

Campi di competenze operative		Competenze operative professionali					
		1	2	3	4	5	6
1.1 Ramo e azienda Campi di competenze operative professionali (obiettivi operativi) con le competenze operative (obiettivi di valutazione)							
1.1.1	Gestire materiale/merce o servizi	1.1.1.1 Opzionale (FOS: SLD) Sono in grado di procurare materiale, merce e/o servizi secondo le direttive aziendali e le disposizioni legali.	1.1.1.2 Opzionale (FOS: SLD) Sono in grado di immagazzinare materiale e merce in maniera professionale e rispettando esigenze e direttive.	1.1.1.3 Opzionale (FOS: SLD) Sono in grado di organizzare la consegna di materiale/merce ai clienti conformemente all'incarico.			
1.1.2	Fornire consulenza a clienti	1.1.2.1 Obbligatorio (FOS: PPI) Sono in grado di gestire in modo competente e secondo le direttive aziendali le richieste dei clienti.	1.1.2.2 Obbligatorio (FOS: SLD) Sono in grado di condurre colloqui di vendita e di consulenza con i clienti in modo cortese, convincente e in funzione degli obiettivi.	1.1.2.3 Obbligatorio (FOS: SLD) Sono in grado di gestire le informazioni e i dati dei clienti in modo chiaro e ricostruibile utilizzando i sistemi e gli strumenti aziendali.	1.1.2.4 CI Sono in grado di preparare colloqui con clienti, di identificare i loro bisogni, di consigliarli in modo convincente e di concludere i colloqui in modo positivo.		
1.1.3	Eseguire incarichi	1.1.3.1 Obbligatorio (FOS: PPI) Sono in grado di svolgere in modo competenze e autonomo lavori concernenti incarichi di clienti e partner commerciali.	1.1.3.2 Obbligatorio (FOS: PPI) Sono in grado di allestire, rispettando le direttive aziendali, confronti fra situazione reale e situazione pianificata, di rilevare lo stato di avanzamento di incarichi e di aggiornare costi.	1.1.3.3 Obbligatorio (FOS: SLD) Sono in grado di accogliere i reclami dei clienti in modo cordiale e appropriato e di elaborare ed attuare soluzioni appropriate.	1.1.3.4 CI Sono in grado di prendere atto e di elaborare i reclami dei clienti nonché di trasmetterli ai diversi partner commerciali.	1.1.3.5 CI Sono in grado di strutturare il lavoro seguendo le fasi di lavoro del metodo dei sei livelli.	
						1.1.3.6 CI Sono in grado di impostare con successo la comunicazione e la collaborazione in azienda.	
1.1.4	Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni	1.1.4.1 *Opzionale (FOS: SLD) Sono in grado di descrivere il mercato e il contesto di mercato di un'azienda per quanto concerne i settori centrali.	1.1.4.2 Opzionale (FOS: SLD) Sono in grado di utilizzare in modo mirato gli strumenti di marketing al fine di acquisire e fidelizzare clienti.	1.1.4.3 Opzionale (FOS: SLD) Sono in grado di rilevare, con l'aiuto di statistiche appropriate, gli effetti di misure volte ad acquisire e fidelizzare i clienti.	1.1.4.4 Opzionale (FOS: SLD) Sono in grado di determinare i costi di produzione, il costo complessivo, il prezzo di vendita e il margine di utile di determinati prodotti.		
1.1.5	Eseguire compiti di amministrazione del personale	1.1.5.1 Opzionale (FOS: SLD) Sono in grado di gestire i principali compiti relativi all'entrata e all'uscita di personale.	1.1.5.2 Opzionale (FOS: SLD) Sono in grado di gestire con precisione gli orari di lavoro, le assenze, i dati del personale nonché le prestazioni sociali e salariali accessorie.	1.1.5.3 CI Sono in grado di documentare e riflettere sui loro punti forti con l'aiuto degli obiettivi di formazione, come pure di descrivere le possibilità e i limiti del loro sviluppo in ambito professionale.			
1.1.6	Eseguire procedure economico-finanziarie	1.1.6.1 Opzionale (FOS: SLD) Sono in grado di evadere in modo competente le fatture in entrata e in uscita.	1.1.6.2 Opzionale (FOS: SLD) Sono in grado di aprire, tenere, controllare e chiudere la cassa in modo corretto e coscienzioso, come pure di tenere il libro cassa.	1.1.6.3 Opzionale (FOS: SLD) Sono in grado di collaborare alla chiusura dei conti e di preparare i principali indici economico-aziendali per l'analisi e la valutazione.			
1.1.7	Svolgere attività amministrative e organizzative	1.1.7.1 Obbligatorio (FOS: PPI) Sono in grado di redigere in modo corretto e autonomo e-mail, appunti, lettere, rapporti, testi per siti web e verbali.	1.1.7.2 Obbligatorio (FOS: SLD) Sono in grado di gestire in modo sicuro e ricostruibile dati e documenti utilizzando un sistema di protezione e archiviazione dei dati e rispettando le disposizioni legali.	1.1.7.3 Obbligatorio (FOS: SLD) Sono in grado di preparare in modo mirato ed efficiente riunioni ed eventi dalla pianificazione fino alla loro conclusione.	1.1.7.4 Obbligatorio (FOS: SLD) Sono in grado di gestire in modo affidabile le lettere e i pacchi in entrata e in uscita.	1.1.7.5 Obbligatorio (FOS: PPI) Sono in grado di eseguire lavori inerenti la comunicazione interna utilizzando i seguenti strumenti: newsletter, albo dell'azienda, Intranet o giornale dell'azienda.	
						1.1.7.6 Obbligatorio (FOS: SLD) Sono in grado di procurare mobili, materiale e apparecchiature d'ufficio e di occuparsi della loro manutenzione e amministrazione.	
1.1.8	Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda	1.1.8.1 *Obbligatorio (FOS: SLD) Sono in grado di spiegare, con l'aiuto di documenti o campioni rilevanti, le caratteristiche, le particolarità e i punti forti dei prodotti e dei servizi di un'azienda.	1.1.8.2 *Obbligatorio (FOS: SLD) Sono in grado di mettere a confronto le caratteristiche, le particolarità e i punti forti dei prodotti e dei servizi dei principali concorrenti.	1.1.8.3 *Obbligatorio (FOS: SLD) Sono in grado di spiegare a un estraneo i principali aspetti e le principali particolarità di un'azienda.	1.1.8.4 *Obbligatorio (FOS: SLD) Sono in grado di descrivere, con l'aiuto di documenti e mezzi ausiliari, le caratteristiche principali e gli sviluppi del ramo in cui è attiva l'azienda.	1.1.8.5 CI Sono in grado di spiegare la struttura della formazione e di descriverne gli obiettivi e i differenti elementi nonché le procedure di qualificazione pratiche.	
						1.1.8.6 CI Sono in grado di descrivere a grandi linee le specificità dell'azienda e del ramo.	
						1.1.8.7 CI Sono in grado di descrivere i prodotti e i servizi dell'azienda e i principali prodotti della concorrenza.	
1.1.9	Conoscenze del ramo per il gruppo di aziende Casse di compensazione AVS	1.1.9.1 - 1.1.9.3 Sono in grado di illustrare e analizzare la storia, l'importanza, i compiti, il finanziamento, lo sviluppo e le revisioni di AVS/AI/IPG, come pure di descrivere l'organizzazione e gli organi di vigilanza delle Casse di compensazione.	1.1.9.4 - 1.1.9.11 Sono in grado di descrivere, analizzare e valutare in modo competente gli obblighi d'assicurazione, gli obblighi contributivi e gli obblighi di compensazione dei diversi attori, come pure i meccanismi di controllo, d'incasso e di restituzione.	1.1.9.12 - 1.1.9.16 Sono in grado di spiegare in modo comprensibile le condizioni di diritto alle prestazioni e i tipi di prestazione in riferimento all'AVS e all'AI, come pure di applicare a regola d'arte i calcoli delle rendite AVS/AI e dell'indennità giornaliera AI.	1.1.9.17 Sono in grado di descrivere i criteri in materia di diritto alle prestazioni e i tipi di prestazione in riferimento alle prestazioni complementari.	1.1.9.18 Sono in grado di illustrare in modo corretto i criteri in materia di diritto alle prestazioni e i tipi di prestazione in riferimento all'indennità di perdita di guadagno (IPG) e all'indennità di maternità (AMat), come pure di calcolare le prestazioni.	
						1.1.9.19 Sono in grado di illustrare in modo comprensibile le prestazioni in materia di assegni familiari e di descrivere le interazioni tra le stesse.	
						1.1.9.20 Sono in grado di descrivere i criteri in materia di diritto alle prestazioni e i tipi di prestazione in riferimento ad altre prestazioni.	
1.1.10	Conoscenze del ramo per il gruppo di aziende Avvocatura	1.1.10.1 - 1.1.10.2 Sono in grado di descrivere l'attività dell'avvocato e di spiegare il segreto professionale degli avvocati.	1.1.10.3 - 1.1.10.4 Sono in grado di spiegare i settori giuridici così come lo svolgimento di una procedura giudiziaria ordinaria.	1.1.10.5 - 1.1.10.6 Sono in grado di descrivere clienti e partner dello studio e di osservare le regole di comportamento nei loro confronti.	1.1.10.7 - 1.1.10.10 Sono in grado di illustrare la gestione delle scadenze, di descrivere la gestione degli incarichi, di definire obiettivi e priorità nel disbrigo degli incarichi, così come di tenere l'agenda.	1.1.10.11 - 1.1.10.12 CI Sono in grado di spiegare le regole professionali e deontologiche del ramo avvocatura, come pure l'organizzazione di tribunali e autorità.	

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 adeguati in funzione dei destinatari e dell'obiettivo. Li strutturano logicamente, prediligendo una sintassi semplice e applicando la loro conoscenza linguistiche e stilistiche.	1.2.5 Sono in grado di sfruttare in modo opportuno ed efficiente i metodi di ricerca e i mezzi di informazione adatti, come pure di presentare i risultati in modo efficace. 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 per iscritto le decisioni prese.	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 mezzi ausiliari 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 nonché 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 con competenza 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, come pure di presentare i risultati in modo pertinente.	1.4.6 Sono in grado di utilizzare con competenza le funzioni e le possibilità degli strumenti per l'elaborazione di testi per svolgere incarichi di natura privata e professionale, come pure di redigere testi e documenti chiari e pertinenti.	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 pertinenti osservando le principali regole, come pure di utilizzarle all'interno di documenti e presentazioni.	1.4.9 Sono in grado di utilizzare professionalmente gli strumenti di automizzazione del lavoro dei software moderni, che consentono un risparmio in termini di tempo e risorse, al fine di redigere documenti in modo efficace, adattarli e scambiarli con altre persone.	1.4.10 Sono in grado di valutare l'utilità delle nuove tecnologie per le attività quotidiane e l'apprendimento individuale. Sono in grado di utilizzare con sicurezza e competenza Internet e un moderno software collaborativo, al fine di ottimizzare la pianificazione e l'organizzazione personale 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, come pure di allestire e analizzare un bilancio e un conto economico. Sfruttano i risultati per comprendere procedure e interazioni aziendali.	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 in modo mirato nell'ambito dei loro compiti ed esigenze.	1.5.3 Sono in grado di capire e risolvere problemi giuridici in base ai principi più importanti e alle principali disposizioni del diritto obbligazionario e del codice civile.	1.5.4 Sono in grado di comprendere le principali interazioni in ambito economico, sociale e politico, come pure 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, come pure 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 in modo mirato nell'ambito dei loro compiti ed esigenze.	1.5.3 Sono in grado di capire e risolvere problemi giuridici in base ai principi più importanti e alle principali disposizioni del diritto obbligazionario e del codice civile.	1.5.4 Sono in grado di comprendere le principali interazioni in ambito economico, sociale e politico.							
Competenze operative professionali esclusivamente per profilo B											
Competenze operative professionali esclusivamente per profilo E											