione e le autorità di vigilanza, come pure i rispettivi compiti.</p> <p>Sulla base dei tipi di prestazione, descrivo i criteri in materia di diritto alle prestazioni e menziono componenti rilevanti di calcoli.</p> <p>Presto attenzione a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prestazioni complementari in casa per anziani / casa di riposo;</li> <li>- prestazioni complementari a domicilio;</li> <li>- spese di malattia.</li> </ul>	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p>
<p><del>1.1.9.25 Presentare la ripartizione dei compiti e l'autorità di vigilanza per le prestazioni complementari (PC)<sup>27</sup></del></p>		
<p><del>1.1.9.26 Descrivere il diritto alle prestazioni e i tipi di prestazione complementare<sup>28</sup></del></p>		

<sup>27</sup> Abrogato il 12 dicembre 2016, con effetto dal 1° gennaio 2017

<sup>28</sup> Abrogato il 12 dicembre 2016, con effetto dal 1° gennaio 2017

<b>Indennità di perdita di guadagno (IPG) e indennità di maternità (AMat)</b>		
<p><b>1.1.9.18 Indennità di perdita di guadagno (IPG) e indennità di maternità (AMat) (C3)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Menziono i servizi preposti all'attuazione e le autorità di vigilanza, come pure i rispettivi compiti.</p> <p>Durante un colloquio di consulenza presento correttamente a un cliente il diritto alle prestazioni e i tipi di prestazione. In questo contesto mi riferisco a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- indennità di base (scuola reclute, servizi di avanzamento e altri servizi);</li> <li>- assegni per figli;</li> <li>- assegni per compiti di assistenza;</li> <li>- assegni per l'azienda;</li> <li>- indennità di maternità.</li> </ul> <p>Calcolo correttamente le prestazioni.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>
<p><del>1.1.9.27 Menzionare attuazione e autorità di vigilanza in materia di indennità per perdita di guadagno (IPG)<sup>29</sup></del></p>		
<p><del>1.1.9.28 Presentare e calcolare il diritto alle prestazioni e i tipi di prestazione in materia di IPG<sup>30</sup></del></p>		

<sup>29</sup> Abrogato il 12 dicembre 2016, con effetto dal 1° gennaio 2017

<sup>30</sup> Abrogato il 12 dicembre 2016, con effetto dal 1° gennaio 2017

<b>Assegni familiari (CAF/LAF)</b>		
<p><b>1.1.9.19 Assegni familiari (CAF/LAF) (C3)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Menziono i servizi preposti all'attuazione e le autorità di vigilanza, come pure i rispettivi compiti.</p> <p>Presento in modo comprensibile le prestazioni in materia di assegni familiari secondo la legge federale e nel Cantone in cui lavoro, inoltre descrivo le interazioni tra dette prestazioni.</p>		<p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>
<p><del>1.1.9.29 Menzionare attuazione e autorità di vigilanza delle casse per assegni familiari (cassa AF, legge sugli assegni familiari)<sup>31</sup></del></p>		
<p><del>1.1.9.30 Descrivere il diritto alle prestazioni e i tipi di prestazione<sup>32</sup></del></p>		

<sup>31</sup> Abrogato il 12 dicembre 2016, con effetto dal 1° gennaio 2017

<sup>32</sup> Abrogato il 12 dicembre 2016, con effetto dal 1° gennaio 2017

<b>Obiettivi di valutazione specifici alla Cassa di compensazione</b>		
<p><b>1.1.9.20 Attuazione e autorità di vigilanza nonché diritto alle prestazioni e tipi di prestazione per altre prestazioni (C2)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Menziono i servizi preposti all'attuazione e le autorità di vigilanza, come pure i rispettivi compiti.</p> <p>Descrivo le persone aventi diritto alle prestazioni e i tipi di prestazione.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>
<p><del>1.1.9.31 Menzionare attuazione e autorità di vigilanza per le altre prestazioni<sup>33</sup></del></p>		
<p><del>1.1.9.32 Descrivere il diritto alle prestazioni e i tipi di prestazione<sup>34</sup></del></p>		
<p><del>1.1.9.33 Calcolare prestazioni<sup>35</sup></del></p>		

<sup>33</sup> Abrogato il 12 dicembre 2016, con effetto dal 1° gennaio 2017

<sup>34</sup> Abrogato il 12 dicembre 2016, con effetto dal 1° gennaio 2017

<sup>35</sup> Abrogato il 12 dicembre 2016, con effetto dal 1° gennaio 2017

1.1.10 Obiettivo operativo – **Conoscenze del ramo per il gruppo di aziende Avvocatura**<sup>36</sup>

Gli impiegati di commercio sono tra i pilastri reggenti di ogni studio legale. Oltre ad aiutare gli avvocati nello svolgimento delle mansioni amministrative, hanno un impatto determinante sull'immagine dello studio (p. es. dal punto di vista di clienti, tribunali e autorità). Sono pertanto un elemento decisivo per il successo di qualsiasi studio legale.

Gli impiegati di commercio attivi in uno studio legale devono avere conoscenze specifiche nell'ambito dell'avvocatura. Sono consapevoli di dover svolgere le loro attività secondo le direttive giuridiche. Mettono in pratica in maniera convincente le conoscenze nel disbrigo delle pratiche e nella fornitura di prestazioni specifiche per clienti interni ed esterni nonché per i partner dello studio.

---

<sup>36</sup> Versione del 1° marzo 2014, in vigore dal 1° aprile 2014

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.10.1 Descrivere l'attività dell'avvocato (C2)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Descrivo il ruolo dell'avvocato nell'apparato di giustizia e illustro le sue principali attività, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sintesi delle possibili attività dell'avvocato;</li> <li>- elenco dei settori giuridici all'interno dello studio;</li> <li>- sapere quale gruppo/avvocato si occupa di quali settori giuridici;</li> <li>- consulenza giuridica;</li> <li>- incarichi per associazioni, fondazioni e società, attività nei consigli di amministrazione.</li> </ul> <p>Illustro le differenze tra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- attività forensi / non forensi;</li> <li>- giurisdizione contenziosa/volontaria;</li> <li>- attività di un avvocato e di un notaio.</li> </ul> <p>Descrivo le fonti del know-how giuridico degli avvocati nel mio studio, ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- biblioteca;</li> <li>- Intranet;</li> <li>- banche dati giuridiche;</li> <li>- seminari/formazioni interni ed esterni per avvocati;</li> <li>- gruppi di esperti (nello studio o nelle associazioni cantonali di avvocati);</li> <li>- raccolte di know-how;</li> <li>- motori di ricerca (interni come Lawsearch ed esterni).</li> </ul>	<p><b>1.1.10.1 Descrivere l'attività dell'avvocato (C2)</b></p> <p>La persona in formazione descrive il ruolo dell'avvocato nell'apparato di giustizia e illustra le sue principali attività, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sintesi delle possibili attività dell'avvocato;</li> <li>- elenco dei settori giuridici all'interno dello studio;</li> <li>- sapere quale gruppo/avvocato si occupa di quali settori giuridici;</li> <li>- consulenza giuridica;</li> <li>- incarichi per associazioni, fondazioni e società, attività nei consigli di amministrazione.</li> </ul> <p>Illustra le differenze tra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- attività forensi / non forensi;</li> <li>- giurisdizione contenziosa/volontaria;</li> <li>- attività di un avvocato e di un notaio.</li> </ul> <p>Descrive le fonti del know-how giuridico degli avvocati nel suo studio, ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- biblioteca;</li> <li>- Intranet;</li> <li>- banche dati giuridiche;</li> <li>- seminari/formazioni interni ed esterni per avvocati;</li> <li>- gruppi di esperti (nello studio o nelle associazioni cantonali di avvocati);</li> <li>- raccolte di know-how;</li> <li>- motori di ricerca (interni come Lawsearch ed esterni).</li> </ul>	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.10.2</b>  <b>Spiegare il segreto professionale degli avvocati (C2)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Descrivo il concetto, l'attuazione concreta, la forma e l'importanza del segreto professionale degli avvocati in Svizzera con riferimento ai seguenti punti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- descrizione, campo d'applicazione e durata;</li> <li>- dispensa dal segreto professionale;</li> <li>- aspetti del diritto penale e disciplinare;</li> <li>- collaboratori dello studio legale quali depositari del segreto professionale.</li> </ul>	<p><b>1.1.10.2</b>  <b>Spiegare il segreto professionale degli avvocati (C2)</b></p> <p>La persona in formazione descrive il concetto, l'attuazione concreta, la forma e l'importanza del segreto professionale degli avvocati in Svizzera con riferimento ai seguenti punti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- descrizione, campo d'applicazione e durata;</li> <li>- dispensa dal segreto professionale;</li> <li>- aspetti del diritto penale e disciplinare;</li> <li>- collaboratori dello studio legale quali depositari del segreto professionale.</li> </ul>	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>
<p><b>1.1.10.3</b>  <b>Spiegare i settori giuridici (C2)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Spiego a un compagno di gruppo le differenze tra diritto materiale e diritto formale.</p> <p>Spiego la suddivisione dei settori giuridici in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- diritto civile (CC e CO) e diritto pubblico (diritto penale e diritto amministrativo);</li> <li>- diritto procedurale;</li> <li>- diritto esecutivo;</li> <li>- arbitrato.</li> </ul>	<p><b>1.1.10.3</b>  <b>Spiegare i settori giuridici (C2)</b></p> <p>La persona in formazione spiega a un compagno di gruppo le differenze tra diritto materiale e diritto formale.</p> <p>Spiega la suddivisione dei settori giuridici in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- diritto civile (CC e CO) e diritto pubblico (diritto penale e diritto amministrativo);</li> <li>- diritto procedurale;</li> <li>- diritto esecutivo;</li> <li>- arbitrato.</li> </ul>	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.10.4</b>  <b>Spiegare lo svolgimento di una procedura giudiziaria ordinaria (C3)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Per una delle seguenti procedure giudiziarie ordinarie elaboro in modo autonomo una rappresentazione grafica che ne illustra lo svolgimento e il relativo scambio di scritti:</p> <p><b>1. Processo civile</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giudice di pace</li> <li>- Introduzione dell'azione presso il tribunale competente o risposta alla petizione</li> <li>- Decorso ulteriore / Svolgimento dello scambio di scritti</li> <li>- Udienze</li> <li>- Sentenza</li> <li>- Rimedi giuridici e conseguenze</li> </ul> <p><b>2. Processo penale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Denuncia</li> <li>- Istruzione da parte del Pubblico ministero</li> <li>- Decreto d'accusa / Opposizione</li> <li>- Rinvio a giudizio / Accusa presso l'autorità giudicante</li> <li>- Dibattimento con sentenza</li> <li>- Rimedi giuridici e conseguenze</li> </ul> <p><b>3. Processo amministrativo</b> (di norma per iscritto)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Decisione (su richiesta / d'ufficio)</li> <li>- Opposizione/Ricorso</li> <li>- Scambio di scritti</li> <li>- Decisione scritta con motivazione</li> <li>- Rimedi giuridici e conseguenze</li> </ul> <p><b>Procedura arbitrale</b>  Descrivo le particolarità di una procedura arbitrale e illustro le differenze rispetto a una procedura giudiziaria ordinaria.</p>	<p><b>1.1.10.4</b>  <b>Spiegare lo svolgimento di una procedura giudiziaria ordinaria (C2)</b></p> <p>La persona in formazione descrive lo svolgimento e il relativo scambio di scritti delle seguenti procedure giudiziarie:</p> <p><b>1. Processo civile</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giudice di pace</li> <li>- Introduzione dell'azione presso il tribunale competente o risposta alla petizione</li> <li>- Decorso ulteriore / Svolgimento dello scambio di scritti</li> <li>- Udienze</li> <li>- Sentenza</li> <li>- Rimedi giuridici e conseguenze</li> </ul> <p><b>2. Processo penale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Denuncia</li> <li>- Istruzione da parte del Pubblico ministero</li> <li>- Decreto d'accusa / Opposizione</li> <li>- Rinvio a giudizio / Accusa presso l'autorità giudicante</li> <li>- Dibattimento con sentenza</li> <li>- Rimedi giuridici e conseguenze</li> </ul> <p><b>3. Processo amministrativo</b> (di norma per iscritto)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Decisione (su richiesta / d'ufficio)</li> <li>- Opposizione/Ricorso</li> <li>- Scambio di scritti</li> <li>- Decisione scritta con motivazione</li> <li>- Rimedi giuridici e conseguenze</li> </ul> <p><b>Procedura arbitrale</b>  Descrive le particolarità di una procedura arbitrale e illustra le differenze rispetto a una procedura giudiziaria ordinaria.</p>	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.10.5</b>  <b>Descrivere clienti e partner dello studio (C3)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Elenco i principali clienti e partner interni ed esterni del mio studio legale. Con l'aiuto di una tabella elaborata in modo autonomo, illustro i compiti che svolgo per i gruppi di clienti e le loro aspettative nei miei confronti in veste di impiegato di commercio dello studio.</p> <p>Gruppi di clienti e partner interni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- avvocati;</li> <li>- impiegati di commercio per i quali svolgo delle mansioni;</li> <li>- altri settori, ad esempio ricezione, contabilità, risorse umane, informatica (in funzione delle dimensioni dello studio).</li> </ul> <p>Gruppi di clienti e partner esterni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- clienti;</li> <li>- avvocati corrispondenti;</li> <li>- concorrenti (studi legali concorrenti);</li> <li>- autorità giudiziarie e amministrative, uffici;</li> <li>- secondo le dimensioni dello studio: consulente fiduciario o IT esterno (outsourcing);</li> <li>- impresa di pulizia o personale di pulizia;</li> <li>- secondo lo studio: esponenti di associazioni, società e fondazioni per cui lavora uno degli avvocati;</li> <li>- fornitori (p. es. materiale d'ufficio, panetteria/catering, fiori);</li> <li>- banca, posta, assicurazioni.</li> </ul>	<p><b>1.1.10.5</b>  <b>Descrivere clienti e partner dello studio (C1)</b></p> <p>La persona in formazione elenca i principali clienti e partner interni ed esterni dello studio legale.</p> <p>Gruppi di clienti e partner interni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- avvocati;</li> <li>- impiegati di commercio per i quali svolge delle mansioni;</li> <li>- altri settori, ad esempio ricezione, contabilità, risorse umane, informatica (in funzione delle dimensioni dello studio).</li> </ul> <p>Gruppi di clienti e partner esterni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- clienti;</li> <li>- avvocati corrispondenti;</li> <li>- concorrenti (studi legali concorrenti);</li> <li>- autorità giudiziarie e amministrative, uffici;</li> <li>- secondo le dimensioni dello studio: consulente fiduciario o IT esterno (outsourcing);</li> <li>- impresa di pulizia o personale di pulizia;</li> <li>- secondo lo studio: esponenti di associazioni, società e fondazioni per cui lavora uno degli avvocati;</li> <li>- fornitori (p. es. materiale d'ufficio, panetteria/catering, fiori);</li> <li>- banca, posta, assicurazioni.</li> </ul>	<p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.10.6</b>  <b>Osservare le regole di comportamento nei confronti dei clienti interni ed esterni (C5)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Spiego l'importanza delle regole di comportamento nei rapporti con gli avvocati, i clienti, le autorità giudiziarie e amministrative, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- osservanza del segreto professionale;</li> <li>- presentazione, comportamento e immagine;</li> <li>- forme comportamentali e linguaggio;</li> <li>- comportamento professionale nei rapporti telefonici o nella ricezione di clienti e partner interni ed esterni;</li> <li>- osservo queste regole di comportamento in funzione del cliente e della situazione.</li> </ul>	<p><b>1.1.10.6</b>  <b>Osservare le regole di comportamento nei confronti dei clienti interni ed esterni (C2)</b></p> <p>La persona in formazione spiega l'importanza delle regole di comportamento nei rapporti con gli avvocati, i clienti, le autorità giudiziarie e amministrative, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- osservanza del segreto professionale;</li> <li>- presentazione, comportamento e immagine;</li> <li>- forme comportamentali e linguaggio;</li> <li>- comportamento professionale nei rapporti telefonici o nella ricezione di clienti e partner interni ed esterni.</li> </ul>	<p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p>
<p><b>1.1.10.7</b>  <b>Definire obiettivi e priorità per il disbrigo degli incarichi (C5)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Ordino gli incarichi in funzione della priorità e ne pianifico l'attuazione concreta. Tengo conto dei seguenti criteri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- definire l'ordine in funzione dell'urgenza e dell'importanza;</li> <li>- stimare l'onere lavorativo;</li> <li>- osservare le disposizioni dello studio o del mandante (p. es. avvocati, assistenti).</li> </ul>	<p><b>1.1.10.7</b>  <b>Definire obiettivi e priorità per il disbrigo degli incarichi (C2)</b></p> <p>La persona in formazione illustra come si definiscono obiettivi e priorità per il disbrigo degli incarichi, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- definire l'ordine in funzione dell'urgenza e dell'importanza;</li> <li>- stimare l'onere lavorativo;</li> <li>- osservare le disposizioni dello studio o del mandante (p. es. avvocati, assistenti).</li> </ul>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.10.8</b>  <b>Tenere un'agenda (C3)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Spiego i requisiti posti alla tenuta dell'agenda e svolgo questo compito secondo le disposizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- annotare, aggiornare e monitorare gli appuntamenti;</li> <li>- rispettare personalmente o ricordare alla persona interessata gli appuntamenti in scadenza;</li> <li>- applicare possibili sistemi di controllo e monitoraggio;</li> <li>- preparare per tempo la documentazione necessaria per i colloqui;</li> <li>- pianificare e preparare per tempo le risorse (p. es. sala riunioni, pranzo, beamer, lavagna a fogli mobili, ecc.);</li> <li>- appuntamenti esterni: informarsi sul tragitto, se necessario procurare i biglietti, descrivere il tragitto, ecc.</li> </ul>	<p><b>1.1.10.8</b>  <b>Tenere un'agenda (C1)</b></p> <p>La persona in formazione spiega i requisiti posti alla tenuta dell'agenda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- annotare, aggiornare e monitorare gli appuntamenti;</li> <li>- rispettare personalmente o ricordare alla persona interessata gli appuntamenti in scadenza;</li> <li>- applicare possibili sistemi di controllo e monitoraggio;</li> <li>- preparare per tempo la documentazione necessaria per i colloqui;</li> <li>- pianificare e preparare per tempo le risorse (p. es. sala riunioni, pranzo, beamer, lavagna a fogli mobili, ecc.);</li> <li>- appuntamenti esterni: informarsi sul tragitto, se necessario procurare i biglietti, descrivere il tragitto, ecc.</li> </ul>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>
<p><b>1.1.10.9</b>  <b>Illustrare la gestione delle scadenze (C1)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Illustro il funzionamento interno allo studio e il sistema di controllo delle scadenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- scadenze fissate dai tribunali e scadenze legali;</li> <li>- diritti di firma;</li> <li>- comunicazioni ricettizie;</li> <li>- gestione delle scadenze: registrare e monitorare;</li> <li>- elaborare le scadenze;</li> <li>- procedura in caso di scadenza;</li> <li>- conseguenze in caso di inosservanza di una scadenza;</li> <li>- possibilità di proroga;</li> <li>- sospensione ai sensi di CPC e CPP.</li> </ul>	<p><b>1.1.10.9</b>  <b>Illustrare la gestione delle scadenze (C1)</b></p> <p>La persona in formazione illustra il funzionamento interno allo studio e il sistema di controllo delle scadenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- scadenze fissate dai tribunali e scadenze legali;</li> <li>- diritti di firma;</li> <li>- comunicazioni ricettizie;</li> <li>- gestione delle scadenze: registrare e monitorare;</li> <li>- elaborare le scadenze;</li> <li>- procedura in caso di scadenza;</li> <li>- conseguenze in caso di inosservanza di una scadenza;</li> <li>- possibilità di proroga;</li> <li>- sospensione ai sensi di CPC e CPP.</li> </ul>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.10.10</b>  <b>Descrivere la gestione dei mandati (C2)</b>  <b>Obbligatorio</b></p> <p>Spiego le diverse fasi di un mandato e descrivo le regole giuridiche e interne allo studio che è necessario osservare.</p> <p><b>Apertura del mandato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- conflitto d'interessi;</li> <li>- procura;</li> <li>- contratto di prestazioni / norme sul mandato / contratto d'appalto;</li> <li>- registrazione del mandato nel sistema.</li> </ul> <p><b>Gestione dell'incarto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- archiviazione fisica ed elettronica;</li> <li>- amministrazione degli indirizzi;</li> <li>- aggiornamento costante dell'incarto;</li> <li>- protezione e sicurezza dei dati.</li> </ul> <p><b>Chiusura dell'incarto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- archiviazione;</li> <li>- periodo di conservazione;</li> <li>- basi giuridiche;</li> <li>- protezione e sicurezza dei dati.</li> </ul>	<p><b>1.1.10.10</b>  <b>Descrivere la gestione dei mandati (C2)</b></p> <p>La persona in formazione menziona le diverse fasi di un mandato e descrive le regole giuridiche e interne allo studio che è necessario osservare.</p> <p><b>Apertura del mandato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- conflitto d'interessi;</li> <li>- procura;</li> <li>- contratto di prestazioni / norme sul mandato / contratto d'appalto;</li> <li>- registrazione del mandato nel sistema.</li> </ul> <p><b>Gestione dell'incarto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- archiviazione fisica ed elettronica;</li> <li>- amministrazione degli indirizzi;</li> <li>- aggiornamento costante dell'incarto;</li> <li>- protezione e sicurezza dei dati.</li> </ul> <p><b>Chiusura dell'incarto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- archiviazione;</li> <li>- periodo di conservazione;</li> <li>- basi giuridiche;</li> <li>- protezione e sicurezza dei dati.</li> </ul>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
	<p><b>1.1.10.11</b>  <b>Spiegare le regole professionali e deontologiche del ramo avvocatura (C2)</b></p> <p>La persona in formazione descrive le principali regole professionali (legge sugli avvocati):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- regole professionali e sanzioni;</li> <li>- ammissione alla professione di avvocato;</li> <li>- monopolio degli avvocati;</li> <li>- registro degli avvocati;</li> <li>- avvocati stranieri.</li> </ul> <p>Descrive i principali obblighi deontologici dell'avvocato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- segreto professionale;</li> <li>- gestione personale del mandato;</li> <li>- responsabilità;</li> <li>- obbligo di fedeltà;</li> <li>- divieto di rappresentare interessi contrastanti.</li> </ul>	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>
	<p><b>1.1.10.12</b>  <b>Spiegare l'organizzazione di tribunali e autorità (C1)</b></p> <p>La persona in formazione descrive i tribunali, le istanze, le autorità e gli uffici rilevanti per il suo studio (team), in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tribunale civile, tribunale penale e tribunale amministrativo;</li> <li>- Pubblici ministeri (incl. Pubblico ministero della Confederazione);</li> <li>- uffici esecuzioni.</li> </ul>	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

**Il presente elenco di obiettivi di valutazione del ramo di formazione e d'esame *Servizi e amministrazione* entra in vigore il 1° gennaio 2012.**

---

Berna, 23 settembre 2011

Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC)

Christine Davatz  
Presidentessa

Roland Hohl  
Segretario esecutivo

Il presente elenco di obiettivi di valutazione è approvato dall'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia giusta l'articolo 12 capoverso 1 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base per impiegata / impiegato di commercio AFC del 26 settembre 2011.

Berna, 26 settembre 2011

UFFICIO FEDERALE DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE E DELLA TECNOLOGIA (UFFT)  
La Direttrice

Prof. Dr. Ursula Renold

## **Modifica dell'elenco di obiettivi di valutazione**

Modifica del 1° marzo 2014

---

Pagine 31-39:

- per il **gruppo di aziende Avvocatura**: nuovo obiettivo operativo 1.1.10 Conoscenze del ramo con gli obiettivi di valutazione da 1.1.10.1 a 1.1.10.12.

Pagine 21-30:

- per il **gruppo di aziende Casse di compensazione AVS**: gli obiettivi obbligatori specifici del gruppo di aziende sostituiscono gli obiettivi di valutazione opzionali.

Il presente elenco di obiettivi di valutazione modificato entra in vigore il 1° aprile 2014.

Berna, 1° marzo 2014

Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC)

Matthias Wirth  
Presidente

Roland Hohl  
Segretario esecutivo

La modifica dell'elenco di obiettivi di valutazione è approvata dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione.

Berna, 1° aprile 2014

SEGRETERIA DI STATO PER LA FORMAZIONE, LA RICERCA E L'INNOVAZIONE  
Capodivisione formazione professionale di base e superiore

Jean-Pascal Lüthi

## **Modifica dell'elenco di obiettivi di valutazione**

Modifica del 21 novembre 2014

---

Pagina 1:

- introduzione del capitolo «Campo d'applicazione».

Pagine 3-20:

- introduzione della colonna «FOS».

Pagine 5, 8, 12, 14:

- attribuzione degli obiettivi di valutazione 1.1.2.2, 1.1.3.3, 1.1.6.1 e 1.1.7.2 allo stage aziendale di lunga durata. Questa regolamentazione vale soltanto per le persone in formazione che hanno iniziato la formazione dopo il 1° gennaio 2015.

Il presente elenco di obiettivi di valutazione modificato entra in vigore il 1° aprile 2014.

Berna, 21 novembre 2014

Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC)

Matthias Wirth  
Presidente

Roland Hohl  
Segretario esecutivo

La modifica dell'elenco di obiettivi di valutazione è approvata dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione.

Berna, 4 dicembre 2014

SEGRETERIA DI STATO PER LA FORMAZIONE, LA RICERCA E L'INNOVAZIONE (SEFRI)

Jean-Pascal Lüthi  
Capodivisione Formazione professionale di base e maturità

## **Modifica dell'elenco di obiettivi di valutazione**

Modifica del 12 dicembre 2016

---

### Pagine 2-21

- Disposizioni in materia di obiettivi di valutazione aziendali obbligatori e opzionali:
  - 16 obiettivi di valutazione aziendali obbligatori che devono essere trattati e raggiunti da tutte le persone in formazione;
  - 12 obiettivi di valutazione aziendali opzionali, di cui 4 devono essere elaborati;
  - per il gruppo di aziende Casse di compensazione AVS si aggiungono 20 obiettivi di valutazione obbligatori specifici.
- Disposizioni sullo stage aziendale di lunga durata nel quadro della formazione di base organizzata dalla scuola:
  - 11 obiettivi di valutazione aziendali obbligatori che devono essere trattati e raggiunti da tutte le persone in formazione presso l'azienda;
  - 12 obiettivi di valutazione aziendali opzionali, di cui 4 devono essere elaborati e raggiunti.
- Attribuzione degli obiettivi di valutazione 1.1.1.1 e 1.1.4.4 allo stage aziendale di lunga durata. Questa regolamentazione vale soltanto per le persone in formazione che hanno iniziato la formazione dopo il 1° gennaio 2015.
- È stato aggiunto l'obiettivo di valutazione dei corsi interaziendali 1.1.3.6.
- I seguenti obiettivi di valutazione sono stati adattati: 1.1.1.1, 1.1.3.3, 1.1.6.1, 1.1.8.3.

### Pagine 22-35

- Gli obiettivi di valutazione dell'azienda e dei corsi interaziendali dell'obiettivo operativo 1.1.9 Conoscenze del ramo per il gruppo di aziende Casse di compensazione AVS sono stati complessivamente rielaborati.

Questo elenco di obiettivi di valutazione vale per tutte le persone in formazione che inizieranno la formazione di base organizzata dall'azienda oppure lo stage aziendale di lunga durata nel quadro della formazione di base organizzata dalla scuola dopo il 1° agosto 2017.

**Il presente elenco degli obiettivi di valutazione del ramo di formazione e d'esame *Servizi e amministrazione* entra in vigore dal 1° gennaio 2017 e si applica a tutte le persone in formazione che iniziano la formazione di base organizzata dall'azienda o uno stage aziendale di lunga durata nel quadro della formazione di base organizzata dalla scuola dopo il 1° agosto 2017.**

---

Berna, 12 dicembre 2016

Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC)

Matthias Wirth  
Presidente

Roland Hohl  
Segretario esecutivo

Il presente elenco di obiettivi di valutazione è approvato dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione giusta l'articolo 12 capoverso 1 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base per impiegata / impiegato di commercio AFC del 26 settembre 2011.

Berna, 14 dicembre 2016

SEGRETERIA DI STATO PER LA FORMAZIONE, LA RICERCA E L'INNOVAZIONE (SEFRI)

Jean-Pascal Lüthi  
Capodivisione Formazione professionale di base e maturità