

Elenco di obiettivi di valutazione, ramo *Trasporto pubblico*

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 (MSP) sono descritte in dettaglio nel piano di formazione di base, parte A (cap. 1: competenze 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.

Trattamento degli obiettivi di valutazione:

- Tutte le persone in formazione nel ramo di formazione e d'esame *Trasporto pubblico* devono trattare e raggiungere i **28 obiettivi di valutazione** aziendali.
- Quale mezzo d'ausilio e a integrazione del piano di formazione viene allestita una documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni che contiene, dove opportuno, le competenze parziali relative agli obiettivi di valutazione, i criteri per valutare la SAL e consigli e raccomandazioni per l'applicazione.

1.1. Obiettivo fondamentale – Ramo & azienda (risp. elaborare procedure economico-aziendali e/o procedure di servizi)

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

1.1.1 Obiettivo operativo – **Gestire materiale/merce o servizi**

Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza di una gestione professionale e sostenibile della merce, del materiale o dei servizi. Padroneggiano in modo efficiente e orientato agli obiettivi tutte le fasi di questo processo attuando le direttive aziendali e le disposizioni legali.

Competenze metodologiche 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

Competenze sociali e personali 3.6 Coscienza ecologica

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>1.1.1.1 Acquisire materiale, merce (incl. materiale d'ufficio) (C5) Procuo materiale tradizionale e sostenibile e merce secondo le direttive aziendali e le disposizioni legali. In questo ambito eseguo i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - chiedere e paragonare offerte - chiarire condizioni e termini di consegna - ordinare il materiale/la merce - monitorare il controllo delle consegne - controllare le consegne - contestare/correggere le consegne incomplete - controllare/contabilizzare le fatture dei fornitori. - gestire il magazzino/redigere l'inventario 	

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.

Competenze metodologiche	2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza	2.4 Presentazione efficace
Competenze sociali e personali	3.2 Capacità di comunicazione	3.4 Forme comportamentali

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>1.1.2.1 Trattare le richieste dei clienti (C3) Tratto le richieste dei clienti a regola d'arte. Mi occupo in particolare delle seguenti fasi di processo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prendere atto delle richieste - determinare le esigenze - elaborare le richieste, fornire una risposta o trasmettere le richieste alla persona competente - archiviare in maniera chiara i contatti con i clienti e i relativi documenti 	<p>1.1.2.1 Trattare le richieste dei clienti (C2) Spiego come devono essere trattate le richieste dei clienti. Mi occupo in particolare delle seguenti fasi di processo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prendere atto delle richieste - determinare le esigenze - elaborare le richieste, fornire una risposta o trasmettere le richieste alla persona competente - archiviare in maniera chiara i contatti con i clienti e i relativi documenti
<p>1.1.2.2 Colloqui con i clienti (C5) Nei colloqui di vendita o di consulenza 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"> - preparare il colloquio - condurre il colloquio (determinare le esigenze, spiegare le opzioni, difendere il valore aggiunto della propria proposta, dissuadere il cliente in caso di obiezioni da parte sua, stabilire le tappe successive) e concluderlo in maniera positiva - dare seguito al colloquio (offerte, contratti, conferme, ecc.) 	<p>1.1.2.2 Colloqui con i clienti (C5) Conduco e analizzo colloqui di vendita o di consulenza. Utilizzo le mie conoscenze del prodotto o del servizio in modo mirato e procedo come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> - preparare il colloquio - condurre il colloquio (determinare le esigenze, spiegare le opzioni, difendere il valore aggiunto della propria proposta, dissuadere il cliente in caso di obiezioni da parte sua, stabilire le tappe successive) e concluderlo in maniera positiva - dare seguito al colloquio (offerte, contratti, conferme, ecc.)

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

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

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

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	3.3 Capacità di lavorare in gruppo
	3.4 Forme comportamentali	

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>1.1.3.1 Eseguire incarichi o mandati (C3) Eseguo gli incarichi esterni e interni con o senza partner commerciali in modo efficiente, competente, autonomo e nel rispetto delle scadenze. Tra gli altri mi occupo dei seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - accettare le richieste - definire le attese e le esigenze - registrare i dati relativi ai mandati - elaborare e generare incarichi - garantire che l'incarico sia svolto correttamente <p>Mi assicuro così che i clienti siano soddisfatti dei prodotti e servizi dell'azienda e di quelli procurati da terzi.</p>	
<p>1.1.3.2 Gestire i reclami dei clienti (C4) Prendo atto in maniera adeguata dei reclami dei clienti. Cerco una soluzione secondo le direttive interne e nel rispetto delle disposizioni sulla responsabilità.</p> <p>All'occorrenza adotto altre misure opportune (controllo dei risultati, informazione del superiore/fornitore di servizi/partner). Spiego perché ogni reclamo è un'opportunità.</p>	<p>1.1.3.2 Gestire i reclami dei clienti (C4) Con l'aiuto di esempi gestisco i reclami di clienti. Tengo conto dei diversi tipi di reclamo e reagisco in modo adeguato. -Agisco secondo le 6 fasi previste e in conformità con le disposizioni sulla responsabilità.</p> <p>Conosco i diversi tipi di reazione e sono in grado di formulare proposte di miglioramento.</p> <p>Con l'aiuto di esempi spiego perché ogni reclamo è un'opportunità.</p>

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

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

Competenze metodologiche	2.2 Pensiero e azione interdisciplinare
Competenze sociali e personali	3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>1.1.4.1 Applicare gli strumenti di marketing (C3) Per acquisire o fidelizzare clienti impiego in modo mirato gli strumenti di marketing disponibili.</p> <p>Mi concentro in particolare su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - modalità di vendita - partner di vendita / regioni di vendita - distribuzione diretta o mediante un partner - programmi per l'acquisizione e la fidelizzazione di clienti 	<p>1.1.4.1 Applicare gli strumenti di marketing (C2) Spiego l'importanza dell'acquisizione e della fidelizzazione di clienti nel ramo dei trasporti pubblici ed enumero possibili misure concrete.</p> <p>Sulla base di esempi spiego i campi di applicazione della commercializzazione di prodotti e servizi della mia azienda di tirocinio.</p> <p>Tengo conto della situazione di mercato, dei gruppi di interesse e dei fattori che esercitano un influsso.</p>

1.1.5 Obiettivo operativo – Eseguire compiti di amministrazione del personale

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

Competenze metodologiche	2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro	2.2 Pensiero e azione interdisciplinare
Competenze sociali e personali	3.2 Capacità di comunicazione	3.4 Forme comportamentali

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>1.1.5.1 Svolgere compiti nell'ambito del reclutamento del personale (C3) 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"> - modalità di ricerca di personale - struttura e contenuto di un bando di concorso - valutazione di una candidatura (contenuto/impatto) - preparare i colloqui - redigere lettere di assunzione o di rifiuto della candidatura 	
<p>1.1.5.2 Integrare nuovi collaboratori (C3) Mi occupo di integrare i nuovi collaboratori nell'azienda svolgendo i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - preparare il primo giorno di lavoro - registrare le informazioni personali - spiegare l'infrastruttura aziendale. - prendere atto del feedback del nuovo collaboratore secondo modalità adeguate 	

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>1.1.5.3 Eeguire compiti di impiego del personale (C5) Spiego l'importanza di un impiego del personale in funzione della situazione avvalendomi di esempi concreti ed elenco i criteri che permettono di definire tale importanza.</p> <p>Con l'aiuto di esempi tratti da settori diversi (assistenza ai clienti, tecnica/manutenzione, ecc.) descrivo comprensibilmente i vantaggi e i limiti di un impiego del personale razionale.</p> <p>Descrivo le conseguenze per l'azienda di un'assenza dal posto di lavoro.</p> <p>Allestisco autonomamente un programma di impiego del personale.</p>	<p>1.1.5.3 Eeguire compiti di impiego del personale (C5) Spiego l'importanza di un impiego del personale in funzione della situazione avvalendomi di esempi concreti ed elenco i criteri che permettono di definire tale importanza.</p> <p>Con l'aiuto di esempi tratti da settori diversi (assistenza ai clienti, tecnica/manutenzione, ecc.) descrivo comprensibilmente i vantaggi e i limiti di un impiego del personale razionale.</p> <p>Descrivo le conseguenze per l'azienda di un'assenza dal posto di lavoro.</p> <p>Allestisco autonomamente un programma di impiego del personale.</p>

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.

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

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>1.1.6.1 Gestire le fatture in entrata e in uscita (C4) Nell'ambito della contabilità svolgo i compiti di mia competenza e utilizzo i relativi documenti e strumenti di aiuto elettronici: - allestire ed evadere le fatture dei debitori - evadere le fatture dei creditori</p>	
<p>1.1.6.2 Gestire la cassa (C3) Gestisco la cassa in modo responsabile e preciso svolgendo i seguenti compiti: - aprire la cassa - gestire la cassa - controllare la cassa e adottare le misure necessarie in caso di discrepanze - chiudere la cassa - tenere il registro di cassa</p>	
<p>1.1.6.3 Partecipare alla chiusura dei conti (C3) Nell'ambito della chiusura dei conti svolgo i compiti in conformità con le direttive: - chiusura giornaliera - chiusura mensile</p> <p>A fini di analisi e valutazione preparo correttamente i dati economico-aziendali chiave.</p>	

1.1.7 Obiettivo operativo – Svolgere attività amministrative e organizzative

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

Competenze metodologiche	2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro	2.4 Presentazione efficace
Competenze sociali e personali	3.2 Capacità di comunicazione	3.3 Capacità di lavorare in gruppo
	3.5 Capacità di apprendimento	3.6 Coscienza ecologica

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>1.1.7.1 Corrispondenza (C5) Redigo in modo autonomo e corretto i seguenti documenti secondo le direttive aziendali e le disposizioni legali e li trasmetto ai destinatari:</p> <ul style="list-style-type: none"> - e-mail - lettere, fax - rapporti e documenti. - verbali e promemoria 	
<p>1.1.7.2 Gestire dati e documenti (C3) Gestisco i dati e i documenti in modo sicuro e coerente. Utilizzo il sistema di sicurezza e archiviazione della mia azienda di tirocinio. Applico correttamente le disposizioni legali in merito alla protezione dei dati e le direttive aziendali sul trattamento dei dati. Con l'aiuto di esempi sono in grado di spiegare le conseguenze dell'inosservanza di tali disposizioni.</p>	

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>1.1.7.3 Organizzare riunioni ed eventi (C5) Organizzo riunioni ed eventi e svolgo i seguenti compiti con competenza, efficienza ed entro i termini:</p> <ul style="list-style-type: none"> - programmare riunioni ed eventi - invitare i partecipanti - preparare l'infrastruttura e la documentazione - assistere i partecipanti - curare la valutazione e svolgere i lavori di chiusura - distribuire la documentazione ai partecipanti 	
<p>1.1.7.4 Gestire la posta-lettere e la posta-pacchi (C3) 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"> - presa in consegna - smistamento - distribuzione (aperta/non aperta) - imballaggio - affrancatura, invii per raccomandata 	
<p>1.1.7.5 Svolgere compiti nel quadro della comunicazione interna (C3) Sono in grado di spiegare il funzionamento della comunicazione all'interno della mia azienda di tirocinio. Aggiorno la/le piattaforma/e di informazione interna/e secondo le direttive aziendali e redigo comunicazioni come:</p> <ul style="list-style-type: none"> - newsletter - documenti destinati all'albo e a Intranet - giornale interno 	

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>1.1.7.6 Utilizzare apparecchi tecnici (C3) Utilizzo gli apparecchi tecnici d'ufficio messi a disposizione sul mio posto di lavoro in maniera efficiente e rispettosa dell'ambiente e sono in grado di occuparmi della loro manutenzione semplice dal lato dell'utente.</p> <p>Si tratta in particolare di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - telefono (impianto) - apparecchi multifunzione - strumenti audiovisivi - ecc. 	
<p>1.1.7.7 Spiegare l'importanza e gli effetti della sicurezza e dell'ergonomia sul posto di lavoro (C3) Osservo criticamente, sotto il profilo organizzativo ed ergonomico, le postazioni di lavoro nella mia azienda (scrivania, schermo, tastiera, telefono, contenitore per la carta e altri strumenti di lavoro) e formulo proposte concrete in merito agli aspetti seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - disposizione della postazione di lavoro - postura - ergonomia della postazione di lavoro -modalità di lavoro ergonomica ed efficiente - disposizioni sulla sicurezza sul lavoro 	<p>1.1.7.7 Spiegare l'importanza e gli effetti della sicurezza e dell'ergonomia sul posto di lavoro (C1) Spiego l'importanza di una postazione sicura ed ergonomicamente adeguata e le disposizioni legali che garantiscono un modo di lavorare sicuro, ergonomico ed efficiente.</p>

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

Gli impiegati di commercio sono consapevoli che le conoscenze della 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.

Competenze metodologiche	2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro 2.3 Presentazione efficace	2.2 Pensiero e azione interdisciplinare
Competenze sociali e personali	3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative 3.6 Coscienza ecologica	3.3 Capacità di lavorare in gruppo

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>1.1.8.1 Applicare le conoscenze dei prodotti e dei servizi (C3) Applico le conoscenze dei prodotti e dei servizi della mia azienda di tirocinio (incl. servizi complementari/sistemi di informazione dei clienti).</p>	<p>1.1.8.1 Applicare le conoscenze dei prodotti e dei servizi (C2) Con l'aiuto di documenti o modelli rilevanti spiego le caratteristiche, le specificità e i vantaggi dei prodotti e dei servizi offerti nel ramo dei trasporti pubblici (incl. servizi complementari/sistemi di informazione dei clienti).</p>
<p>1.1.8.2 Spiegare l'importanza di sicurezza, puntualità e igiene (C2) Spiego l'importanza e il significato di sicurezza, puntualità e igiene per il successo dell'azienda. Conosco le istituzioni, misure e direttive rilevanti per la mia azienda. Spiego il significato di questi tre fattori per il successo dell'azienda.</p>	<p>1.1.8.2 Spiegare l'importanza di sicurezza, puntualità e igiene (C2) Spiego l'importanza e il significato di sicurezza, puntualità e igiene per il successo dell'azienda.</p>
<p>1.1.8.3 Spiegare segnalazione e sicurezza (C3) Senza l'aiuto di mezzi di ausilio spiego la segnalazione dei diversi mezzi di trasporto pubblici in modo comprensibile per una persona esterna. Sono in grado di citare le relative disposizioni e i relativi regolamenti. Con l'aiuto di esempi spiego l'interazione tra sistemi di segnalazione e sicurezza.</p> <p>Con parole mie spiego correttamente e nel dettaglio come occorre comportarsi nelle situazioni di emergenza citando le relative direttive e liste di controllo. Il corretto comportamento in una situazione d'emergenza può essere spiegato mediante una simulazione.</p>	<p>1.1.8.3 Spiegare segnalazione e sicurezza (C2) Senza l'aiuto di mezzi di ausilio spiego la segnalazione dei diversi mezzi di trasporto pubblici in modo comprensibile per una persona esterna. Sono in grado di citare le relative disposizioni e i relativi regolamenti. Con l'aiuto di esempi spiego l'interazione tra sistemi di segnalazione e sicurezza.</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>1.1.8.4 Applicare la geografia dei trasporti (C3) Su una cartina muta inserisco le seguenti informazioni correttamente senza avvalermi di mezzi di ausilio (come base si possono utilizzare le cartine dei corsi interaziendali). <u>Svizzera:</u> • 60 luoghi in Svizzera • 10 posti di confine • 10 passi alpini • 10 laghi <u>Mondo:</u> • 120 luoghi situati all'estero, i relativi paesi e le loro capitali.</p> <p>Applico le mie conoscenze geografiche nell'ambito dell'informativa sugli orari dei mezzi pubblici e degli aerei e della consulenza viaggi, avvalendomi dei mezzi d'ausilio disponibili.</p>	<p>1.1.8.4 Applicare la geografia dei trasporti (C3) Su una cartina muta inserisco le seguenti informazioni correttamente (secondo l'elenco dei corsi interaziendali): <u>Svizzera:</u> • 60 luoghi in Svizzera • 10 posti di confine • 10 passi alpini • 10 laghi <u>Mondo:</u> • 120 luoghi situati all'estero, i relativi paesi e le loro capitali.</p> <p>Applico le mie conoscenze geografiche nell'ambito dell'informativa sugli orari dei mezzi pubblici e degli aerei e della consulenza viaggi, avvalendomi dei mezzi d'ausilio disponibili.</p>
<p>1.1.8.5 Spiegare i prodotti e i servizi della concorrenza (C2) Con l'aiuto di esempi rilevanti metto a confronto le caratteristiche, le particolarità e i vantaggi dei prodotti e servizi dei principali concorrenti suddividendole nel modo seguente: - funzioni e denominazioni - finalità - specificità e caratteristiche di qualità - sostenibilità ecologica - prezzi e condizioni</p>	<p>1.1.8.5 Spiegare i prodotti e i servizi della concorrenza (C2) Con l'aiuto di esempi rilevanti metto a confronto le caratteristiche, le particolarità e i vantaggi dei prodotti e servizi dei principali concorrenti suddividendole nel modo seguente: - funzioni e denominazioni - finalità - specificità e caratteristiche di qualità - sostenibilità ecologica - prezzi e condizioni</p>
<p>1.1.8.6 Applicare le conoscenze dell'azienda (C2) Descrivo i seguenti aspetti della mia azienda di tirocinio a una persona esterna: - obiettivi dell'azienda, immagine (se disponibili) - contesto storico - forma giuridica/rapporti di proprietà/forma organizzativa/forma di finanziamento - gestione della qualità e parametri applicati in questo ambito</p> <p>Presento le caratteristiche rivolgendomi adeguatamente al destinatario e avvalendomi di strumenti rilevanti.</p>	<p>1.1.8.6 Applicare le conoscenze dell'azienda (C2) Descrivo i seguenti aspetti della mia azienda di tirocinio a una persona esterna: - obiettivi dell'azienda, immagine (se disponibili) - contesto storico - forma giuridica/rapporti di proprietà/forma organizzativa/forma di finanziamento - gestione della qualità e parametri applicati in questo ambito</p> <p>Presento le caratteristiche rivolgendomi adeguatamente al destinatario e avvalendomi di strumenti rilevanti.</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>1.1.8.7 Applicare le conoscenze del ramo (C2) Con l'aiuto di documenti e strumenti di aiuto descrivo le principali caratteristiche ed evoluzioni del ramo in cui è attiva la mia azienda di tirocinio</p> <p>suddividendole nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dimensioni dell'azienda e strutture - dati chiave aziendali e finanziari rilevanti - composizione del personale - mercati d'approvvigionamento e di vendita - situazione sotto il profilo della concorrenza - condizioni quadro legali - partner sociali - organizzazioni di settore (associazioni, affiliazioni, istituzioni) - rilevanza economica/regionale/sociale - evoluzione/tendenze 	<p>1.1.8.7 Applicare le conoscenze del ramo (C2) Con l'aiuto di documenti e strumenti di aiuto descrivo le principali caratteristiche ed evoluzioni del mondo dei trasporti</p> <p>suddividendole nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dimensioni dell'azienda e strutture - dati chiave aziendali e finanziari rilevanti - composizione del personale - mercati d'approvvigionamento e di vendita - situazione sotto il profilo della concorrenza - condizioni quadro legali - partner sociali - organizzazioni di settore (associazioni, affiliazioni, istituzioni) - rilevanza economica/regionale/sociale - evoluzione/tendenze
<p>1.1.8.8 Spiegare la pianificazione e l'impiego delle risorse nei trasporti (C4) Spiego in modo chiaro come avviene la pianificazione razionale delle risorse nell'ambito dei trasporti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prenotazione o messa a disposizione di infrastrutture (binari, strade, spazio aereo, ecc.) - pianificare l'impiego di mezzi di trasporto stradali, ferroviari e aerei nonché il personale necessario - eseguire e valutare il trasporto 	<p>1.1.8.8 Spiegare la pianificazione e l'impiego delle risorse nei trasporti (C4) Spiegare la pianificazione delle risorse dall'impiego di infrastrutture, mezzi di trasporto e personale all'esecuzione del trasporto o della prestazione.</p>

Piano di formazione Impiegata/o di commercio AFC del 26 settembre 2011. Parte A: competenze operative professionali - area disciplinare "Ramo e azienda"

Il presente elenco di obiettivi di valutazione del ramo di formazione e d'esame *Trasporto pubblico* 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