

## Elenco di obiettivi di valutazione per il ramo Industria metalmeccanica ed elettrica (MEM) 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 – anche dette competenze MSP – sono descritte in dettaglio nel piano di formazione, 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 *Industria metalmeccanica ed elettrica (MEM)*, l'area disciplinare "Ramo e azienda" è costituita da **12 obiettivi di valutazione aziendali obbligatori** e da **22 obiettivi di valutazione aziendali opzionali**. I 12 obiettivi di valutazione obbligatori devono essere trattati e raggiunti da tutte le persone in formazione. Dei 22 obiettivi di valutazione opzionali, almeno **8** 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 e delle unità procedurali nel quadro del campo di qualificazione "Nota relativa all'insegnamento professionale" nonché per il campo di qualificazione "Pratica professionale - orale". 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 legali.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.1.1 Acquisire materiale, merce o servizi (C5)<sup>1</sup></b>  <b>Obbligatorio</b>                      Procuro il materiale, la merce o i servizi secondo le direttive aziendali e le disposizioni legali. In questo ambito eseguo i seguenti compiti a regola d'arte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- chiedere e paragonare offerte</li> <li>- chiarire condizioni e termini di consegna</li> <li>- ordinare materiale, merce o servizi</li> <li>- controllare o monitorare le consegne</li> <li>- contestare e correggere le consegne o i servizi incompleti</li> <li>- controllare/contabilizzare le fatture dei fornitori.</li> </ul>	<p><b>1.1.1.1.1 Obiettivi e compiti nell'ambito dell'approvvigionamento (C2)</b>                      Descrivo gli obiettivi e i compiti nell'ambito dell'approvvigionamento in base ai seguenti criteri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- correttezza dei prodotti</li> <li>- correttezza della quantità</li> <li>- qualità soddisfacente</li> <li>- tempestività</li> <li>- correttezza del luogo di consegna</li> <li>- correttezza del prezzo.</li> </ul> <p><b>1.1.1.1.2 Processo di approvvigionamento (C5)<sup>2</sup></b>                      Descrivo le caratteristiche dei seguenti tipi di approvvigionamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- approvvigionamento per accantonamento</li> <li>- approvvigionamento singolo o su incarico</li> <li>- approvvigionamento just-in-time.</li> </ul> <p>Determino il tipo di approvvigionamento più opportuno per i prodotti tipici della mia azienda o del mio ramo.</p> <p><b>1.1.1.1.3 Processo di approvvigionamento (C5)<sup>3</sup></b>                      Con un esempio fornito dalla mia azienda o dal mio ramo, descrivo le fasi tipiche del processo di approvvigionamento.</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>1</sup> Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017.

<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.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.1.2 Immagazzinare materiale/merce (C5)<sup>4</sup></b>  <b>Opzionale</b>                      Mi occupo di immagazzinare il materiale e la merce a regola d'arte. Assisto e controllo lo svolgimento delle seguenti fasi del processo con competenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- controllare e sollecitare le consegne</li> <li>- gestire l'entrata e l'uscita delle merci in magazzino</li> <li>- gestire il magazzino</li> <li>- redigere l'inventario.</li> </ul>	<p><b>1.1.1.2.1 Tipi e costi di immagazzinamento (C4)</b>                      Descrivo il tipo di immagazzinamento più idoneo per diversi generi di merce e materiali. Analizzo i fattori che generano costi di immagazzinamento e spiego come questi possono essere ridotti.</p> <p><b>1.1.1.2.2 Gestione del magazzino (C2)</b>                      Descrivo il processo di immagazzinamento dalla presa in consegna della merce alla sua distribuzione con un esempio tipico per la mia azienda o il mio settore.</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</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>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>

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

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.1.4 Trattare gli ordini di trasporto (C5)</b>  <b>Opzionale</b>                      Mi occupo degli ordini di trasporto secondo le direttive aziendali e le disposizioni legali. Sono in grado di svolgere i seguenti passi e compiti a regola d'arte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accettare e controllare l'ordine di trasporto</li> <li>- chiedere e paragonare le offerte per il trasporto</li> <li>- trasmettere ordini di trasporto</li> <li>- preparare i documenti per l'assicurazione del trasporto</li> <li>- consegnare i trasporti</li> <li>- documentare i trasporti.</li> </ul>	<p><b>1.1.1.4.1 Mezzo di trasporto e imballaggio (C3)</b>                      Enumero i principali mezzi di trasporto e ne descrivo i vantaggi e le specificità.                      Descrivo il mezzo di trasporto e l'imballaggio più idonei per la merce tipicamente trasportata nel mio settore e motivo le mie scelte.</p> <p><b>1.1.1.4.2 Merci pericolose (C2)</b>                      Descrivo le specificità delle merci pericolose ed elenco le principali disposizioni relative al loro trasporto.</p> <p><b>1.1.1.4.3 Assicurazione trasporti (C2)</b>                      Enumero i rischi e i possibili danni di trasporto e descrivo la procedura per l'assicurazione di trasporti.</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.1.5 Trattare ordini di importazione o esportazione (C3)<sup>5</sup></b>  <b>Opzionale</b>                      Mi occupo degli ordini di importazione o esportazione secondo le direttive aziendali e le disposizioni legali. Eseguo i seguenti lavori con competenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- applicare le clausole commerciali internazionali (Incoterms 2010)</li> <li>- preparare i documenti doganali e di esportazione</li> <li>- redigere o procurare i certificati di origine</li> <li>- preparare gli strumenti di garanzia di pagamento</li> <li>- redigere i conteggi.</li> </ul>	<p><b>1.1.1.5.1 Importanza del commercio estero (C5)<sup>6</sup></b>                      Illustro in modo comprensibile l'importanza del commercio estero per il mio settore. Descrivo l'utilità degli accordi di libero scambio in materia di importazione ed esportazione delle merci.</p> <p><b>1.1.1.5.2 Dogane/Disposizioni doganali (C3)<sup>7</sup></b>                      Enumero le disposizioni legali e spiego le principali tariffe e modalità e i principali documenti per il traffico internazionale delle merci. Preparo i documenti doganali necessari per un prodotto tipico della mia azienda o del mio settore.</p> <p><b>1.1.1.5.3 Regole d'origine/Certificati d'origine (C2)<sup>8</sup></b>                      Spiego come vanno redatti o procurati i certificati d'origine necessari.</p> <p><b>1.1.1.5.4 Rischi/Strumenti di garanzia dei pagamenti (C2)<sup>9</sup></b>                      Spiego i rischi più frequenti del commercio estero e descrivo gli strumenti di garanzia di pagamento più in uso.</p> <p><b>1.1.1.5.5 Clausole commerciali internazionali (Incoterms 2010) (C3)<sup>10</sup></b>                      Spiego le principali funzioni delle clausole commerciali internazionali (Incoterms 2010) e ne descrivo l'applicazione sugli ordini di importazione ed esportazione.</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>

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

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

<sup>7</sup> Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017.

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

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

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

**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.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.2.1 Trattare le richieste dei clienti (C3)<sup>11</sup></b>  <b>Obbligatorio</b>                      Mi occupo delle richieste dei clienti a regola d'arte secondo le direttive aziendali. Eseguo i seguenti compiti con cortesia e tenendo in considerazione le esigenze del cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accettare le richieste del cliente</li> <li>- chiarire le esigenze del cliente</li> <li>- sbrigare le richieste dei clienti, 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>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p>
<p><b>1.1.2.2 Colloqui con i clienti (C5)</b>  <b>Obbligatorio</b>                      Nei colloqui di consulenza o di vendita con i clienti sono cortese, convincente e sintetico. 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)</li> <li>- dare seguito al colloquio.</li> </ul>	<p><b>1.1.2.2.1 Colloqui di consulenza o di vendita (C5)</b>                      Nei colloqui di consulenza o vendita sono cortese, convincente e sintetico. 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)</li> <li>- dare seguito al colloquio.</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>

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

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.2.3 Gestire le informazioni relative ai clienti (C4)</b>  <b>Obbligatorio</b>                      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:                      - registrare, ordinare, archiviare e aggiornare i dati dei clienti                      - analizzare i contatti con i clienti.                      Tratto confidenzialmente i dati sensibili secondo le disposizioni legali e le direttive aziendali.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</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.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.3.1 Eseguire incarichi o mandati (C3)<sup>12</sup></b>  <b>Obbligatorio</b>                      Mi occupo degli incarichi interni ed esterni e svolgo autonomamente e a regola d'arte i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accettare le richieste di offerta</li> <li>- registrare i dati relativi ai clienti</li> <li>- allestire offerte</li> <li>- accettare gli ordini dei clienti</li> <li>- confermare gli incarichi</li> <li>- elaborare e generare incarichi.</li> </ul> <p>In questo modo mi assicuro che i clienti siano soddisfatti dei prodotti e servizi della nostra azienda e di quelli procurati da terzi.</p>	<p><b>1.1.3.1.1 Processo di vendita (C5)</b>                      Descrivo i documenti e il loro contenuto nelle seguenti fasi del processo di vendita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- richiesta o invio di offerte</li> <li>- offerta</li> <li>- ordine</li> <li>- contratto di fornitura/conferma dell'incarico</li> <li>- fatturazione</li> <li>- servizio dopo vendita.</li> </ul> <p>Verifico la completezza e la correttezza dei documenti sotto il profilo giuridico e li correggo se necessario.</p> <p><b>1.1.3.1.2 Processi aziendali di produzione o di fornitura del servizio (C2)<sup>13</sup></b>                      Descrivo il processo di produzione o di fornitura di un servizio per un prodotto o un servizio tipico della mia azienda o del mio ramo. Visualizzo il processo e allego i documenti relativi all'incarico utilizzati. Elenco i materiali e/o i processi di produzione o di fornitura dei servizi tipici solitamente utilizzati in azienda o nel ramo.</p> <p><b>1.1.3.1.3 Catena del valore (C2)</b>                      Descrivo la catena del valore con un esempio di prodotto o servizio tipico. Enumero le aziende o i settori che partecipano alla catena del valore e le modalità secondo cui lo fanno.</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>

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

<sup>13</sup> Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017.



Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.3.2 Adottare misure qualitative e di tutela dell'ambiente (C3)<sup>14</sup></b>  <b>Opzionale</b>                      Adotto le misure qualitative e di tutela dell'ambiente aziendali in maniera coerente e con degli esempi spiego come contribuisco al raggiungimento degli obiettivi nella mia azienda.</p>	<p><b>1.1.3.2.1 Gestione della qualità (C2)</b>                      Descrivo il sistema di gestione della qualità della mia azienda o di un sistema utilizzato nel mio ramo.</p> <p><b>1.1.3.2.2 Tutela dell'ambiente e sfruttamento sostenibile delle risorse (C2)</b>                      Descrivo le misure di tutela dell'ambiente e di sfruttamento sostenibile delle risorse che devo adottare nella mia azienda o nel mio ramo.</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>
<p><b>1.1.3.3 Controllare i risultati (C4)<sup>15</sup></b>  <b>Opzionale</b>                      Controllo i risultati ottenuti nell'ambito di incarichi o progetti, applicando le direttive della mia azienda, e svolgo i seguenti compiti a regola d'arte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- documentare lo stato di svolgimento degli incarichi o dei progetti</li> <li>- aggiornare le scadenze e i costi</li> <li>- eseguire confronti obiettivo-rendimento.</li> </ul>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>
<p><b>1.1.3.4 Gestire i reclami dei clienti (C4)<sup>16</sup></b>  <b>Obbligatorio</b>                      Rispondo ai reclami dei clienti con gentilezza e in modo appropriato ed elaboro soluzioni adatte nel quadro delle direttive aziendali.</p>	<p><b>1.1.3.4.1 Reclami dei clienti (C2)</b>                      Descrivo la procedura di evasione dei reclami dei clienti.</p>	<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>

<sup>14</sup> Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017.

<sup>15</sup> Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017.

<sup>16</sup> Modifica del 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'efficiente attività commerciale. Impiegano gli strumenti adeguati in funzione dei destinatari e della situazione.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.4.1 Analizzare il mercato (C4)<sup>17</sup></b>  <b>Opzionale</b>                      Analizzo il mercato della mia azienda e descrivo i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- posizionamento della mia azienda nel mercato</li> <li>- clienti e gruppi di clienti</li> <li>- fornitori e produttori</li> <li>- concorrenza</li> <li>- elementi di influsso interni/esterni.</li> </ul>	<p><b>1.1.4.1.1 Mercati e clienti nel ramo (C4)</b>                      Analizzo i gruppi di clienti e i mercati del mio ramo e ne illustro le specificità.</p>	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>
<p><b>1.1.4.2 Utilizzare gli strumenti di marketing (C3)<sup>18</sup></b>  <b>Opzionale</b>                      Per acquisire o fidelizzare clienti, impiego in modo mirato gli strumenti di marketing secondo le direttive dell'azienda.</p>	<p><b>1.1.4.2.1 Marketing (C5)<sup>19</sup></b>                      Elaboro il marketing mix per un prodotto o un servizio concreto del mio ramo. Definisco, motivandoli, le politiche di prodotto, servizio, distribuzione, prezzo e comunicazione nonché gli strumenti per promuovere la vendita.</p>	<p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>
<p><b>1.1.4.3 Computo dei prezzi di prodotti e servizi (C3)<sup>20</sup></b>  <b>Opzionale</b>                      Per una selezione di prodotti, determino i costi di produzione e i costi effettivi sulla base dei dettagli forniti.                      Calcolo il prezzo di vendita, tenendo conto dei margini.</p>	<p><b>1.1.4.3.1 Computo dei prezzi (C3)</b>                      Calcolo il prezzo di un prodotto o un servizio concreto della mia azienda o del mio ramo.</p>	<p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>

<sup>17</sup> Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017.

<sup>18</sup> Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017.

<sup>19</sup> Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017.

<sup>20</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'efficiente amministrazione del personale. Eseguono secondo direttive con discrezione e correttezza i compiti loro assegnati. Impiegano documenti e strumenti adeguati agli obiettivi.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<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>- valutare le candidature</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>1.1.5.1.1 Principi di base dell'amministrazione del personale (C3)<sup>21</sup></b>                      Fornisco una panoramica dei principali compiti dell'amministrazione del personale e li applico a esempi pratici concreti.</p> <p><b>1.1.5.1.2 Reclutamento di personale (C3)<sup>22</sup></b>                      Descrivo le singole fasi del processo di reclutamento di personale e allestisco una descrizione e un annuncio sul posto di lavoro secondo i contenuti stabiliti.</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p>
<p><b>1.1.5.2 Integrare nuovi collaboratori (C3)<sup>23</sup></b>  <b>Opzionale</b>                      Integrando nuovi collaboratori in azienda, svolgo i seguenti compiti con competenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- preparare il primo giorno di lavoro</li> <li>- preparare i documenti relativi al rapporto di lavoro e alle assicurazioni sociali</li> <li>- registrare i dati personali.</li> </ul>	<p><b>1.1.5.2.1 Integrazione di nuovi collaboratori (C2)<sup>24</sup></b>                      Illustro i compiti che devono essere svolti al fine di integrare nuovi collaboratori in azienda.</p>	<p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p>

<sup>21</sup> Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017.

<sup>22</sup> Inserito il 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017.

<sup>23</sup> Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017.

<sup>24</sup> Inserito il 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<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>1.1.5.3.1 Elaborare dati dell'amministrazione del personale (C3)</b> <sup>25</sup>                      Verifico i conteggi salariali e gli estratti relativi alle assicurazioni sociali e alla cassa pensioni secondo le direttive.</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>
<p><b>1.1.5.4 Trattare le richieste del personale (C4)</b>  <b>Opzionale</b>                      Tratto con competenza le richieste dei collaboratori in merito alle disposizioni legali e alle direttive aziendali nel quadro del rapporto di lavoro e, se del caso, svolgo gli approfondimenti necessari.</p>		<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>1.1.5.5 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> </ul>	<p><b>1.1.5.5.1 Compiti da svolgere in caso di dimissioni (C2)</b> <sup>26</sup>                      Illustro quali compiti devono essere svolti in caso di dimissioni di collaboratori.</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p>

<sup>25</sup> Inserito il 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017.

<sup>26</sup> Inserito il 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017.

**1.1.6 Obiettivo operativo – Eseguire 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.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.6.1 Gestire le fatture in entrata e in uscita (C3)<sup>27</sup></b>  <b>Opzionale</b>                      Nell'ambito della contabilità, svolgo i seguenti compiti e utilizzo i relativi documenti e strumenti elettronici secondo le direttive:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- evadere le fatture dei debitori</li> <li>- evadere le fatture dei creditori</li> <li>- effettuare i pagamenti</li> <li>- trattare i solleciti di pagamento.</li> </ul>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>
<p><b>1.1.6.2 Gestire la cassa (C4)<sup>28</sup></b>  <b>Opzionale</b>                      Gestisco la cassa in modo responsabile e preciso, svolgendo i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aprire la cassa</li> <li>- gestire la cassa</li> <li>- controllare la cassa</li> <li>- chiudere la cassa.</li> </ul> <p>In caso di discrepanze adotto le misure previste.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>
<p><b>1.1.6.3 Partecipare alla chiusura dei conti (C3)<sup>29</sup></b>  <b>Opzionale</b>                      Nell'ambito della chiusura dei conti, svolgo i seguenti lavori in conformità con le direttive aziendali e le disposizioni legali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ratei e risconti</li> <li>- inventario</li> <li>- chiusura dei conti.</li> </ul>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>

<sup>27</sup> Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017.

<sup>28</sup> Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017.

<sup>29</sup> Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.6.4 Controllare i risultati e il budget (C5)</b>  <b>Opzionale</b>                      Mi occupo del confronto obiettivo-rendimento nei seguenti ambiti in conformità con le direttive:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fatturato</li> <li>- costi</li> <li>- liquidità.</li> </ul>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</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.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.7.1 Redigere ed elaborare documenti (C5)<sup>30</sup></b>  <b>Obbligatorio</b>                      Redigo in modo autonomo, corretto e secondo le direttive aziendali e le disposizioni legali diversi documenti, come ad esempio:                      - corrispondenza con i clienti e i fornitori                      - promemoria, comunicazioni interne, verbali                      - rapporti e documenti.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>
<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>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>

<sup>30</sup> Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.7.3 Organizzare riunioni ed eventi (C5)<sup>31</sup></b>  <b>Obbligatorio</b>                      Organizzo riunioni ed eventi. Eseguo i seguenti compiti a regola d'arte e in modo efficiente:</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> </ul>		<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <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><b>1.1.7.4 Gestire la posta-lettere e la posta-pacchi (C3)</b>  <b>Opzionale</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</li> <li>- imballaggio</li> <li>- indirizzamento</li> <li>- affrancatura</li> <li>- consegna.</li> </ul>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>

<sup>31</sup> Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017.



Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.7.5 Svolgere compiti nel quadro della comunicazione interna (C3)</b>  <b>Opzionale</b>                      Redigo o elaboro testi per la comunicazione interna secondo le direttive aziendali e li pubblico, ad esempio, nei seguenti media:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- newsletter</li> <li>- albo</li> <li>- Intranet</li> <li>- giornale interno.</li> </ul>		<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>
<p><b>1.1.7.6 Procurare e gestire il materiale d'ufficio e di lavoro (C3)</b>  <b>Opzionale</b>                      Procuro il materiale d'ufficio e di lavoro secondo le direttive aziendali. Gestisco il materiale a regola d'arte secondo le direttive aziendali.</p>		<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>
<p><b>1.1.7.7 Lavorare in modo sicuro, ergonomico ed efficiente (C3)</b>  <b>Obbligatorio</b>                      Sul posto di lavoro osservo le direttive aziendali e le disposizioni legali che mi aiutano a lavorare in modo sicuro, ergonomico ed efficiente.</p>	<p><del>1.1.7.7.1</del><sup>32</sup></p>	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>

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

**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.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.8.1 Applicare le conoscenze dei prodotti e dei servizi (C3)</b>  <b>Obbligatorio</b>                      Con l'ausilio di documenti o modelli rilevanti spiego le caratteristiche, le particolarità e i punti di forza dei prodotti e dei servizi della mia azienda.                      Applico queste conoscenze in modo mirato e convincente nell'ambito della consulenza ai clienti, nei processi di lavoro e nello svolgimento dei lavori amministrativi.</p>	<p><b>1.1.8.1.1 Prodotti e servizi (C2)</b>                      Descrivo le caratteristiche, le specificità e i punti di forza dei prodotti e servizi della mia azienda o del mio ramo.</p>	<p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>
<p><b>1.1.8.2 Spiegare i prodotti e i servizi della concorrenza (C2)<sup>33</sup></b>  <b>Opzionale</b>                      Illustro le differenze, le caratteristiche, le particolarità e i punti di forza dei prodotti e servizi dei principali concorrenti.</p>		<p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

<sup>33</sup> Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali	Competenze MSP
<p><b>1.1.8.3 Applicare le conoscenze dell'azienda (C2)<sup>34</sup></b>  <b>Obbligatorio</b>                      Illustro le principali caratteristiche della mia azienda a una persona esterna. Il mio superiore mi indica, tra le caratteristiche elencate qui di seguito, quali devo utilizzare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gruppi di interesse e le loro esigenze</li> <li>- linee guida, obiettivi dell'azienda</li> <li>- contesto storico</li> <li>- forma giuridica/rapporti di proprietà</li> <li>- struttura organizzativa</li> <li>- posizione di mercato</li> <li>- principali punti di forza dell'azienda</li> <li>- gestione e standard di qualità.</li> </ul> <p>Presento le caratteristiche rivolgendomi adeguatamente al destinatario e avvalendomi degli strumenti rilevanti.</p>	<p><b>1.1.8.3.1 Conoscenze del ramo (C2)</b>                      Descrivo le principali caratteristiche e specificità del ramo in cui è attiva la mia azienda.                      Suddivido tali caratteristiche e specificità 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>- mercati d'approvvigionamento e di vendita</li> <li>- composizione del personale</li> <li>- condizioni quadro giuridiche</li> <li>- partner sociali</li> <li>- organizzazioni e associazioni di categoria</li> <li>- rilevanza economica/regionale/sociale</li> <li>- evoluzione/tendenze.</li> </ul> <p><b>1.1.8.3.2 Contesto ed evoluzione dell'attività commerciale (C2)</b>                      Con l'aiuto di documenti e strumenti rilevanti descrivo i principali fattori che influenzano la nostra attività e il nostro ramo attualmente e in futuro.</p>	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>

<sup>34</sup> Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017.

**Il presente elenco di obiettivi di valutazione del ramo di formazione e d'esame *Industria metalmeccanica ed elettrica (MEM)* 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 12 dicembre 2016

---

Pagine 2-19

- L'obiettivo di valutazione 1.1.7.7.1 è stato abrogato.
- Sono stati inseriti i seguenti obiettivi di valutazione: 1.1.5.1.2, 1.1.5.2.1, 1.1.5.3.1, 1.1.5.5.1
- Sono stati modificati i seguenti obiettivi di valutazione: 1.1.1.1, 1.1.1.1.2, 1.1.1.1.3, 1.1.1.2, 1.1.1.5, 1.1.1.5.1, 1.1.1.5.2, 1.1.1.5.3, 1.1.1.5.4, 1.1.1.5.5, 1.1.2.1, 1.1.3.1, 1.1.3.1.2, 1.1.3.2, 1.1.3.3, 1.1.3.4, 1.1.4.1, 1.1.4.2, 1.1.4.2.1, 1.1.4.3, 1.1.5.1.1, 1.1.5.2, 1.1.6.1, 1.1.6.2, 1.1.6.3, 1.1.7.1, 1.1.7.3, 1.1.8.2, 1.1.8.3

**Il presente elenco di obiettivi di valutazione del ramo di formazione e d'esame *Industria metalmeccanica ed elettrica (MEM)* 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

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