

Elenco di obiettivi di valutazione Informazione, comunicazione, amministrazione – ICA (profilo E) del 26 settembre 2011 (stato 1° gennaio 2017)

Campo d'applicazione ¹

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 sia per quella organizzata dalla scuola.

Le indicazioni relative al volume (numero di lezioni) e al periodo (semestre) valgono esclusivamente per la formazione di base organizzata dall'azienda. Per quanto concerne la formazione di base organizzata dalla scuola vale il numero minimo di lezioni riportato nel piano di formazione impiegata/o di commercio AFC per la formazione di base organizzata dalla scuola del 21 novembre 2014.

1.4 Obiettivo fondamentale – Informazione, comunicazione, amministrazione

Saper utilizzare le tecnologie informatiche e della comunicazione è determinante per organizzare le procedure di lavoro e il contatto con i clienti in modo efficiente e orientato agli obiettivi. Gli impiegati di commercio dispongono di solide conoscenze nell'ambito dell'informatica e della comunicazione aziendale e sono in grado di metterle in atto in modo adeguato. Applicano tali conoscenze nell'ambito del trattamento di testi, del foglio elettronico, delle presentazioni e della gestione dei dati con sicurezza e in modo orientato agli obiettivi. Nella comunicazione scritta adottano un atteggiamento orientato alla clientela e adeguato alla situazione. Elaborano le informazioni e i dati in modo sicuro e secondo le disposizioni legali e le direttive aziendali.

1.4.1 Obiettivo operativo – Gestione dell'informazione e amministrazione

Gli impiegati di commercio sono consapevoli di dover applicare gli strumenti di informazione e comunicazione in modo orientato agli obiettivi ed efficiente. Li applicano nella comunicazione con i clienti e nella comunicazione interna con i collaboratori garantendo il flusso delle informazioni e la comunicazione nel loro campo di attività.

Competenze metodologiche

- 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro
- 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare

Competenze sociali e personali

- 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative
- 3.5 Capacità di apprendimento
- 3.6 Coscienza ecologica

¹ Versione del 21 novembre 2014, in vigore dal 1° gennaio 2015.

Le indicazioni menzionate nella colonna "Semestre" si riferiscono al semestre entro il quale l'obiettivo di valutazione dev'essere raggiunto al più tardi.²

Obiettivi di valutazione ICA profilo E	Lezioni	Semestre	Coordinamento fra aree disciplinari
1.4.1.1 Mezzi di comunicazione Sono in grado di scegliere il mezzo di comunicazione più idoneo alla situazione tra quelli più utilizzati (per es. fax, colloquio personale, Internet, e-mail, invio postale, telefono). (C5)	3	2	
1.4.1.2 Apparecchi d'ufficio Descrivo i principali criteri tecnici, ecologici ed economici che occorre osservare nell'utilizzo rispettoso dell'ambiente e nello smaltimento di apparecchi e materiale d'ufficio. (C2)	1	2	
1.4.1.3 Ergonomia Elenco i principi ergonomici da osservare nell'allestimento e nell'arredamento del posto di lavoro e, in caso d'inosservanza, formulo proposte di miglioramento. (C5)	2	2	
1.4.1.4 Sistemi di classificazione Descrivo i sistemi di classificazione di uso comune (per es. alfabetico, numerico) e ne elenco i vantaggi e gli svantaggi. (C2)	1	2	
1.4.1.5 Organizzazione Progetto un evento o un mandato utilizzando le tecnologie dell'informazione adeguate. Impiego strumenti di aiuto all'organizzazione (per es. lista di controllo) ed elettronici. (C5)	2	2	
1.4.1.6 Procedure Illustro lo svolgimento predefinito dei processi aziendali in modo chiaro avvalendomi di un software standard. (C3)	2	1	E&S 1.5.2.4 Organizzazione strutturale

² Le indicazioni menzionate nella colonna "Semestre" di questo elenco di obiettivi di valutazione valgono per le scuole professionali della formazione di base organizzata in azienda (formazione duale). Le scuole medie di commercio e le scuole di commercio private della formazione di base organizzata dalla scuola (FOS) fanno riferimento alla griglia delle lezioni del modello formativo scelto.

Obiettivi di valutazione ICA profilo E	Lezioni	Semestre	Coordinamento fra aree disciplinari
<p>1.4.1.7</p> <p>Software collaborativi</p> <p>Sfrutto le numerose funzioni (per es. calendario, contatti, compiti) di un moderno software collaborativo (per es. Outlook) per svolgere compiti amministrativi e gestire i contatti con i clienti. (C3)</p>	3	1 <i>(1+3 nel profilo B, 1.4.10.1)</i>	
<p>1.4.1.8</p> <p>Messaggi elettronici</p> <p>Redigo, invio e organizzo le e-mail e rispondo ai messaggi in entrata. (C3)</p> <p>Utilizzo diverse funzioni di uso corrente (per es. inserisco allegati, definisco priorità, attivo la conferma di lettura, inoltro le e-mail). (C3)</p>	4	1 <i>(1+3 nel profilo B, 1.4.10.2)</i>	
<p>1.4.1.9</p> <p>Tecnologie dell'informazione</p> <p>Per informarmi sfrutto le principali possibilità di Internet (per es. motori di ricerca, wikipedia, blog, forum) in modo mirato. (C3)</p> <p>Descrivo il funzionamento dei motori di ricerca e adotto strategie di ricerca idonee. (C3)</p>	3	1 <i>(1+3 nel profilo B, 1.4.10.4)</i>	LNR 1.2.5.1 Ricerca (procurarsi informazioni)

Totale intermedio: 21

1.4.2 Obiettivo operativo – **Basi informatiche**

Gli impiegati di commercio sono consapevoli dell'importanza delle basi informatiche per lo svolgimento delle loro attività e per la comprensione delle procedure aziendali. Nell'ambito delle loro mansioni amministrative applicano queste conoscenze con competenza e sicurezza.

Competenze metodologiche

2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

Competenze sociali e personali

3.5 Capacità di apprendimento

Obiettivi di valutazione ICA profilo E	Lezioni	Semestre	Coordinamento fra aree disciplinari
1.4.2.1 ³ Hardware Spiego la funzione di importanti componenti del PC (utilizzati in ambito informatico) e descrivo le funzioni dei principali apparecchi di immissione, elaborazione e uscita ed elenco specificità e differenze dei supporti dati. (C2)	4	2	
1.4.2.2 ⁴ Tipi di software Descrivo scopo d'impiego di diversi tipi di software (standard, individuali, di sistemi operativi). (C2)	1	2	
1.4.2.3 Tecnica di sistema Spiego le funzioni di base di una stazione PC e di una rete. (C2)	1	2	
1.4.2.4 Sistemi di supporto Utilizzo autonomamente il sistema di supporto del software impiegato. (C3)	1	1	
1.4.2.5 ⁵ Gestione dei dati Strutturo autonomamente con il computer i file relativi a un determinato argomento secondo direttive. Motivo la mia scelta con criteri da me definiti. (C5)	3	1	

³ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

⁴ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

⁵ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

Obiettivi di valutazione ICA profilo E	Lezioni	Semestre	Coordinamento fra aree disciplinari
<p>1.4.2.6⁶</p> <p>Sicurezza dei dati Spiego come si effettua un backup manuale o automatico del computer dell'azienda e di quello privato. Enumero i dati che richiedono una protezione e sicurezza particolari. (C2)</p>	1	1	
<p>1.4.2.7⁷</p> <p>Sicurezza dei dati / protezione dei dati Cito esempi in cui informazioni elettroniche sono state manipolate o utilizzate illecitamente (per es. hacker, virus, accessi illeciti). Per ogni caso descrivo una misura preventiva. (C2) Descrivo le differenze tra sicurezza dei dati e protezione dei dati. (C2) Enumero i dati che richiedono una protezione particolare. (C2)</p>	2	2	
<p>1.4.2.8</p> <p>Internet Spiego la struttura di Internet. Enumero i principali servizi Internet e ne descrivo l'utilità, i vantaggi e i pericoli. (C2)</p>	1	2	

Totale intermedio: 14

⁶ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

⁷ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

1.4.3 Obiettivo operativo – **Comunicazione scritta**

Gli impiegati di commercio sono consapevoli dell'importanza e del valore di una comunicazione scritta interna ed esterna chiara e conforme alle direttive. Redigono i documenti in funzione dei destinatari e della situazione utilizzando un software di uso comune sfruttandone con competenza funzioni e possibilità.

Competenze metodologiche

- 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare
- 2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza

Competenze sociali e personali

- 3.2 Capacità di comunicazione
- 3.5 Capacità di apprendimento

Obiettivi di valutazione ICA profilo E	Lezioni	Semestre	Coordinamento fra aree disciplinari
<p>1.4.3.1⁸ Redazione corretta di documenti Quando redigo un documento sono in grado di esprimermi con chiarezza e di osservare le regole tipografiche in modo che il destinatario possa carpire rapidamente le informazioni chiave. Mi attengo alle direttive. (C5)</p>	6	2	<p>LNR 1.2.5.4 Redigere documenti</p>
<p>1.4.3.2⁹ Relazioni d'affari correnti Redigo i documenti in modo chiaro, in funzione del cliente e degli obiettivi (per es. attenendomi a una sintassi semplice). Redigo i seguenti documenti in modo chiaro e conforme alle regole:</p> <ul style="list-style-type: none"> • richieste d'offerta • offerte di prodotti o servizi • controfferte • ordini • comunicazioni via fax, via e-mail • appunti di conversazione, appunti telefonici promemoria (C5) 	10	3	<p>LNR 1.2.1.1 Tipi di parole 1.2.1.2 Ortografia 1.2.1.3 Sintassi 1.2.1.4 Interpunzione 1.2.1.5 Impiego di strumenti ausiliari idonei 1.2.1.6 Espressione linguistica 1.2.1.7 Registri stilistici 1.2.2.3 Trascrizioni dall'orale (verbale, appunti) 1.2.4.3 Redazione di testi</p> <p>E&S 1.5.3.3 Nascita dell'obbligazione 1.5.3.4 Diritto dei contratti 1.5.3.5 Contratto di compravendita 1.5.3.6 Contratti aventi per oggetto prestazioni di lavoro 1.5.3.7 Contratto di locazione 1.5.3.8 Indebitamento / esecuzione forzata</p>

⁸ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

⁹ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

Obiettivi di valutazione ICA profilo E	Lezioni	Semestre	Coordinamento fra aree disciplinari
<p>1.4.3.3¹⁰ Reclami Redigo solleciti di consegna e pagamento, rispondo a reclami, contestazioni e ricorsi. Mi esprimo in funzione del cliente e in modo completo e formalmente corretto. Osservo le condizioni legali. (C5)</p>	7	3	<p>E&S 1.5.3.3 Nascita dell'obbligazione 1.5.3.4 Diritto dei contratti 1.5.3.5 Contratto di compravendita 1.5.3.6 Contratti aventi per oggetto prestazioni di lavoro 1.5.3.7 Contratto di locazione 1.5.3.8 Indebitamento / esecuzione forzata</p>
<p>1.4.3.4¹¹ Domanda d'impiego Mi candido per un posto a concorso mantenendo un atteggiamento positivo. Allestisco un dossier di candidatura completo, chiaro e accattivante (corredato di lettera di candidatura e dati personali). Spiego le specificità delle candidature elettroniche. (C5)</p>	3	4	<p>E&S 1.5.2.5 Gestione del personale 1.5.3.6 Contratti aventi per oggetto prestazioni di lavoro LS 1.3.3.4 Redigere testi Apprendimento improntato ai processi di lavoro: domanda d'impiego e curriculum vitae</p>

Totale intermedio: 26

¹⁰ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

¹¹ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

1.4.4 Obiettivo operativo – **Presentazioni**

Gli impiegati di commercio sono consapevoli dell'utilità e del valore di una presentazione di informazioni e indicazioni contestuali in funzione dei destinatari. Preparano le presentazioni utilizzando un software adeguato sfruttandone con competenza funzioni e possibilità.

Competenze metodologiche

- 2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza
- 2.4 Presentazione efficace

Competenze sociali e personali

- 3.2 Capacità di comunicazione
- 3.5 Capacità di apprendimento

Obiettivi di valutazione ICA profilo E	Lezioni	Semestre	Coordinamento fra aree disciplinari
1.4.4.1 ¹² Allestire lucidi Allestisco correttamente lucidi con l'aiuto di un programma di presentazione. Sono in grado di integrare testi, immagini, diagrammi, tabelle e oggetti nei lucidi e lavoro con master e layout diapositiva. (C3)	9	3	E&S 1.5.2.4 Organizzazione strutturale
1.4.4.2 Allestire e preparare presentazioni Preparo una presentazione completa in merito a un argomento legato al mio campo di attività. Presento in una forma chiara, visivamente accattivante e adeguata al gruppo d'interesse e utilizzo le tecniche di animazione più idonee. (C5)	5	3	LNR 1.2.5.5 Presentazione

Totale intermedio: 14

¹² Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

1.4.5 Obiettivo operativo – Foglio elettronico

Gli impiegati di commercio sono consapevoli delle possibilità del foglio elettronico. Ne sfruttano le funzioni e le opportunità con competenza per svolgere incarichi di natura privata e professionale e sono in grado di presentare i risultati in maniera eloquente.

Competenze metodologiche

2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

Competenze sociali e personali

3.5 Capacità di apprendimento

Obiettivi di valutazione ICA profilo E	Lezioni	Semestre	Coordinamento fra aree disciplinari
<p>1.4.5.1 Allestire tabelle Sono in grado di allestire tabelle utilizzando un programma di foglio elettronico, di immettere correttamente i dati e di presentare le tabelle in modo chiaro applicando la formattazione adeguata a celle e tabelle. (C3)</p>	10	2	<p>LNR 1.2.2.2 Riassumere un testo 1.2.2.4 Elaborare immagini E&S 1.5.1.2 Contabilità dell'azienda commerciale 1.5.1.4 Valute estere 1.5.1.5 Imposta sul valore aggiunto 1.5.1.7 Conteggio di stipendio</p>
<p>1.4.5.2 Operazioni di base Sono in grado di sommare, sottrarre, moltiplicare e dividere diverse celle. Sono in grado di applicare la regola del tre semplice, di risolvere calcoli percentuali e di eseguire una serie di calcoli in un determinato tempo. Sono in grado di creare riferimenti e collegamenti. (C3)</p>	11	2	<p>E&S 1.5.1.2 Contabilità dell'azienda commerciale 1.5.1.3 Rendimento del capitale e della sostanza 1.5.1.4 Valute estere 1.5.1.5 Imposta sul valore aggiunto 1.5.1.7 Conteggio di stipendio 1.5.1.9 Delimitazioni temporali di costi e ricavi / accantonamenti 1.5.1.10 Imposta preventiva</p>
<p>1.4.5.3 Calcoli Risolvero calcoli complessi applicando funzioni con o senza assistente (perlomeno le funzioni conta.numeri, conta.valori, max, min, media, rango, arrotonda, somma, somma.se, cerca.vert, risultato parziale, se-allora, conta.se). (C3)</p>	12	3	<p>E&S 1.5.1.14 Analisi del Bilancio e del Conto economico 1.5.1.15 Analisi break-even (punto morto) / margini di contribuzione</p>
<p>1.4.5.4 Analizzare dati Analizzo i dati applicando metodi adeguati (classificare, filtrare, raggruppare) e presento i risultati in modo chiaro sotto il profilo grafico utilizzando dei diagrammi. (C5)</p>	5	3	<p>LNR 1.2.2.2 Riassumere un testo / visualizzare un testo 1.2.2.4 Elaborare immagini E&S 1.5.1.14 Analisi del Bilancio e del Conto economico 1.5.1.15 Analisi break-even (punto morto) / margini di contribuzione</p>

Totale intermedio: 38

1.4.6 Obiettivo operativo – **Elaborazione di testi**

Gli impiegati di commercio conoscono gli strumenti per il trattamento di testi. Ne sfruttano le funzioni e le opportunità con competenza per svolgere incarichi privati e professionali ed elaborano testi e documenti chiari ed eloquenti.

Competenze metodologiche

- 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro
- 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare

Competenze sociali e personali

- 3.5 Capacità di apprendimento

Obiettivi di valutazione ICA profilo E	Lezioni	Semestre	Coordinamento fra aree disciplinari
1.4.6.1 Formattazione Nel mio lavoro utilizzo gli strumenti di trattamento testi con competenza. Utilizzo i principali comandi di formattazione (carattere, paragrafo, imposta pagina, tabelle, tabulatori, colonne) per allestire documenti di diversi tipi. (C3)	13	1	LNR 1.2.5.4 Redigere documenti
1.4.6.2 Documenti Utilizzo gli strumenti di trattamento testi per redigere documenti commerciali (documenti tipo, ordinazioni, verbali, promemoria), documenti per stampa unione (per es. lettere, etichette) e moduli in modo efficiente e corretto. Il risultato corrisponde agli standard di presentazione commerciali. (C5)	11	4	LNR 1.2.4.1 Struttura di testi
1.4.6.3¹³ Lavori progettuali Impiego gli strumenti di elaborazione testuale per allestire documenti di più pagine. Sono in grado di inserire intestazioni, piè di pagina e interruzioni di pagina, nonché utilizzare e allestire modelli di testo e di creare indici. Sono in grado di inserire indici di contenuti e immagini. Cerco e sostituisco parti di testo. (C3)	8	3	LNR 1.2.5.4 Redigere documenti

¹³ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

Obiettivi di valutazione ICA profilo E	Lezioni	Semestre	Coordinamento fra aree disciplinari
<p>1.4.6.4¹⁴ Utilizzo reticolare Sfrutto le mie conoscenze nell'ambito della corrispondenza, della comunicazione aziendale e dell'informatica dal lato dell'utente per svolgere gli incarichi di mia competenza (per es. organizzare un evento). Combino elementi testuali, immagini, tabelle e grafici in un documento o in una presentazione e integro informazioni trovate su Internet (testi e immagini). Nello svolgimento delle mie mansioni curo la completezza, la chiarezza, la presentazione e l'osservanza delle scadenze. (C5)</p>	7	4	Altri collegamenti nei moduli A&C

Totale intermedio: 39

¹⁴ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

Elenco di obiettivi di valutazione per l'area disciplinare "Informazione, comunicazione, amministrazione ICA"

Profilo E

Riassunto

	Lezioni
1) Gestione dell'informazione e amministrazione	21
2) Basi informatiche	14
3) Comunicazione scritta	26
4) Presentazioni	14
5) Foglio elettronico	38
6) Elaborazione di testi	39
Lezioni riservate per lavori scritti	16
Totale intermedio (netto, con lavori scritti, senza ripetizioni)	168
Preparazione dell'esame (4° semestre)	8
Totale netto di lezioni (88%)	176
Supplemento (12%)	24
Totale lordo di lezioni (100%) (= come da piano di formazione, parte B: griglia delle lezioni)	200

Il presente elenco di obiettivi di valutazione per l'area disciplinare "Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA) – profilo E" 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

Modifica dell'elenco di obiettivi di valutazione

Modifica del 21 novembre 2014

Pagina 1:

- Introduzione del capitolo "Campo d'applicazione".

Il presente elenco di obiettivi di valutazione modificato entra in vigore il 1° gennaio 2015.

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 da 4 a 11

- Sono stati modificati i seguenti obiettivi di valutazione: 1.4.2.1, 1.4.2.2, 1.4.2.5, 1.4.2.6, 1.4.2.7, 1.4.3.1, 1.4.3.2, 1.4.3.3, 1.4.3.4, 1.4.4.1, 1.4.6.3, 1.4.6.4

Il presente elenco di obiettivi di valutazione modificato entra in vigore il 1° gennaio 2017.

Berna, 12 dicembre 2016

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

Matthias Wirth
Presidente

Roland Hohl
Segretario esecutivo

Le modifiche dell'elenco di obiettivi di valutazione sono approvate dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione.

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