

Panoramica delle competenze operative professionali per impiegata/impiegato di commercio AFC, Ramo Costruire e abitare (stato 1° gennaio 2017) pagina 1/2

| Ambiti di competenza operativa   | Competenze operative professionali  |  |  |   |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |
|--|---|--|--|---|--|--|---|---|--|--|--|--|--|---|--|
|  | 1   | 2  | 3  | 4   | 5  | 6  | 7   | 8   | 9  | 10   |  |  |  |   |  |
| <b>1.1 Ramo e azienda</b>  |   |  |  |   |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |
| Ambiti di competenza operativa professionale (obiettivi operativi) e competenze operative (obiettivi di valutazione) |   |  |  |   |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |
| 1.1.1 Gestire materiale/merce o servizi  | 1.1.1.1 <b>Obbligatorio</b><br>Sono in grado di procurare materiale, merce, servizi o mezzi di produzione secondo le direttive aziendali e le disposizioni legali.                                      | 1.1.1.2 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di gestire il materiale, la merce, i servizi o i mezzi di produzione a regola d'arte.  | 1.1.1.3 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di organizzare la fornitura del materiale, della merce o dei mezzi di produzione conformemente al mandato.   | 1.1.1.4 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di svolgere ordini di trasporto secondo le disposizioni legali e le direttive aziendali.  | 1.1.1.5 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di svolgere ordini di importazione o esportazione secondo le disposizioni legali e le direttive aziendali.   |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |
| 1.1.2 Consigliare clienti  | 1.1.2.1 <b>Obbligatorio</b><br>Sono in grado di rispondere in modo competente alle richieste dei clienti secondo le direttive aziendali.  | 1.1.2.2 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di condurre colloqui con i clienti in maniera cortese, convincente e sintetica.  | 1.1.2.3 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di gestire le informazioni e i dati relativi ai clienti in modo chiaro e coerente utilizzando i sistemi o gli strumenti aziendali.                       |   |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |
| 1.1.3 Svolgere incarichi o mandati   | 1.1.3.1 <b>Obbligatorio</b><br>Sono in grado di svolgere incarichi interni ed esterni con competenza e autonomia.   | 1.1.3.2 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di adottare le misure qualitative e di tutela dell'ambiente aziendali in maniera coerente.   | 1.1.3.3 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di controllare i risultati secondo le direttive aziendali.   | 1.1.3.4 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di rispondere ai reclami dei clienti in modo cortese e adeguato alla cultura aziendale e di trattarli come previsto dalle direttive aziendali.    |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |
| 1.1.4 Attuare misure di marketing e pubbliche relazioni  | 1.1.4.1 <b>Obbligatorio</b><br>Sono in grado di analizzare il mercato e la situazione di mercato di un'azienda nei principali settori.  | 1.1.4.2 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di applicare in modo mirato gli strumenti disponibili di marketing mix per acquisire e fidelizzare clienti.  | 1.1.4.3 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di calcolare i costi per progetti, merci, prodotti, opere o servizi.   |   |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |
| 1.1.5 Eseguire compiti di amministrazione del personale  | 1.1.5.1 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di svolgere compiti nell'ambito del reclutamento del personale secondo le disposizioni legali e le direttive aziendali.                                       | 1.1.5.2 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di svolgere i compiti necessari per integrare nuovi collaboratori nell'azienda (preparazione del primo giorno di lavoro e dei documenti necessari e registrare le informazioni). | 1.1.5.3 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di registrare accuratamente gli orari di lavoro, le assenze e/o le informazioni personali e di gestire le prestazioni sociali e i complementi salariali. | 1.1.5.4 <b>Obbligatorio</b><br>Sono in grado di rispondere con competenza alle domande dei collaboratori in merito alle disposizioni legali e alle direttive aziendali.                     | 1.1.5.5 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di eseguire con competenza i compiti previsti in caso di uscita di un collaboratore.   |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |
| 1.1.6 Eseguire procedure economico-finanziarie   | 1.1.6.1 <b>Obbligatorio</b><br>Sono in grado di evadere con competenza le fatture in entrata e in uscita.   | 1.1.6.2 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di aprire, gestire, controllare e chiudere la cassa in maniera responsabile nonché di tenere il registro di cassa.   | 1.1.6.3 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di collaborare alla chiusura dei conti in conformità con le direttive.   | 1.1.6.4 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di eseguire il confronto obiettivo/rendimento per: situazioni di lavoro, entrate, spese, margini, ricavi, spese o liquidità secondo le direttive. |  |  |   |   |  |  |  |  |  |   |  |
| 1.1.7 Svolgere attività amministrative e organizzative   | 1.1.7.1 <b>Obbligatorio</b><br>Sono in grado di redigere e-mail, lettere, promemoria, rapporti e verbali in modo autonomo e corretto.   | 1.1.7.2 <b>Obbligatorio</b><br>Sono in grado di gestire dati e documenti in modo sicuro e coerente impiegando un sistema di protezione e archiviazione dei dati secondo le disposizioni legali e le direttive aziendali.   | 1.1.7.3 <b>Obbligatorio</b><br>Sono in grado di organizzare riunioni ed eventi dall'inizio alla fine in modo mirato ed efficiente.   | 1.1.7.4 <b>Obbligatorio</b><br>Sono in grado di gestire a regola d'arte l'entrata e l'uscita della posta-lettere e della posta-pacchi.  | 1.1.7.5 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di redigere ed elaborare testi per la comunicazione interna e di pubblicarli mediante newsletter, sull'albo, su Intranet o nel giornale aziendale. | 1.1.7.6 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di procurare e gestire mobili, materiale e apparecchi d'ufficio secondo le direttive aziendali.                            | 1.1.7.7 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di osservare le direttive aziendali e le disposizioni legali a favore di un comportamento ergonomico ed efficiente sul posto di lavoro. |   |  |  |  |  |  |   |  |
| 1.1.8 Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda   | 1.1.8.1 <b>Obbligatorio</b><br>Sono in grado di spiegare le caratteristiche, le specificità e i punti di forza dei prodotti e dei servizi di un'azienda con l'ausilio di documenti o modelli rilevanti. | 1.1.8.2 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di confrontare le differenze, le caratteristiche, le specificità e i punti di forza dei prodotti e i servizi dei principali concorrenti.   | 1.1.8.3 <b>Obbligatorio</b><br>Sono in grado di descrivere la propria azienda di tirocinio basandosi su una documentazione allestita in maniera autonoma.  | 1.1.8.4 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di spiegare le disposizioni rilevanti concernenti la costruzione, le norme e le particolarità del proprio ramo.                                   | 1.1.8.5 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di svolgere i compiti legati al processo di sviluppo, di pianificazione e di svolgimento di un progetto di costruzione.                            | 1.1.8.6 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di collaborare alla creazione di modelli di finanziamento, alla stipula di assicurazioni e alla gestione di beni immobili. | 1.1.8.7 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di spiegare le conoscenze specifiche relative alle modalità di acquisizione, stoccaggio e fabbricazione in un'azienda di produzione.    | 1.1.8.8 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di collaborare nella gestione contabile degli investimenti. | 1.1.8.9 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di applicare conoscenze specifiche nell'ambito dello stoccaggio. | 1.1.8.10 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di illustrare conoscenze specifiche relative alle modalità di | 1.1.8.11 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di applicare conoscenze professionali relative al commercio nei colloqui con i clienti. | 1.1.8.12 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di spiegare gli ambiti d'impiego di materiali e di dell'edilizia per mezzo di esempi. | 1.1.8.13 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di spiegare concetti aziendali prettamente giuridici nell'ambito del settore dell'edilizia e dei rami accessori | 1.1.8.14 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di applicare conoscenze specifiche nell'ambito dell'edilizia e dei rami accessori durante la fase di fatturazione. | 1.1.8.15 <b>Opzionale</b><br>Sono in grado di spiegare gli ambiti d'impiego di materiali e mezzi di produzione nei rami accessori dell'edilizia per mezzo di esempi. |

**Panoramica delle competenze operative professionali per impiegata/impiegato di commercio (pagina 2/2, parte scuola professionale)**

| Campi di competenze operative |  | Competenze operative professionali  |   |   |   |   |  |  |  |   |  |
|-------------------------------|--|---|---|---|---|---|--|--|--|---|--|
|                               |  | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   | 6  | 7  | 8  | 9   | 10   |
| 1.2                           | Lingua standard (lingua nazionale regionale)       | 1.2.1 Sono in grado di esprimersi senza fare errori, con chiarezza e in funzione della situazione e degli interlocutori.  | 1.2.2 Sono in grado di elaborare e riprodurre in modo chiaro i contenuti e i messaggi di testi, rappresentazioni grafiche ed esternazioni orali.  | 1.2.3 Sono in grado di analizzare e interpretare con competenza testi e contenuti differenziati e relativi a situazioni diverse. Si concentrano sul messaggio e si esprimono in modo sicuro e scorrevole.   | 1.2.4 Sono in grado di redigere testi corretti e accattivanti in funzione dei destinatari e dell'obiettivo. Li strutturano logicamente, prediligendo una sintassi semplice e applicando le loro conoscenze linguistiche e stilistiche.                          | 1.2.5 Sono in grado di sfruttare in modo ragionevole ed efficiente i metodi di ricerca e i mezzi di informazione adatti e di presentare i risultati in modo eloquente. Considerano il grado di affidabilità delle fonti e rispettano la proprietà altrui. | 1.2.6 Sono in grado di difendere le loro opinioni con competenza e con argomenti convincenti. Di fronte a un problema considerano i diversi aspetti e motivano le decisioni prese per iscritto.  | 1.2.7 Sono in grado di comunicare in modo chiaro, comprensibile, orientato all'interlocutore e nel rispetto delle regole nella vita professionale e di tutti i giorni. Si rivolgono al loro interlocutore in maniera appropriata. Sia dal punto di vista della comunicazione verbale, sia da quello della comunicazione non verbale. |  |   |  |
|                               |  | 1.3   | Lingua/e straniera/e  | 1.3.1 Sono in grado di ascoltare attentamente e attivamente, di chiedere delucidazioni se non capiscono qualcosa e di rispondere in funzione della situazione e dell'interlocutore.   | 1.3.2 Sono in grado di capire un testo adattato al loro livello leggendo con attenzione. Per comprendere il testo impiegano strumenti di aiuto e strategie adeguati.  | 1.3.3 Sono in grado di redigere testi corretti dal punto di vista formale e stilistico sia sul lavoro che nella vita privata. Applicano con sicurezza le regole grammaticali di base e utilizzano un vocabolario adeguato.                                | 1.3.4 Sono in grado di riconoscere le difficoltà linguistiche e di superarle con mezzi ausiliari adeguati. Riconoscono le specificità linguistico-culturali e reagiscono con consapevolezza e in funzione del destinatario e della situazione. |  |  |   |  |
| 1.4                           | Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA) | 1.4.1 Sono in grado di applicare gli strumenti di informazione e comunicazione in modo mirato ed efficiente. In questo modo garantiscono il flusso informativo e la comunicazione nel loro campo di attività. | 1.4.2 Sono in grado di utilizzare correttamente e con sicurezza le loro conoscenze informatiche di base per svolgere lavori amministrativi e per capire i processi aziendali.   | 1.4.3 Sono in grado di redigere testi per la comunicazione scritta interna ed esterna in funzione della situazione e dei destinatari utilizzando un software di uso comune.   | 1.4.4 Sono in grado di presentare informazioni e interazioni in funzione della situazione e dei destinatari utilizzando un software di uso comune.  | 1.4.5 Sono in grado di utilizzare con competenza le funzioni e le possibilità del calcolo tabellare per svolgere incarichi di natura professionale e privata e di presentare i risultati in modo eloquente.   | 1.4.6 Sono in grado di utilizzare con competenza le funzioni e le possibilità degli strumenti per il trattamento di testi per svolgere incarichi di natura privata e professionale e di allestire testi e documenti chiari ed eloquenti.       | 1.4.7 Sono in grado di utilizzare il sistema operativo per svolgere le attività quotidiane e gestire professionalmente file e cartelle.  | 1.4.8 Sono in grado di creare ed elaborare immagini eloquenti osservando le principali regole e di utilizzarle all'interno di documenti e presentazioni. | 1.4.9 Sono in grado di sfruttare professionalmente gli strumenti di automizzazione del lavoro dei software moderni in modo razionale, rapido ed economico, per allestire, correggere e scambiare documenti in maniera efficiente. | 1.4.10 Sono in grado di apprezzare l'utilità delle nuove tecnologie per le attività quotidiane e la formazione individuale. Sono in grado di utilizzare con sicurezza e competenza un moderno software collaborativo e Internet per ottimizzare la pianificazione e l'organizzazione del lavoro. |
|                               |  | 1.5   | Economia e società (E&S), profilo E   | 1.5.1 Sono in grado di elaborare con competenza informazioni finanziarie nell'ambito della contabilità finanziaria e di allestire e analizzare un bilancio e un conto economico. Sfruttano i risultati per comprendere procedure aziendali e interazioni. | 1.5.2 Sono in grado di riconoscere l'importanza di un atteggiamento orientato ai clienti per il successo dell'azienda. Comprendono i concetti alla base dell'economia aziendale e li applicano miratamente nell'ambito delle loro attività e delle sfide poste. | 1.5.3 Sono in grado di capire e risolvere problemi giuridici in base ai più importanti principi e alle principali disposizioni del diritto obbligazionario e del codice civile.   | 1.5.4 Sono in grado di capire le principali interazioni in ambito economico, sociale e politico e i relativi conflitti.  |  |  |   |  |
| 1.5                           | Economia e società (E&S), profilo B                | 1.5.1 Sono in grado di elaborare con competenza informazioni finanziarie nell'ambito della contabilità finanziaria e di allestire un bilancio e un conto economico.   | 1.5.2 Sono in grado di riconoscere l'importanza di un atteggiamento orientato ai clienti per il successo dell'azienda. Comprendono i concetti alla base dell'economia aziendale e li applicano miratamente nell'ambito delle loro attività e delle sfide poste. | 1.5.3 Sono in grado di capire e risolvere problemi giuridici in base ai più importanti principi e alle principali disposizioni del diritto obbligazionario e del codice civile.   | 1.5.4 Sono in grado di capire le principali interazioni in ambito economico, sociale e politico.  |   |  |  |  |   |  |

competenze operative professionali esclusivamente per profilo B  
 competenze operative professionali esclusivamente per profilo E