

<b>Note:</b> - Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Dokument für Personen nur die männliche Schreibweise eingesetzt. - Unter dem Begriff «Kunde» sind alle Personen und Organisationen gemeint, für die Kaufleute ausserhalb und innerhalb des Unternehmens Leistungen erbringen. - Die Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen – MSS-Kompetenzen - sind im Bildungsplan Grunddokument, Teil A : berufliche Handlungskompetenzen, Kap.2 «Methodenkompetenzen», Kap. 3 «Sozial-/ Selbstkompetenzen», detailliert beschrieben. - Die Erläuterungen zu den Taxonomiestufen K1-K6 zur Bestimmung des Anspruchsniveaus der Leistungsziele sind in Kap. 4 beschrieben.				
<b>1.1. Obiettivo fondamentale – Ramo &amp; Azienda (organizzare processi aziendali e/o processi di prestazione di servizi)</b> Gli/le impiegati/e di commercio organizzano i processi di prestazione di servizio in modo efficiente ed efficace. Grazie alle loro conoscenze di base in materia aziendale sono in grado di svolgere questi processi. A tale scopo si avvalgono delle loro conoscenze generali e specifiche, nonché di metodi di lavoro adeguati. Gli/le impiegati/e di commercio si comportano in modo professionale nell'ambito della consulenza ai clienti, della gestione di pratiche specifiche al loro ramo e dell'amministrazione.				
<b>1.1.1 Obiettivo operativo – Gestione del materiale/delle merci o delle prestazioni di servizio</b> Gli/le impiegati/e di commercio riconoscono la necessità di una gestione efficace e sostenibile del materiale/delle merci. Padroneggiano le fasi principali dei processi in modo mirato ed efficiente e applicano le direttive aziendali e giuridiche pertinenti.				
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione CI per tutte le persone in formazione	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nelle Amministrazioni comunali	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nell'Amministrazione cantonale	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano negli Uffici dei registri, Uffici esecuzione e fallimenti e nei Tribunali
<b>1.1.1.1 Acquisto materiale e merci senza messa a concorso (C5)</b> Acquisto materiale e merci secondo le direttive aziendali e giuridiche, svolgendo correttamente le seguenti attività:  – definire il fabbisogno – richiedere offerte e confrontarle – verificare le condizioni e i termini di consegna – ordinare il materiale e le merci – controllare le forniture – segnalare e reclamare in caso di forniture errate – controllare e contabilizzare le fatture dei fornitori  <b>MSP</b> 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative	<b>1.1.1.1.1 Acquisti pubblici (C3)</b> Spiego le differenze tra varie forme di concorso pubblico.  Raffiguro, in modo graficamente corretto, le modalità di svolgimento di un concorso pubblico nel mio campo d'attività. Indico anche dove e in che forma viene pubblicato il concorso.  <b>MSP</b> 2.4 Presentazione efficace 3.5 Capacità di apprendimento			
<b>1.1.1.2 Immagazzinamento del materiale e delle merci (C5)</b> Immagazzino il materiale e le merci correttamente, tenendo in debita considerazione le seguenti esigenze:  – depositare il materiale e le merci forniti in magazzino – aggiornare gli stock – gestire il magazzino – allestire l'inventario  Nello svolgimento di questa attività rispetto le direttive in materia di protezione della salute e di sicurezza sul lavoro. Inoltre tengo in considerazione le regole di sicurezza dell'azienda.  <b>MSP</b> 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro 3.6 Coscienza ecologica				

1.1.2 Obiettivo operativo – consigliare i clienti				
Gli/le impiegati/e di commercio sono consapevoli che i clienti costituiscono il gruppo d'interlocutori più importante per l'azienda. Evadono le richieste dei clienti in modo professionale e a loro piena soddisfazione. Ciò implica una buona conoscenza dei prodotti e/o dei servizi, nonché la padronanza delle tecniche di consulenza e di vendita. A dipendenza del ramo, gli/le impiegati/e di commercio riconoscono l'importanza delle prestazioni di servizio nell'ambito del processo di vendita.				
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione CI per tutte le persone in formazione	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nelle Amministrazioni comunali	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nell'Amministrazione cantonale	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano negli Uffici di registri, Uffici esecuzione e fallimenti e nei Tribunali
<p>1.1.2.1 <b>Mettere in pratica le conoscenze dei prodotti e dei servizi (C5)</b>            Spiego le caratteristiche, le particolarità e i vantaggi dei prodotti e dei servizi offerti dalla mia azienda formatrice, con l'ausilio di documentazione o di esempi efficaci e significativi.</p> <p>Applico queste conoscenze in modo mirato e convincente nell'ambito del mio lavoro con vari gruppi d'interesse, durante lo svolgimento dei processi di lavoro e dei compiti amministrativi.</p> <p><b>MSP</b>            2.4 Presentazione efficace            3.2 Capacità di comunicazione</p>	<p>1.1.2.1.1  <b>Costituzione (C2)</b>            Spiego i compiti dello Stato (Confederazione, Cantone, Comune) riallacciandomi alla Costituzione federale e a quella cantonale.</p> <p>1.1.2.1.2  <b>Compiti dello Stato (C2)</b>            Indico i compiti attribuiti dalla Confederazione a Cantoni e Comuni con esempi attuali.</p> <p><b>MSP</b>            2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro            3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>	<p>1.1.2.1-1  <b>Regolamento comunale (C4)</b>            Riallacciandomi ad esempi concreti, spiego il collegamento tra la mia realtà professionale e i compiti previsti dalla Legge organica comunale.</p> <p><b>MSP</b>            2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro            3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>1.1.2.1.2-1  <b>Compiti dello Stato (C2)</b>            Indico l'ufficio pubblico competente nei vari campi nel mio Comune. Per ogni esempio indico anche i possibili collegamenti con altri uffici pubblici.</p>	<p>1.1.2.1.1-2  <b>Costituzione cantonale (C4)</b>            Riallacciandomi ad esempi concreti, spiego il collegamento tra la mia realtà professionale e i compiti previsti dalla Costituzione cantonale.</p> <p><b>MSP</b>            2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro            3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>1.1.2.1.2-2  <b>Compiti dello Stato (C2)</b>            Indico l'ufficio pubblico competente nei vari campi nel mio Cantone. Per ogni esempio indico anche i possibili collegamenti con altri uffici pubblici.</p>	<p>1.1.2.1.1-3  <b>Costituzione cantonale (C4)</b>            Riallacciandomi ad esempi concreti, spiego il collegamento tra la mia realtà professionale e i compiti previsti dalla Costituzione cantonale.</p> <p><b>MSP</b>            2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro            3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>1.1.2.1.2-3  <b>Compiti dello Stato (C2)</b>            Indico l'ufficio pubblico competente nei vari campi nel mio Cantone. Per ogni esempio indico anche i possibili collegamenti con altri uffici pubblici.</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione CI per tutte le persone in formazione	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nelle Amministrazioni comunali	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nell'Amministrazione cantonale	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano negli Uffici dei registri, Uffici esecuzione e fallimenti e nei Tribunali
<p>1.1.2.2 <b>Servire in modo adeguato i gruppi d'interesse interni ed esterni (C5)</b>            Riconosco il ruolo dei miei interlocutori. Mi comporto di conseguenza e agisco in modo mirato in funzione dei destinatari finali e della situazione specifica.</p> <p>Esempi:            – Collaboratori di altre amministrazioni o settori dell'Amministrazione            – Gli esponenti delle autorità            – I cittadini in quanto utenti in diverse forme:            · il contribuente (è un utente con degli obblighi, che si attende in contropartita un'assistenza efficace).            · Il beneficiario di una prestazione sociale (l'utente ottiene aiuti finanziari dallo Stato e, proprio per questo, dipende in larga misura dallo stesso. Lo Stato esercita un monopolio. Esempio: beneficiari d'indennità di disoccupazione).            · L'utente soggetto a regolamentazioni (l'utente è coinvolto in ispezioni e/o autorizzazioni. Egli ha degli obblighi legali, ma pretende che lo Stato svolga le sue attività in modo rapido e corretto. Esempi: ambito della sicurezza, settore della protezione dell'ambiente, ecc.)            · L'acquirente/Il consumatore (l'utente acquista una prestazione versando una tassa. In questo caso lo Stato detiene una posizione di monopolio. Esempio: trasporti pubblici)</p> <p><b>MSP</b>            2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza            3.4 Forme comportamentali</p>	<p>1.1.2.2.1  <b>Compiti principali dello Stato (C2)</b>            Spiego, con parole mie, i compiti principali della Confederazione e del mio Cantone.</p> <p>1.1.2.2.2  <b>Competenze (C2)</b>            Spiego in modo comprensibile le competenze relative ai compiti pubblici a livello federale, cantonale e comunale.</p> <p>1.1.2.2.3  <b>Ripartizione dei compiti (C2)</b>            Spiego la ripartizione dei compiti al mio livello amministrativo.</p> <p>Elenco vari gruppi d'interesse in base ai compiti dello Stato (con focalizzazione sui Cantoni e sui Comuni).</p> <p>Abbino i gruppi d'interesse ai rispettivi campi d'attività.</p> <p><b>MSP</b>            2.2 Pensiero e azione interdisciplinare            3.5 Capacità di apprendimento</p>	<p>1.1.2.2.1-1  <b>Compiti principali (C2)</b>            Riallacciandomi a esempi concreti, spiego il processo relativo alla realizzazione di varie prestazioni di servizio rivolte a diversi gruppi d'interesse.</p>	<p>1.1.2.2.1-2  <b>Compiti principali (C2)</b>            Riallacciandomi a esempi concreti, spiego il processo relativo alla realizzazione di varie prestazioni di servizio rivolte a diversi gruppi d'interesse.</p>	<p>1.1.2.2.1-3  <b>Compiti principali (C2)</b>            Riallacciandomi a esempi concreti, spiego il processo relativo alla realizzazione di varie prestazioni di servizio rivolte a diversi gruppi d'interesse.</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione CI per tutte le persone in formazione	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nelle Amministrazioni comunali	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nell'Amministrazione cantonale	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano negli Uffici dei registri, Uffici esecuzione e fallimenti e nei Tribunali
<p>1.1.2.3 <b>Condurre e concludere colloqui di consulenza e/o di vendita (C5)</b>            Svolgo colloqui di consulenza e/o di vendita con gli utenti in modo cordiale, convincente e finalizzato agli obiettivi, sfruttando in modo mirato le mie conoscenze dei prodotti e dei servizi. Procedo rispettando le seguenti fasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– preparare il colloquio con gli utenti</li> <li>– svolgere il colloquio con gli utenti (illustrare il margine di manovra e le basi legali)</li> <li>– preparare e/o eseguire l'atto amministrativo corrispondente.</li> </ul> <p><b>MSP</b>            2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza            3.2 Capacità di comunicazione</p>	<p>1.1.2.3.1  <b>Tecniche di colloquio (C4)</b>            Conosco le regole per una comunicazione efficace e le applico sistematicamente. Sono consapevole che i messaggi possono essere interpretati in vari modi e mi accorgo dei malintesi.</p> <p><b>MSP</b>            2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza            3.2 Capacità di comunicazione</p>	<p>1.1.2.3.1-1  <b>Tecniche di colloquio (C5)</b>            Applico tecniche di colloquio di vario tipo a dipendenza della situazione.</p> <p><b>MSP</b>            2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza            3.2 Capacità di comunicazione</p>	<p>1.1.2.3.1-2  <b>Tecniche di colloquio (C5)</b>            Applico tecniche di colloquio di vario tipo a dipendenza della situazione.</p> <p><b>MSP</b>            2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza            3.2 Capacità di comunicazione</p>	<p>1.1.2.3.1-3  <b>Tecniche di colloquio (C5)</b>            Applico tecniche di colloquio di vario tipo a dipendenza della situazione.</p> <p><b>MSP</b>            2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza            3.2 Capacità di comunicazione</p>
<p>1.1.2.4 <b>Evadere i reclami degli utenti (C5)</b>            (nel senso di un feedback negativo)</p> <p>Ascolto i reclami degli utenti e dei gruppi d'interesse in modo adeguato e cordiale. Spiego i passi successivi.</p> <p><b>MSP</b>            2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza            3.2 Capacità di comunicazione</p>		<p>1.1.2.4.1-1  <b>Comportamento corretto in caso di reclami (C4)</b>            Distinguo i comportamenti corretti e scorretti in caso di reclami avvalendomi di esempi tipo.</p> <p><b>MSP</b>            2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza            3.2 Capacità di comunicazione</p>	<p>1.1.2.4.1-2  <b>Comportamento corretto in caso di reclami (C4)</b>            Distinguo i comportamenti corretti e scorretti in caso di reclami avvalendomi di esempi tipo.</p> <p><b>MSP</b>            2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza            3.2 Capacità di comunicazione</p>	<p>1.1.2.4.1-3  <b>Comportamento corretto in caso di reclami (C4)</b>            Distinguo i comportamenti corretti e scorretti in caso di reclami avvalendomi di esempi tipo.</p> <p><b>MSP</b>            2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza            3.2 Capacità di comunicazione</p>

1.1.3 Obiettivo operativo – eseguire mandati				
Gli/le impiegati/e di commercio sono incentivati a fornire i servizi e a eseguire i relativi processi in modo ottimale e mirato in funzione dei vari tipi di clienti, rispettando le direttive aziendali e le condizioni quadro giuridiche. Sono disposti a lavorare con gli strumenti adatti.				
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione CI per tutte le persone in formazione	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nelle Amministrazioni comunali	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nell'Amministrazione cantonale	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano negli Uffici di esecuzione e fallimenti e nei Tribunali
<p>1.1.3.1 Spiegare il mandato dell'azienda formatrice (C2)</p> <p>Spiego il mandato e i compiti dell'azienda formatrice in modo comprensibile. Tengo in considerazione le basi legali e indico i collegamenti con gli altri settori o uffici.</p> <p><b>MSP</b></p> <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>		<p>1.1.3.1.1-1</p> <p><b>Mandato dell'azienda formatrice (C5)</b></p> <p>Spiego il mandato e i compiti dell'azienda formatrice in modo comprensibile. La presentazione comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– i gruppi d'interesse e le loro esigenze</li> <li>– il piano di legislatura e i relativi obiettivi</li> <li>– i cenni storici</li> <li>– le forme di collaborazione a livello regionale</li> <li>– la struttura organizzativa e operativa</li> <li>– l'iter procedurale</li> <li>– la posizione di mercato, i vantaggi legati alla posizione geografica</li> <li>– gli indicatori finanziari e di altro tipo</li> <li>– i punti di forza essenziali</li> <li>– la gestione e le norme di qualità</li> <li>– la gestione con mandato di prestazioni/budget globale</li> <li>– (il New Public Management)</li> </ul> <p>Presento questi temi in modo adeguato ai miei interlocutori supportando la mia presentazione con mezzi ausiliari efficaci.</p> <p><b>MSP</b></p> <p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>	<p>1.1.3.1.1-2</p> <p><b>Mandato dell'azienda formatrice (C5)</b></p> <p>Spiego il mandato e i compiti dell'azienda formatrice in modo comprensibile. La presentazione comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– i gruppi d'interesse e le loro esigenze</li> <li>– il piano di legislatura e i relativi obiettivi</li> <li>– i cenni storici</li> <li>– le forme di collaborazione a livello regionale</li> <li>– la struttura organizzativa e operativa</li> <li>– l'iter procedurale</li> <li>– la posizione di mercato, i vantaggi legati alla posizione geografica</li> <li>– gli indicatori finanziari e di altro tipo</li> <li>– i punti di forza essenziali</li> <li>– la gestione e le norme di qualità</li> <li>– la gestione con mandato di prestazioni/budget globale</li> <li>– (il New Public Management)</li> </ul> <p>Presento questi temi in modo adeguato ai miei interlocutori supportando la mia presentazione con mezzi ausiliari efficaci.</p> <p><b>MSP</b></p> <p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>	<p>1.1.3.1.1-3</p> <p><b>Mandato dell'azienda formatrice (C5)</b></p> <p>Spiego il mandato e i compiti dell'azienda formatrice in modo comprensibile. La presentazione comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– i gruppi d'interesse e le loro esigenze</li> <li>– il piano di legislatura e i relativi obiettivi</li> <li>– i cenni storici</li> <li>– le forme di collaborazione a livello regionale</li> <li>– la struttura organizzativa e operativa</li> <li>– l'iter procedurale</li> <li>– la posizione di mercato, i vantaggi legati alla posizione geografica</li> <li>– gli indicatori finanziari e di altro tipo</li> <li>– i punti di forza essenziali</li> <li>– la gestione e le norme di qualità</li> <li>– la gestione con mandato di prestazioni/budget globale</li> <li>– (il New Public Management)</li> </ul> <p>Presento questi temi in modo adeguato ai miei interlocutori supportando la mia presentazione con mezzi ausiliari efficaci.</p> <p><b>MSP</b></p> <p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione CI per tutte le persone in formazione	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nelle Amministrazioni comunali	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nell'Amministrazione cantonale	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano negli Uffici dei registri, Uffici esecuzione e fallimenti e nei Tribunali
<p><b>1.1.3.2 Evadere le richieste degli utenti tenendo in considerazione i principi dell'amministrazione (C3)</b>            Evado le richieste degli utenti in modo adeguato, tenendo in considerazione le direttive aziendali e giuridiche. Sbrigo le seguenti attività in modo consono agli utenti e con la dovuta cordialità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– prendere in consegna richieste personali e/o scritte degli utenti</li> <li>– evadere e rispondere alle richieste degli utenti, risp. trasmetterle alle persone competenti</li> <li>– documentare i contatti con gli utenti in modo da poterli ricostruire in un secondo tempo.</li> </ul> <p>Durante lo svolgimento mi attengo ai seguenti principi dell'amministrazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– conformità alla legge (principio di legalità)</li> <li>– uguaglianza</li> <li>– buona fede</li> <li>– necessità e proporzionalità</li> </ul> <p><b>MSP</b>            2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro            3.2 Capacità di comunicazione</p>	<p>1.1.3.2.1  <b>Principi dell'amministrazione in generale (C2)</b>            Spiego l'applicazione dei quattro principi dell'amministrazione avvalendomi di esempi concreti.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principio di legalità</li> <li>– Principio di uguaglianza</li> <li>– Principio della buona fede</li> <li>– Principio della necessità e della proporzionalità</li> </ul>	<p>1.1.3.2.1-1  <b>Principi dell'amministrazione in generale (C2)</b>            Illustro l'applicazione dei quattro principi dell'amministrazione avvalendomi di esempi concreti.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principio di legalità</li> <li>– Principio di uguaglianza</li> <li>– Principio della buona fede</li> <li>– Principio della necessità e della proporzionalità</li> </ul>	<p>1.1.3.2.1-2  <b>Principi dell'amministrazione in generale (C2)</b>            Illustro l'applicazione dei quattro principi dell'amministrazione avvalendomi di esempi concreti.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principio di legalità</li> <li>– Principio di uguaglianza</li> <li>– Principio della buona fede</li> <li>– Principio della necessità e della proporzionalità</li> </ul>	<p>1.1.3.2.1-3  <b>Principi dell'amministrazione in generale (C2)</b>            Illustro l'applicazione dei quattro principi dell'amministrazione avvalendomi di esempi concreti.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Principio di legalità</li> <li>– Principio di uguaglianza</li> <li>– Principio della buona fede</li> <li>– Principio della necessità e della proporzionalità</li> </ul>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione CI per tutte le persone in formazione	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nelle Amministrazioni comunali	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nell'Amministrazione cantonale	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano negli Uffici dei registri, Uffici esecuzione e fallimenti e nei Tribunali
<p>1.1.3.3 <b>Indicare le basi legali (C3)</b>            Indico ai miei utenti/interlocutori le disposizioni legali che stanno alla base del processo legato alla prestazione di un servizio.</p> <p>Mi procuro le basi legali necessarie utilizzando mezzi adeguati (Internet/Intranet, raccolta delle leggi, ...)</p> <p><b>MSP</b>            2.2 Pensiero e azione interdisciplinare            3.5 Capacità di apprendimento</p>	<p>1.1.3.3.1  <b>La struttura gerarchica del diritto (C2)</b>            Spiego l'impostazione gerarchica del diritto nei vari settori dell'amministrazione e la loro interazione con esempi concreti.</p> <p>1.1.3.3.2  <b>Basi/sistematica del diritto pubblico (C2)</b>            Spiego la differenza tra diritto privato e diritto pubblico facendo degli esempi concreti.</p> <p>1.1.3.3.3  <b>Basi degli atti amministrativi (C3)</b>            Giustifico un atto amministrativo basandomi sui principi legali in vigore.</p> <p><b>MSP</b>            2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro            3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>	<p>1.1.3.3.3-1  <b>Decisioni e procedure di ricorso (C3)</b>            Redigo una decisione sulla scorta di direttive semplici. La mia decisione contiene tutte le basi legali necessarie.</p> <p>Spiego le procedure di ricorso sulla base di atti amministrativi concreti inerenti il mio campo d'attività.</p> <p><b>MSP</b>            2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro            3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>	<p>1.1.3.3.3-2  <b>Decisioni e procedure di ricorso (C3)</b>            Redigo una decisione sulla scorta di direttive semplici. La mia decisione contiene tutte le basi legali necessarie.</p> <p>Spiego le procedure di ricorso sulla base di atti amministrativi concreti inerenti il mio campo d'attività.</p> <p><b>MSP</b>            2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro            3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>	<p>1.1.3.3.3-3  <b>Decisioni e procedure di ricorso (C3)</b>            Redigo una decisione sulla scorta di direttive semplici. La mia decisione contiene tutte le basi legali necessarie.</p> <p>Spiego le procedure di ricorso sulla base di atti amministrativi concreti inerenti il mio campo d'attività.</p> <p><b>MSP</b>            2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro            3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione CI per tutte le persone in formazione	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nelle Amministrazioni comunali	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nell'Amministrazione cantonale	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano negli Uffici dei registri, Uffici esecuzione e fallimenti e nei Tribunali
<p>1.1.3.4 <b>Svolgere le attività operative (C3)</b>            Fornisco i servizi destinati agli utenti e ai gruppi d'interesse in modo competente lavorando in maniera autonoma nonché rispettando e applicando le basi legali, le scadenze, il segreto d'ufficio e le norme relative alla protezione dei dati. Utilizzo e spiego correttamente i rispettivi termini tecnici.</p> <p><b>MSP</b>            2.2 Pensiero e azione interdisciplinare            3.2 Capacità di comunicazione</p>	<p>1.1.3.4.1  <b>Diritto all'informazione (C3)</b>            Rispondo correttamente a una richiesta tenendo in considerazione la protezione dei dati e il segreto d'ufficio.</p> <p><b>MSP</b>            2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza            3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>1.1.3.4.2  <b>Protezione dei dati/segreto d'ufficio (C2)</b>            Spiego, con parole mie, l'obiettivo della legge sulla protezione dei dati. Inoltre indico alcuni ambiti in cui la legge protegge l'azienda formatrice e/o le persone interessate e, viceversa, quando impone dei limiti.</p> <p>1.1.3.4.3  <b>Archiviazione (C2)</b>            Conosco le direttive/sistemi d'archiviazione a livello cantonale e comunale e sono in grado di descrivere il principio della gestione di un archivio nel mio campo d'attività.</p>	<p>1.1.3.4.3-1  <b>Archiviazione (C2)</b>            Verifico la necessità di archiviare i documenti. Se richiesto, indico le forme di archiviazione più appropriate con le relative scadenze.</p>	<p>1.1.3.4.3-2  <b>Archiviazione (C2)</b>            Verifico la necessità di archiviare i documenti. Se richiesto, indico le forme di archiviazione più appropriate con le relative scadenze.</p>	<p>1.1.3.4.3-3  <b>Archiviazione (C2)</b>            Verifico la necessità di archiviare i documenti. Se richiesto, indico le forme di archiviazione più appropriate con le relative scadenze.</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione CI per tutte le persone in formazione	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nelle Amministrazioni comunali	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nell'Amministrazione cantonale	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano negli Uffici dei registri, Uffici esecuzione e fallimenti e nei Tribunali
<p>1.1.3.5 <b>Applicare il regolamento sulle tasse (C3)</b> In caso di prestazioni soggette a tassa, applico correttamente il relativo regolamento.</p> <p><b>MSP</b></p> <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>	<p>1.1.3.5.1 <b>Tasse e imposte (C2)</b> Spiego, con parole mie, cosa sono le tasse e le imposte. Elenco le prestazioni, legate al mio campo d'attività, che sono soggette al pagamento di una tassa.</p> <p>1.1.3.5.2 <b>Principio di copertura dei costi e principio d'equivalenza (C2)</b> Spiego il principio di copertura dei costi e il principio d'equivalenza avvalendomi di esempi significativi.</p>	<p>1.1.3.5.2-1 <b>Principio di copertura dei costi e principio d'equivalenza (C2)</b> Spiego il principio di copertura dei costi e il principio d'equivalenza avvalendomi di esempi significativi.</p>	<p>1.1.3.5.2-2 <b>Principio di copertura dei costi e principio d'equivalenza (C2)</b> Spiego il principio di copertura dei costi e il principio d'equivalenza avvalendomi di esempi significativi.</p>	<p>1.1.3.5.2-3 <b>Principio di copertura dei costi e principio d'equivalenza (C2)</b> Spiego il principio di copertura dei costi e il principio d'equivalenza avvalendomi di esempi significativi.</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione CI per tutte le persone in formazione	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nelle Amministrazioni comunali	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nell'Amministrazione cantonale	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano negli Uffici dei registri, Uffici esecuzione e fallimenti e nei Tribunali
<p>1.1.3.6 <b>Tenere i registri (banca dati) (C3)</b> Tengo, in modo autonomo e correttamente, i registri (ufficiali) inerenti al mio campo d'attività (protezione dei dati, segreto d'ufficio, conservazione, cancellazione) ed eseguo le relative mutazioni.</p> <p><b>MSP</b> 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>	<p>1.1.3.6.1 <b>Tenuta dei registri (C1)</b> Elenco vari registri pubblici importanti e spiego il loro scopo e la loro utilità per il cittadino.</p> <p>1.1.3.6.2 <b>Armonizzazione dei registri (C2)</b> Descrivo il senso e lo scopo dell'armonizzazione dei registri.</p>	<p>1.1.3.6.1-1 <b>Tenuta dei registri (C1)</b> In riferimento allo svolgimento delle mie attività concrete, indico le basi legali inerenti alla tenuta dei registri, in particolare alla tenuta del registro degli abitanti e del registro del personale.</p>	<p>1.1.3.6.1-2 <b>Tenuta dei registri (C1)</b> In riferimento allo svolgimento delle mie attività concrete, indico le basi legali inerenti alla tenuta dei registri.</p>	<p>1.1.3.6.1-3 <b>Tenuta dei registri (C1)</b> In riferimento allo svolgimento delle mie attività concrete, indico le basi legali inerenti alla tenuta dei registri.</p>
<p>1.1.3.7 <b>Collaborare nell'ambito delle pubblicazioni (C3)</b> Svolgo i lavori che mi vengono assegnati nell'ambito delle pubblicazioni relative al mio campo d'attività.</p> <p><b>MSP</b> 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro 3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p>	<p>1.1.3.7.1 <b>Organi di pubblicazione (C2)</b> Riacciandomi a pubblicazioni concrete, indico le rispettive direttive relative al contenuto e alla forma.</p> <p>Elenco gli organi di pubblicazione applicabili nel mio campo d'attività.</p>			
<p>1.1.3.8 <b>Conoscenze riguardo all'influsso politico esercitato sull'amministrazione (C2)</b> Descrivo l'influsso esercitato dalla politica sul mio settore amministrativo e le modalità di realizzazione della sua missione, avvalendomi di esempi di mia scelta.</p> <p><b>MSP</b> 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare 3.2 Capacità di comunicazione</p>		<p>1.1.3.8.1-1 <b>L'influsso politico sull'amministrazione (C5)</b> Applicando criteri di mia scelta spiego il modo in cui la politica influisce sull'amministrazione e viceversa.</p> <p><b>MSP</b> 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare 3.2 Capacità di comunicazione</p>	<p>1.1.3.8.1-2 <b>L'influsso politico sull'amministrazione (C5)</b> Applicando criteri di mia scelta spiego il modo in cui la politica influisce sull'amministrazione e viceversa.</p> <p><b>MSP</b> 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare 3.2 Capacità di comunicazione</p>	<p>1.1.3.8.1-3 <b>L'influsso politico sull'amministrazione (C5)</b> Applicando criteri di mia scelta spiego il modo in cui la politica influisce sull'amministrazione e viceversa.</p> <p><b>MSP</b> 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare 3.2 Capacità di comunicazione</p>

1.1.4 Obiettivo operativo – mettere in atto le misure di marketing e le relazioni pubbliche				
Gli/le impiegati/e di commercio sono consapevoli dell'importanza del marketing e delle relazioni pubbliche ai fini di un'attività commerciale efficace e impiegano i relativi strumenti in modo confacente ai destinatari e alla situazione.				
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione CI per tutte le persone in formazione	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nelle Amministrazioni comunali	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nell'Amministrazione cantonale	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano negli Uffici dei registri, Uffici esecuzione e fallimenti e nei Tribunali
<p>1.1.4.1 Evidenziare le misure nel campo delle relazioni pubbliche (C3)</p> <p>Evidenzio le misure, nel campo delle PR (pubbliche relazioni), inerenti al mio settore d'attività e riferite a singoli gruppi d'interesse. Utilizzo i mezzi disponibili di quest'ultimi in modo mirato e adeguato ai destinatari finali.</p> <p>Ritengo che anche il modo di porsi sia parte integrante di questo ambito e, di conseguenza, nello svolgimento delle mie funzioni, mi comporto in maniera autentica e spontanea.</p> <p><b>MSP</b>            2.2 Pensiero e azione interdisciplinare            3.4 Forme comportamentali</p>	<p>1.1.4.1.1</p> <p><b>L'importanza delle relazioni pubbliche per le pubbliche amministrazioni (C5)</b></p> <p>Traccio un confronto tra gli obiettivi e l'utilità di varie misure nel campo delle relazioni pubbliche.</p> <p>1.1.4.1.2</p> <p><b>Valori/comportamento/ buone maniere (C3)</b></p> <p>Metto in atto le principali regole per garantire una presenza e un comportamento professionale nelle relazioni con gli utenti e i colleghi nei seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• portamento</li> <li>• linguaggio del corpo</li> <li>• abbigliamento e presenza</li> <li>• comportamento e buone maniere</li> <li>• linguaggio e tono della voce</li> </ul> <p>1.1.4.1.3</p> <p><b>Descrivere le misure di marketing per promuovere la posizione geografica (C3)</b></p> <p>Informo gli utenti in modo adeguato riguardo ai vantaggi legati alla posizione geografica del mio Cantone o del mio Comune di domicilio, nonché di Comuni a me noti.</p> <p><b>MSP</b>            2.4 Presentazione efficace            3.2 Capacità di comunicazione</p>			

1.1.5 Obiettivo operativo – svolgere attività legate all'amministrazione del personale				
Gli/le impiegati/e di commercio sono consapevoli dell'importanza e dell'utilità di un'amministrazione del personale efficiente. Svolgono le rispettive attività con discrezione e correttezza impiegando i rispettivi documenti e strumenti in modo mirato in funzione dell'obiettivo.				
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione CI per tutte le persone in formazione	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nelle Amministrazioni comunali	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nell'Amministrazione cantonale	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano negli Uffici dei registri, Uffici esecuzione e fallimenti e nei Tribunali
<p><b>1.1.5.1 Svolgere i compiti legati alle assunzioni e alle partenze del personale (C3)</b>            Svolgo i seguenti compiti secondo le direttive aziendali e giuridiche:            – collaborare alla messa a concorso di posti            – preparare le disposizioni e le decisioni            – allestire i documenti per le assicurazioni sociali</p> <p><b>MSP</b>            2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro            3.5 Capacità di apprendimento</p>	<p>1.1.5.1.1  <b>Organigramma (C2)</b>            Spiego correttamente alcuni organigrammi aziendali.</p> <p>1.1.5.1.2  <b>Prospettive professionali nell'Amministrazione pubblica (C2)</b>            Descrivo le mie prospettive professionali con parole mie.</p> <p>1.1.5.1.3  <b>Rapporto d'impiego di diritto pubblico (C2)</b>            Cito le caratteristiche di un rapporto d'impiego di diritto pubblico ed elenco le differenze rispetto a un rapporto d'impiego di diritto privato.</p>			
<p><b>1.1.5.2 Elaborare dati relativi all'amministrazione del personale (C3)</b>            Aggiorno, con precisione, i dati relativi:            • alla rilevazione del tempo di lavoro            • alle assenze            • alla gestione del personale</p> <p>Gestisco le prestazioni salariali complementari e sociali nonché le relative spese.</p> <p><b>MSP</b>            2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro            3.2 Capacità di comunicazione</p>				

1.1.6 Obiettivo operativo – svolgere attività di supporto nel settore finanziario				
Gli/le impiegati/e di commercio sono stimolati a elaborare correttamente i dati e le cifre secondo le direttive in uso. Inoltre, sono disposti a elaborare queste informazioni al fine di ottenere degli strumenti di gestione finanziaria nonché i relativi rendiconti annuali.				
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione CI per tutte le persone in formazione	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nelle Amministrazioni comunali	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nell'Amministrazione cantonale	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano negli Uffici dei registri, Uffici esecuzione e fallimenti e nei Tribunali
<p><b>1.1.6.1 Evadere le fatture in entrata e in uscita (C4)</b> Svolgo i seguenti lavori contabili utilizzando i relativi documenti e supporti elettronici secondo le direttive:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Allestire ed elaborare i conti debitori</li> <li>– Elaborare i conti creditori</li> <li>– Correggere gli errori di calcolo e di contabilizzazione</li> <li>– Evadere i richiami</li> <li>– Spiegare la procedura d'esecuzione</li> </ul> <p><b>MSP</b> 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>	<p>1.1.6.1.1 <b>Esempi inerenti al piano contabile degli Enti pubblici (C2)</b> Spiego i principi del modello contabile degli Enti pubblici sulla base di un esempio concreto.</p>	<p>1.1.6.1.1-1 <b>Esempi inerenti al piano contabile degli Enti pubblici (C2)</b> Spiego i principi del modello contabile degli Enti pubblici sulla base di un esempio concreto tratto dalla mia attività professionale.</p>	<p>1.1.6.1.1-2 <b>Esempi inerenti al piano contabile degli Enti pubblici (C2)</b> Spiego i principi del modello contabile degli Enti pubblici sulla base di un esempio concreto tratto dalla mia attività professionale.</p>	<p>1.1.6.1.1-3 <b>Esempi inerenti al piano contabile degli Enti pubblici (C2)</b> Spiego i principi del modello contabile degli Enti pubblici sulla base di un esempio concreto tratto dalla mia attività professionale.</p>
<p><b>1.1.6.2 Collaborare ai lavori relativi alle chiusure contabili e ai preventivi (C3)</b> In occasione delle chiusure trimestrali e/o annuali, nonché durante l'allestimento dei preventivi svolgo i seguenti compiti secondo le direttive:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- preparare i dati e le statistiche</li> <li>- per la chiusura: tenere e preparare la contabilità ausiliaria</li> </ul> <p><b>MSP</b> 2.2 Approccio reticolare a livello teorico e operativo 3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p>		<p>1.1.6.2.1-1 <b>Procedura d'approvazione (C2)</b> Descrivo le modalità di svolgimento della procedura d'approvazione del conto consuntivo annuale ed elenco le basi legali nonché le relative scadenze.</p> <p>1.1.6.2.2-1 <b>Consuntivo annuale/preventivo (C5)</b> Confrontando vari consuntivi annuali desumo le cause più probabili che determinano le differenze nei risultati.</p> <p><b>MSP</b> 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>	<p>1.1.6.2.1-2 <b>Procedura d'approvazione (C2)</b> Descrivo le modalità di svolgimento della procedura d'approvazione del conto consuntivo annuale ed elenco le basi legali nonché le relative scadenze.</p> <p>1.1.6.2.2-2 <b>Consuntivo annuale/preventivo (C5)</b> Confrontando vari consuntivi annuali desumo le cause più probabili che determinano le differenze nei risultati.</p> <p><b>MSP</b> 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>	<p>1.1.6.2.1-3 <b>Procedura d'approvazione (C2)</b> Descrivo le modalità di svolgimento della procedura d'approvazione del conto consuntivo annuale ed elenco le basi legali nonché le relative scadenze.</p> <p>1.1.6.2.2-3 <b>Consuntivo annuale/preventivo (C5)</b> Confrontando vari consuntivi annuali desumo le cause più probabili che determinano le differenze nei risultati.</p> <p><b>MSP</b> 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione CI per tutte le persone in formazione	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nelle Amministrazioni comunali	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nell'Amministrazione cantonale	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano negli Uffici dei registri, Uffici esecuzione e fallimenti e nei Tribunali
<p>1.1.6.3 <b>Spiegare i costi e i ricavi (C2)</b>            Spiego il contenuto e il significato dei costi e dei ricavi principali legati al mio campo d'attività, in modo comprensibile.</p> <p><b>MSP</b>            2.2 Pensiero e azione interdisciplinare            3.5 Capacità di apprendimento</p>				
<p>1.1.6.4 <b>Contabilizzare e registrare delle operazioni semplici (C3)</b>            Contabilizzo e/o registro delle semplici operazioni in modo autonomo.</p> <p><b>MSP</b>            2.2 Pensiero e azione interdisciplinare            3.5 Capacità di apprendimento</p>				

1.1.7 Obiettivo operativo – svolgere lavori amministrativi e organizzativi				
Gli/le impiegati/e di commercio sono stimolati a svolgere i lavori amministrativi e organizzativi in modo efficiente, senza perdere di vista l'orientamento ai clienti e/o ai servizi. Sono pronti a lavorare con gli strumenti adeguati, prestando attenzione all'uso economico delle risorse a disposizione.				
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione CI per tutte le persone in formazione	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nelle Amministrazioni comunali	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nell'Amministrazione cantonale	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano negli Uffici dei registri, Uffici esecuzione e fallimenti e nei Tribunali
<p><b>1.1.7.1 Sbrigare la corrispondenza (C5)</b>            Sbrigo correttamente la corrispondenza seguente, lavorando in modo autonomo o secondo le direttive e/o un esempio, e la trasmetto ai destinatari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– e-mail</li> <li>– lettere</li> <li>– lettere brevi</li> <li>– fax</li> </ul> <p>Svolgo queste attività osservando le direttive aziendali.</p> <p><b>MSP</b>            2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro            3.2 Capacità di comunicazione</p>				
<p><b>1.1.7.2 Elaborare documenti (C3)</b>            Elaboro dei documenti adeguati alle esigenze dei destinatari, lavorando in modo autonomo oppure secondo le direttive e/o un esempio, utilizzando gli strumenti adatti.</p> <p><b>MSP</b>            2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro            3.2 Capacità di comunicazione</p>				
<p><b>1.1.7.3 Preparare documentazioni (C3)</b>            Preparo delle documentazioni convincenti ed eseguite a regola d'arte, utilizzando gli strumenti adatti.</p> <p><b>MSP</b>            2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro            3.2 Capacità di comunicazione</p>				

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione CI per tutte le persone in formazione	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nelle Amministrazioni comunali	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nell'Amministrazione cantonale	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano negli Uffici dei registri, Uffici esecuzione e fallimenti e nei Tribunali
<p><b>1.1.7.4 Gestire dati e documenti (C3)</b>            Gestisco dati e documenti in modo autonomo.</p> <p>Utilizzo gli strumenti in uso nel mio settore d'attività in modo ecologicamente sensato.</p> <p>Mi attengo alle direttive relative:            – alla sicurezza dei dati            – al sistema d'ordine e di classificazione            – al sistema d'archiviazione            nonché alle direttive aziendali e giuridiche.</p> <p><b>MSP</b>            2.2 Pensiero e azione interdisciplinare            3.5 Capacità di apprendimento</p>				
<p><b>1.1.7.5 Preparare e garantire la buona riuscita di riunioni e manifestazioni (C3)</b>            Preparo e seguo lo svolgimento delle riunioni e delle manifestazioni correttamente, rispettando le direttive aziendali.</p> <p><b>MSP</b>            2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro            3.2 Capacità di comunicazione</p>				
<p><b>1.1.7.6 Descrivere la struttura dell'Amministrazione e le sue competenze/responsabilità (C2)</b>            Descrivo la struttura dell'Amministrazione pubblica in modo corretto.</p> <p><b>MSP</b>            2.2 Pensiero e azione interdisciplinare            3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>				
<p><b>1.1.7.7 Gestire la corrispondenza (C3)</b>            Gestisco la corrispondenza in entrata e in uscita, svolgendo in modo affidabile i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- presa in consegna</li> <li>- smistamento</li> <li>- distribuzione</li> <li>- imballaggio</li> <li>- affrancatura</li> </ul> <p><b>MSP</b>            2.2 Pensiero e azione interdisciplinare            3.6 Coscienza ecologica</p>				
<p><b>1.1.8 – Obiettivo operativo – Applicare le conoscenze relative al proprio ramo e alla propria azienda</b></p>				
<p>Ramo amministrazione pubblica: Gli obiettivi di valutazione sono integrati negli obiettivi operativi 1.1.1 fino a 1.1.7.</p>				

Il presente elenco di obiettivi di valutazione del ramo di formazione e d'esame *Amministrazione pubblica* 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