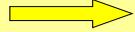


Panoramica delle competenze operative professionali per impiegata/impiegato di commercio AFC, **Amministrazione federale** (stato 1° gennaio 2017) pagina 1/2

 Ambiti di competenza operativa	Competenze operative professionali 								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9

1.1 Ramo e azienda

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 Obbligatorio Sono in grado di procurare servizi o merci secondo le direttive aziendali e le disposizioni legali.								
1.1.2	Fornire consulenza ai clienti	1.1.2.1 Obbligatorio Sono in grado di gestire in modo competente le richieste e le informazioni relative ai clienti secondo le direttive aziendali.	1.1.2.2 Obbligatorio Sono in grado di condurre colloqui con i clienti o di consulenza cortesi, convincenti e mirati.							
1.1.3	Svolgere incarichi o mandati	1.1.3.1 Obbligatorio Sono in grado di svolgere mandati e progetti in modo personalizzato.	1.1.3.2 Obbligatorio Sono in grado di prendere atto dei reclami dei clienti, di trattarli e di proporre miglioramenti concernenti le procedure di lavoro.							
1.1.4	Attuare misure di marketing e pubbliche relazioni									
1.1.5	Eseguire compiti di amministrazione del personale	1.1.5.1 Obbligatorio Sono in grado di spiegare l'organizzazione del personale, il conteggio di stipendio e il certificato di salario e di trattare gli atti e le questioni concernenti il	1.1.5.2 Obbligatorio Sono in grado di svolgere i compiti principali per l'assunzione e il licenziamento del personale.	1.1.5.3 Obbligatorio Sono in grado di spiegare il sistema svizzero delle assicurazioni sociali, delle prestazioni sociali e dei complementi salariali.						
1.1.6	Eseguire procedure economico-finanziarie	1.1.6.1 Obbligatorio Sono in grado di evadere le fatture in entrata e in uscita, di contabilizzarle, di trattare gli errori di fatturazione e contabilizzazione e di trattare i solleciti e le	1.1.6.2 Obbligatorio Sono in grado di gestire le procedure del libro mastro e di usare i relativi documenti e i mezzi d'ausilio secondo le direttive.	1.1.6.3 Obbligatorio Sono in grado di usare i sistemi di controllo interno (SCI) per sorvegliare i rischi.						
1.1.7	Svolgere attività amministrative e organizzative	1.1.7.1 Obbligatorio Sono in grado di redigere documenti in maniera corretta (corrispondenza, verbali, annotazioni, rapporti ecc.).	1.1.7.2 Obbligatorio 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.	1.1.7.3 Obbligatorio Sono in grado di preparare, svolgere e concludere riunioni ed eventi dall'inizio alla fine in modo mirato ed efficiente e di analizzarle.	1.1.7.4 Obbligatorio Sono in grado di gestire a regola d'arte l'entrata e l'uscita della posta-lettere e della posta-pacchi e di spiegare l'organizzazione della posta.	1.1.7.5 Obbligatorio Sono in grado elaborare e pubblicare contributi per i mezzi di comunicazione come newsletter, albo, Intranet o Internet.	1.1.7.6 Obbligatorio Sono in grado di spiegare e di attuare le direttive in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela della salute e di lavorare in maniera ergonomica.	1.1.7.7 Obbligatorio Sono in grado di spiegare e attuare i principi di Gestione delle risorse e management ambientale dell'Amministrazione federale (RUMBA).		
1.1.8	Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda	1.1.8.1 Obbligatorio Sono in grado di illustrare e spiegare l'organizzazione statale svizzera (poteri statali, funzione e influenza dei partiti, strumenti operativi parlamentari), l'organizzazione e i compiti degli organi federali e dell'amministrazione	1.1.8.2 Obbligatorio Sono in grado di illustrare e spiegare i principi e la sistematica del diritto pubblico (gerarchia del diritto, Costituzione federale).	1.1.8.3 Obbligatorio Sono in grado di spiegare il processo di legislazione basandosi sulla genesi di leggi, iniziative, referendum, votazioni ed elezioni.	1.1.8.4 Obbligatorio Sono in grado di spiegare il bilancio della Confederazione basandosi sulle sue fonti di entrata e di spesa, sul sistema fiscale, sulla gestione finanziaria e sul conto della Confederazione.	1.1.8.5 Obbligatorio Sono in grado di illustrare la propria unità amministrativa basandosi sulla sua organizzazione, sui suoi compiti, sulle entrate e sulle spese.				

Panoramica delle competenze operative professionali per impiegata/impiegato di commercio AFC (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 automazione 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