

## **Elenco di obiettivi di valutazione, ramo *Alberghiero-Gastronomico-Turistico (AGT)***

### **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 – anche dette 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.

### **Disposizioni in materia di obiettivi di valutazione aziendali obbligatori e opzionali**

Per le persone in formazione nel ramo di formazione e d'esame *Alberghiero-Gastronomico-Turistico*, l'area disciplinare "Ramo e azienda" è costituita da **19 obiettivi di valutazione aziendali obbligatori** che devono essere trattati e raggiunti da tutte le persone in formazione e da **13 obiettivi di valutazione aziendali opzionali** di cui **4** devono essere trattati e raggiunti.

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, nella misura 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 situazioni di apprendimento e di lavoro nel quadro del campo di qualificazione "Nota scolastica pratica professionale" nonché per il campo di qualificazione "Pratica professionale - orale". Gli obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali appartengono al campo di qualificazione "Nota scolastica pratica professionale" (attestato di competenza corsi interaziendali). Gli obiettivi di valutazione aziendali obbligatori e gli obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali appartengono al campo di qualificazione "Pratica professionale -scritto".

#### **1.1. Obiettivo fondamentale – Ramo & 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. Padroneggiano in modo efficiente e orientato agli obiettivi tutte le fasi di questo processo attuando le direttive aziendali e le disposizioni legali.

<b>Competenze metodologiche</b>	2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro	2.2 Pensiero e azione interdisciplinare
<b>Competenze sociali e personali</b>	3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative	3.6 Coscienza ecologica

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p><b>1.1.1.1 Acquisire materiale, merce (incl. materiale d'ufficio) (C5)</b>  <b>Opzionale</b>                      Procuro il materiale e la merce secondo le direttive aziendali e le disposizioni legali. In questo ambito eseguo i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- chiedere e paragonare offerte</li> <li>- considerare gli aspetti legati alla sostenibilità</li> <li>- chiarire condizioni e termini di consegna</li> <li>- ordinare il materiale/la merce</li> <li>- controllare le consegne</li> <li>- contestare/correggere le consegne incomplete</li> </ul>	
<p><b>1.1.1.2 Immagazzinare/gestire materiale/merce (C5)</b>  <b>Opzionale</b>                      Riempio regolarmente le caselle delle offerte secondo le direttive aziendali. Mi occupo tempestivamente delle ordinazioni degli articoli mancanti. Periodicamente, secondo programma, allestisco un inventario. Osservo le direttive in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela della salute.</p>	
<p><b>1.1.1.3 Consegnare il materiale/la merce (C5)</b>  <b>Opzionale</b>                      Organizzo la consegna del materiale/della merce ordinata dal cliente secondo le direttive aziendali. Eseguo autonomamente le seguenti fasi di lavoro o ne seguo e controllo l'esecuzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- elaborare l'ordine di consegna</li> <li>- preparare il materiale/la merce</li> <li>- preparare i documenti di consegna.</li> </ul>	

### 1.1.2 Obiettivo operativo – Fornire consulenza ai 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 orientamento verso le prestazioni di servizio e di un atteggiamento professionale nei confronti della qualità del servizio.

<b>Competenze metodologiche</b>	2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro	2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza
<b>Competenze sociali e personali</b>	3.2 Capacità di comunicazione	3.4 Forme comportamentali

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p><b>1.1.2.1 Trattare le richieste dei clienti (C3)</b>  <b>Obbligatorio</b>                      Tratto le richieste dei clienti a regola d'arte secondo le direttive aziendali. Eseguo i seguenti compiti considerando le esigenze del cliente e con cortesia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prendere atto delle richieste</li> <li>- determinare le esigenze</li> <li>- elaborare le richieste, fornire una risposta o trasmettere le richieste alla persona competente</li> <li>- archiviare in maniera chiara i contatti con i clienti e i relativi documenti.</li> </ul>	<p><b>1.1.2.1 Trattare le richieste dei clienti (C3)</b>                      Tratto richieste fittizie di clienti seguendo la seguente procedura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prendere atto delle richieste</li> <li>- determinare le esigenze</li> <li>- elaborare le richieste, fornire una risposta o trasmettere le richieste alla persona competente</li> <li>- archiviare in maniera chiara i contatti con i clienti e i relativi documenti.</li> </ul>
<p><b>1.1.2.2 Colloqui con i clienti (C5)</b>  <b>Obbligatorio</b>                      Conduco colloqui di vendita o di consulenza cortesi, convincenti e mirati. Utilizzo le mie conoscenze del prodotto o del servizio in modo mirato e procedo come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- preparare il colloquio</li> <li>- condurre il colloquio (determinare le esigenze, spiegare le opzioni, difendere il valore aggiunto della propria proposta, dissuadere il cliente in caso di obiezioni da parte sua, stabilire le tappe successive) e concluderlo in maniera positiva</li> <li>- dare seguito al colloquio (offerte, contratti, conferme, ecc.)</li> </ul>	<p><b>1.1.2.2 Colloqui con i clienti (C5)</b>                      Nell'ambito di colloqui fittizi di vendita o di consulenza relativi al mio ramo utilizzo le mie conoscenze di ICA e linguistiche. Curo in particolare la struttura del colloquio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- preparare il colloquio</li> <li>- condurre il colloquio (determinare le esigenze, spiegare le opzioni, difendere il valore aggiunto della propria proposta, dissuadere il cliente in caso di obiezioni da parte sua, stabilire le tappe successive) e concluderlo in maniera positiva</li> <li>- dare seguito al colloquio (offerte, contratti, conferme, ecc.).</li> </ul> <p>Utilizzo in modo mirato le mie conoscenze dei prodotti e dei servizi e cerco di creare un clima positivo (cortesia, flessibilità, empatia). Sono in grado di analizzare una conversazione e di elencare gli aspetti che è possibile migliorare.</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p><b>1.1.2.3 Gestire le informazioni relative ai clienti (C4)</b></p> <p><b>Obbligatorio</b></p> <p>Gestisco le informazioni e i dati relativi ai clienti in modo chiaro e coerente. Impiego i sistemi o gli strumenti aziendali in modo mirato per svolgere i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- registrare, ordinare, archiviare e aggiornare i dati dei clienti</li><li>- analizzare i contatti con i clienti secondo le direttive aziendali</li></ul> <p>Tratto confidenzialmente i dati sensibili secondo le disposizioni legali e le direttive aziendali.</p>	

### 1.1.3 Obiettivo operativo – **Eseguire incarichi e mandati**

Nel loro campo gli impiegati di commercio sono responsabili dello svolgimento di incarichi o mandati in funzione dei clienti. Consapevoli della qualità e del rispetto delle scadenze, eseguono secondo direttive interne le varie fasi dell'incarico o del mandato. Lavorano in modo indipendente, efficiente e impiegano a regola d'arte gli strumenti adeguati.

<b>Competenze metodologiche</b>	2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro	2.2 Pensiero e azione interdisciplinare
<b>Competenze sociali e personali</b>	3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative	3.5 Capacità di apprendimento
		3.6 Coscienza ecologica

<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
<p><b>1.1.3.1 Eseguire incarichi o mandati (C3)</b>  <b>Obbligatorio</b>                      Eseguo gli incarichi esterni e interni con o senza partner commerciali a regola d'arte e in modo autonomo, e procedo come segue:                      - accettare le richieste                      - chiarire i dettagli                      - definire le attese e le esigenze                      - registrare i dati relativi ai mandati                      - elaborare e generare incarichi                      - garantire che l'incarico sia svolto correttamente.</p> <p>Mi assicuro così che i clienti siano soddisfatti dei prodotti e servizi dell'azienda e di quelli procurati da terzi.</p>	<p>Osservazione:                      I contenuti sono trattati anche al punto 1.1.2.1 Trattare le richieste dei clienti (C3)</p>
<p><b>1.1.3.2 Gestire i reclami dei clienti (C4)</b>  <b>Obbligatorio</b>                      Prendo atto in maniera adeguata dei reclami dei clienti. Tratto i reclami cercando una soluzione secondo le direttive aziendali e le competenze assegnatemi.</p> <p>All'occorrenza adotto altre misure opportune (controllo dei risultati, informazione del superiore, fornitore di servizi, partner).</p>	<p><b>1.1.3.2 Gestire i reclami dei clienti (C5)</b>                      Con l'aiuto di esempi gestisco i reclami di clienti. Tengo conto dei diversi tipi di reclamo e reagisco in modo adeguato.</p> <p>Conosco i diversi tipi di reazione e sono in grado di formulare proposte di miglioramento.</p>
<p><b>1.1.3.3 Svolgere gli incarichi in modo efficiente (C2)</b>  <b>Obbligatorio</b>                      Nelle situazioni di particolare carico utilizzo un programma giornaliero e un elenco di pendenze per suddividere il tempo disponibile al fine di svolgere gli incarichi di mia competenza in modo speditivo e mettere il tempo così risparmiato a disposizione dei miei colleghi.</p>	

### 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'efficiente attività commerciale. Impiegano gli strumenti adeguati in funzione dei destinatari e della situazione.

<b>Competenze metodologiche</b>	2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro	2.4 Presentazione efficace
<b>Competenze sociali e personali</b>	3.2 Capacità di comunicazione	3.3 Capacità di lavorare in gruppo

<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
<p><b>1.1.4.1 Commercializzazione di prodotti e servizi (C4)</b>  <b>Obbligatorio</b>                      Analizzo e descrivo il principio e gli ambiti di applicazione della commercializzazione dei prodotti e servizi della mia azienda di tirocinio e sono in grado di formulare proposte di miglioramento. Tengo conto della situazione di mercato, dei gruppi di interesse e dei fattori che esercitano un influsso.</p>	<p><b>1.1.4.1 Commercializzazione di prodotti e servizi (C2)</b>                      Con diversi esempi spiego il principio e gli ambiti di applicazione della commercializzazione dei prodotti e servizi. Tengo conto della situazione di mercato, dei gruppi di interesse e dei fattori che esercitano un influsso.</p>
<p><b>1.1.4.2 Marketing-prodotto: Politica di prodotto (C5)</b>  <b>Opzionale</b>                      Analizzo criticamente la politica di prodotto della mia azienda di tirocinio e sono in grado di formulare proposte concrete di miglioramento, in particolare per quanto riguarda:                      - analisi e pianificazione                      - prodotto chiave e prodotto esteso                      - pacchetti                      - design                      - qualità e controllo della qualità</p>	<p><b>1.1.4.2 Marketing-prodotto: Politica di prodotto (C5)</b>                      Per un esempio tratto dalla mia azienda o dai corsi interaziendali definisco la politica di prodotto in modo mirato e tenendo conto del mercato. Mi procuro le informazioni necessarie e le fonti rilevanti.                      Presento in modo convincente le mie considerazioni su analisi, pianificazione, attuazione e controllo in merito alla politica di prodotto o le concretizzo nell'azienda.</p>
<p><b>1.1.4.3 Marketing-prezzo: Politica di prezzo, delle condizioni (C3)</b>  <b>Opzionale</b>                      Per acquisire o fidelizzare clienti impiego in modo mirato gli strumenti di marketing disponibili. Mi concentro in particolare su:                      - forma della composizione dei prezzi (determinazione dei prezzi, differenziazione dei prezzi, gestione dei ricavi)                      - riduzioni e condizioni particolari (condizioni di prezzo adeguate ai gruppi di interesse, modalità di pagamento, ecc.)</p>	<p><b>1.1.4.3 Marketing-prezzo: Politica di prezzo, delle condizioni (C2)</b>                      Con l'aiuto di esempi spiego i principi legali di base della politica di prezzo nel ramo del turismo. Tra questi ci sono:                      - composizione dei prezzi (determinazione dei prezzi, differenziazione dei prezzi, gestione dei ricavi)                      - riduzioni e condizioni particolari (condizioni di prezzo adeguate ai gruppi di interesse, modalità di pagamento, ecc.)</p>

<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
<p><b>1.1.4.4 Marketing-promozione: Politica di comunicazione (C5)</b>  <b>Opzionale</b>                      Analizzo e pianifico misure adeguate di comunicazione e le attuo in modo mirato per acquisire o fidelizzare clienti.</p> <p>Mi concentro in particolare su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pianificazione mediatica</li> <li>- pubblicità tradizionale (contenuto e allestimento di mezzi di pubblicità)</li> <li>- promozione delle vendite</li> <li>- PR/pubbliche relazioni</li> <li>- sponsoring/partenariati</li> <li>- Internet</li> </ul>	<p><b>1.1.4.4 Marketing-promozione: Politica di comunicazione (C5)</b></p> <p>Sulla base della documentazione raccolta analizzo la politica di comunicazione della mia azienda di tirocinio o della mia destinazione e ne pianifico una nuova, più mirata. Sono in grado di presentare una selezione dei risultati ottenuti.</p>
<p><b>1.1.4.5 Marketing-punto vendita: Politica di vendita e di distribuzione (C3)</b>  <b>Opzionale</b>                      Per acquisire o fidelizzare clienti impiego in modo mirato gli strumenti di marketing disponibili nell'ambito della vendita e della distribuzione.</p> <p>Mi concentro in particolare su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vendita diretta</li> <li>- partner di vendita / regioni di vendita</li> <li>- distribuzione diretta o mediante un partner</li> </ul>	<p><b>1.1.4.5 Marketing-punto vendita: Politica di vendita e di distribuzione (C5)</b></p> <p>Con l'aiuto di esempi tipici descrivo i vantaggi e gli svantaggi delle forme di vendita correnti.                      In base a esempi forniti propongo forme di vendita appropriate e motivo la mia scelta.</p>

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

Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza e l'utilità di un'efficiente amministrazione del personale. Eseguono secondo direttive con discrezione e correttezza i compiti loro assegnati. Impiegano documenti e strumenti adeguati agli obiettivi.

<b>Competenze metodologiche</b>	2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro	2.2 Pensiero e azione interdisciplinare
<b>Competenze sociali e personali</b>	3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative	3.5 Capacità di apprendimento

<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
<p><b>1.1.5.1 Svolgere compiti nell'ambito del reclutamento del personale (C3)</b>  <b>Opzionale</b>                      Mi occupo delle seguenti attività nell'ambito del reclutamento del personale secondo le direttive aziendali e le disposizioni legali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- redigere un bando di concorso</li> <li>- suddividere le candidature e confermare il ricevimento</li> <li>- preparare i colloqui</li> <li>- redigere lettere di assunzione o di rifiuto della candidatura</li> <li>- redigere contratti di lavoro.</li> </ul>	<p><b>1.1.5.1 Svolgere compiti nell'ambito del reclutamento del personale (C2)</b>                      Sulla base di diversi contratti di lavoro illustro le principali differenze e descrivo le conseguenze per impiegato e datore di lavoro.</p> <p>Spiego caratteristiche, specificità e differenze di permessi di dimora e di lavoro.</p>
<p><b>1.1.5.2 Integrare nuovi collaboratori (C3)</b>  <b>Opzionale</b>                      Mi occupo di integrare i nuovi collaboratori nell'azienda svolgendo in particolare i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- preparare il primo giorno di lavoro</li> <li>- trasmettere e spiegare i documenti relativi al rapporto di lavoro e alle assicurazioni sociali</li> <li>- registrare le informazioni personali</li> <li>- spiegare l'infrastruttura aziendale.</li> </ul>	<p><b>1.1.5.2 Spiegare il conteggio salariale (C3)</b>                      In base al mio conteggio salariale sono in grado di distinguere tra salario fisso, salario lordo o netto e di spiegare lo scopo e la base di calcolo dei contributi sociali.</p>
<p><b>1.1.5.3 Gestire i dati dell'amministrazione del personale (C3)</b>  <b>Opzionale</b>                      Registro accuratamente gli orari di lavoro, le assenze e le informazioni personali. Mi occupo della gestione delle prestazioni sociali e dei complementi salariali.</p>	<p><b>1.1.5.3 Gestire i dati dell'amministrazione del personale (C3)</b>                      Allestisco in modo autonomo un conteggio dei giorni di riposo, festivi e di vacanza. Osservo le disposizioni legali del contratto collettivo e della legge sul lavoro.</p>

<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
<p><b>1.1.5.4 Compiti nell'ambito dell'uscita del personale (C3)</b> <b>Opzionale</b> In caso di uscita di un collaboratore svolgo i seguenti compiti in conformità con le direttive aziendali:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- organizzare ed eseguire i lavori di uscita</li><li>- redigere certificati di lavoro secondo le indicazioni del superiore</li><li>- chiudere e archiviare i dossier personali</li><li>- organizzare il commiato</li></ul>	

1.1.6 Obiettivo operativo – **Eeguire procedure economico-finanziarie**

Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza di elaborare correttamente le informazioni finanziarie. Svolgono lavori in campo finanziario secondo direttive e in modo coscienzioso.

**Competenze metodologiche** 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro  
**Competenze sociali e personali** 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative 3.5 Capacità di apprendimento

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p><b>1.1.6.1 Gestire le fatture in entrata e in uscita (C4)</b>  <b>Obbligatorio</b>                      Allestisco ed evado le fatture debitori. Mi occupo dei pagamenti in entrata e invio lettere di sollecito. Seguo le direttive aziendali e utilizzo gli strumenti di aiuto elettronici. Osservo le disposizioni legali in merito alla contabilità debitori (tasse di soggiorno, tasse di promozione turistica, imposte sulla pubblicità, aliquote IVA, ecc.). Mi occupo della contabilità creditori (deduzione dell'imposta precedente) e ne spiego il significato.</p>	<p>Conosco le basi legali per l'allestimento della contabilità debitori (tasse di soggiorno, tasse di promozione turistica, imposte sulla pubblicità, aliquote IVA, ecc) e per l'elaborazione della contabilità creditori (deduzione dell'imposta precedente). Sulla base delle informazioni disponibili sono in grado di controllare i creditori e di allestire le fatture.</p>
<p><b>1.1.6.2 Gestire la cassa (C4)</b>  <b>Obbligatorio</b>                      Gestisco la cassa in modo responsabile e preciso svolgendo i seguenti compiti:                      - aprire la cassa                      - gestire la cassa                      - controllare la cassa e adottare le misure necessarie in caso di discrepanze                      - chiudere la cassa                      - tenere il registro di cassa</p>	
<p><b>1.1.6.3 Partecipare alla chiusura dei conti (C3)</b>  <b>Opzionale</b>                      Nell'ambito della chiusura dei conti svolgo diversi compiti in conformità con le direttive:                      - chiusura giornaliera                      - chiusura mensile</p> <p>A fini di analisi e valutazione preparo correttamente i dati economico-aziendali chiave.</p>	

1.1.7 Obiettivo operativo – **Svolgere attività amministrative e organizzative**

Gli impiegati di commercio sono consapevoli della necessità di svolgere in modo efficiente e preciso i compiti amministrativi e organizzativi. Durante lo svolgimento di questi lavori assumono coscientemente compiti e funzioni utilizzando direttive e strumenti in modo corretto, efficiente e rispettoso dell'ambiente.

<b>Competenze metodologiche</b>	2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro	2.2 Pensiero e azione interdisciplinare
<b>Competenze sociali e personali</b>	3.3 Capacità di lavorare in gruppo	3.5 Capacità di apprendimento
		3.6 Coscienza ecologica

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p><b>1.1.7.1 Corrispondenza (C5)</b>  <b>Obbligatorio</b>                      Redigo in modo autonomo e corretto i seguenti documenti secondo le direttive aziendali e le disposizioni legali e li trasmetto ai destinatari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- e-mail</li> <li>- lettere, fax</li> <li>- rapporti e documenti.</li> <li>- verbali e promemoria</li> </ul>	
<p><b>1.1.7.2 Gestire dati e documenti (C3)</b>  <b>Obbligatorio</b>                      Gestisco i dati e i documenti in modo sicuro e coerente. A tale fine utilizzo il sistema di protezione e di archiviazione dei dati aziendale secondo le direttive aziendali e le disposizioni legali.</p>	
<p><b>1.1.7.3 Organizzare riunioni ed eventi (C5)</b>  <b>Obbligatorio</b>                      Organizzo riunioni ed eventi e svolgo i seguenti compiti con competenza ed efficienza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- programmare riunioni ed eventi</li> <li>- invitare i partecipanti</li> <li>- preparare l'infrastruttura e la documentazione</li> <li>- assistere i partecipanti</li> <li>- curare la valutazione e svolgere i lavori di chiusura</li> <li>- trasmettere la documentazione ai partecipanti</li> </ul>	

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p><b>1.1.7.4 Gestire la posta-lettere e la posta-pacchi (C3)</b>  <b>Obbligatorio</b>                      Gestisco l'entrata e l'uscita della posta e svolgo in maniera affidabile i seguenti compiti nell'ambito della posta-lettere e della posta-pacchi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- presa in consegna</li> <li>- smistamento</li> <li>- distribuzione (aperta, non aperta)</li> <li>- imballaggio</li> <li>- invii per raccomandata, affrancatura</li> </ul>	
<p><b>1.1.7.5 Svolgere compiti nel quadro della comunicazione interna (C3)</b>  <b>Opzionale</b>                      Mi occupo della comunicazione interna secondo le direttive aziendali svolgendo i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- collaborazione alla redazione di una newsletter</li> <li>- aggiornamento dell'albo</li> <li>- collaborazione nella gestione di Internet e/o del giornale aziendale</li> </ul>	
<p><b>1.1.7.6 Utilizzare con sicurezza gli apparecchi tecnici (C3)</b>  <b>Obbligatorio</b>                      Padroneggio l'utilizzo e la manutenzione semplice dal lato dell'utente di apparecchi tecnici moderni come:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- telefono (impianto)</li> <li>- fotocopiatrice, fax, scanner</li> <li>- beamer, retroproiettore, ecc.</li> </ul>	

**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 propria azienda, della concorrenza e del ramo (settore economico) rappresentano le basi fondamentali per il proprio lavoro. Utilizzano queste conoscenze per far fronte in modo autonomo e competente alle procedure di lavoro, alla consulenza alla clientela nonché ai compiti amministrativi.

<b>Competenze metodologiche</b>	2.2 Pensiero e azione interdisciplinare	2.4 Presentazione efficace
<b>Competenze sociali e personali</b>	3.2 Capacità di comunicazione	3.5 Capacità di apprendimento
		3.6 Coscienza ecologica

<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
<p><b>1.1.8.1 Applicare le conoscenze dei prodotti e dei servizi (C3)</b>  <b>Obbligatorio</b>                      Con l'ausilio di documenti rilevanti spiego le caratteristiche, le specificità, i punti di forza e i punti deboli dei prodotti e dei servizi del mio ambito di lavoro. Suddivido tali caratteristiche e specificità nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- denominazioni e funzioni</li> <li>- specificità e caratteristiche di qualità</li> <li>- prezzi e condizioni</li> </ul> <p>Applico le mie conoscenze nell'ambito della consulenza dei clienti e nelle altre procedure di lavoro in modo mirato e convincente.</p>	<p><b>1.1.8.1 Applicare le conoscenze dei prodotti e dei servizi (C5)</b>                      Con l'ausilio di documenti concreti spiego le caratteristiche, le specificità, i punti di forza e i punti deboli dei prodotti e dei servizi della mia azienda di tirocinio e del suo settore (ad es. destinazione). Le mie considerazioni si fondano sulle conoscenze dell'obiettivo di valutazione 1.1.8.4 e su informazioni e documenti che mi sono procurato autonomamente. Mi preparo anticipatamente.</p>
<p><b>1.1.8.2 Spiegare i prodotti e i servizi della concorrenza (C2)</b>  <b>Obbligatorio</b>                      Con l'aiuto di esempi rilevanti metto a confronto le caratteristiche, le particolarità e i punti di forza dei prodotti e servizi dei principali concorrenti. Suddivido tali caratteristiche e specificità nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- funzioni e denominazioni</li> <li>- specificità e caratteristiche di qualità</li> <li>- prezzi e condizioni</li> </ul>	

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p><b>1.1.8.3 Applicare le conoscenze dell'azienda (C2)</b>  <b>Obbligatorio</b>                      Descrivo i seguenti aspetti della mia azienda di tirocinio a una persona esterna:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gruppi di interesse e relative esigenze</li> <li>- filosofia, obiettivi dell'azienda</li> <li>- contributo dell'azienda di tirocinio nella regione</li> <li>- collaborazione tra divisioni o tra i prestatori di servizi</li> <li>- forma giuridica/rapporti di proprietà/forma organizzativa/forma di finanziamento</li> <li>- gestione della qualità e parametri applicati in questo ambito</li> </ul> <p>Presento le caratteristiche rivolgendomi adeguatamente al destinatario e avvalendomi di strumenti rilevanti.</p>	<p><b>1.1.8.3 Applicare le conoscenze dell'azienda (C5)</b>                      Descrivo i seguenti aspetti della mia azienda di tirocinio ai miei compagni dei corsi interaziendali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gruppi di interesse e relative esigenze</li> <li>- filosofia, obiettivi dell'azienda</li> <li>- contributo dell'azienda di tirocinio nella regione</li> <li>- collaborazione tra divisioni o tra i prestatori di servizi</li> <li>- forma giuridica/rapporti di proprietà/forma organizzativa/forma di finanziamento</li> <li>- gestione della qualità e parametri applicati in questo ambito</li> </ul> <p>Presento le caratteristiche rivolgendomi adeguatamente al destinatario e avvalendomi di strumenti rilevanti.</p>
<p><b>1.1.8.4 Applicare le conoscenze del ramo (C2)</b>  <b>Obbligatorio</b>                      Con l'aiuto di documenti e strumenti di aiuto descrivo le principali caratteristiche ed evoluzioni del ramo in cui è attiva la mia azienda di tirocinio. Suddivido tali aspetti nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dimensioni dell'azienda e strutture</li> <li>- dati chiave aziendali e finanziari rilevanti</li> <li>- creazione del valore diretta e indiretta</li> <li>- composizione del personale, mercato del lavoro</li> <li>- mercati d'approvvigionamento e di vendita</li> <li>- situazione sotto il profilo della concorrenza</li> <li>- condizioni quadro legali</li> <li>- partner sociali</li> <li>- organizzazioni di settore (associazioni, affiliazioni, istituzioni)</li> <li>- rilevanza economica/regionale/sociale</li> <li>- evoluzione/tendenze</li> </ul>	<p><b>1.1.8.4 Applicare le conoscenze del ramo (C2)</b>                      Con l'aiuto di dati rilevanti descrivo e spiego i seguenti aspetti del ramo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- associazioni e istituzioni del ramo del turismo (affiliazioni)</li> <li>- rilevanza economica del turismo per un luogo o una regione</li> <li>- leggi o programmi per la promozione del turismo</li> <li>- contenuti ed effetti delle tasse di soggiorno e delle leggi per promuovere il turismo</li> <li>- condizioni quadro legali e loro effetti sull'azienda di tirocinio (tra gli altri contratto di albergo, legge concernente i viaggi "tutto compreso", responsabilità del produttore per danno da prodotti)</li> </ul>
<p><b>1.1.8.5 Descrivere le conseguenze ecologiche ed economiche (C4)</b>  <b>Obbligatorio</b>                      Analizzo i principali fattori ambientali che influiscono sull'attività commerciale e sul ramo.                      Descrivo gli effetti sulla base di documenti e strumenti di aiuto rilevanti.</p>	<p><b>1.1.8.5 Descrivere le conseguenze ecologiche ed economiche (C4)</b>                      Con l'aiuto di dati rilevanti documento e spiego i seguenti aspetti del ramo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- effetti sull'ecologia del turismo</li> <li>- strumenti di gestione dello sviluppo turistico a livello locale e relativi enti responsabili</li> <li>- evoluzione della gestione delle destinazioni turistiche con l'aiuto di un esempio</li> </ul>

**Il presente elenco di obiettivi di valutazione del ramo di formazione e d'esame *Alberghiero-Gastronomico-Turistico (AGT)* 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. Dott. Ursula Renold